

ANLCI

Normandie

Annexes Kit pratique

Comment faciliter l'accès à la certification CléA pour les personnes
en situation d'illettrisme ?

2016



Ce projet est cofinancé par le Fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel national « Emploi et Inclusion » 2014-2020



1 place de l'École – BP. 7082 – 69348 LYON CEDEX 07



Normandie

Mardi 13 décembre 2016

Rencontre régionale à Caen

Comment faciliter l'accès à la certification CléA pour les personnes en situation d'illettrisme ?

ANNEXES - Description des actions

I. ACTION 1 - PARCOURS DE STAGIAIRES DU PROGRAMME FORMATION DE BASE (PFB) (DE LA REGION NORMANDIE SITE DE CAEN) VERS LA CERTIFICATION CLEA.	3
1. EXPERIMENTATION CONDUITE PAR L'INFREP ORNE	4
2. EXPERIMENTATION CONDUITE PAR L'INFREP MANCHE.....	5
3. EXPERIMENTATION CONDUITE PAR ENEFA (HEROUILLE SAINT-CLAIR), ADHERENT UROF.....	7
4. EXPERIMENTATION CONDUITE PAR L'IRFA ET LA BOITE AUX LETTRES A ALENÇON	10
ACTION 2 – PARCOURS DE JEUNES EN EMPLOIS D'AVENIR VERS LA CERTIFICATION CLEA	12
ACTION 3 – PARCOURS DE SALARIES EN RECONVERSION VERS LA CERTIFICATION CLEA	14
ACTION 4 – PARCOURS DE JEUNES NEET VERS CLEA	17

I. ACTION 1 - Parcours de stagiaires du programme formation de base (PFB) (de la Région Normandie site de Caen) vers la certification CléA.

Description transversale

Contexte et déroulement : Le site de Caen (départements 14, 50, 61) de la Région a lancé une expérimentation en décembre 2015 : l'ensemble des organismes de formation du dispositif de formation illettrisme (Programme de Formation de Base - PFB) ont été mobilisés pour repérer des stagiaires inscrits dans un parcours de formation, susceptibles d'être présentés à la certification CléA dans une logique d'inclusion sociale et professionnelle.

L'objectif de la Région, à travers cette expérimentation, était de vérifier la pertinence de leur dispositif de lutte contre l'illettrisme, « Programme Formation de Base » dans le développement des compétences socle.

Il a été demandé aux organismes d'être vigilants quant aux bénéficiaires ciblés afin de ne pas risquer de les mettre en situation d'échec.

Il faut rappeler que les habilitations venaient d'être données par le Copanef aux organismes évaluateurs et formateurs et donc qu'aucun d'entre eux n'avaient encore réalisé d'évaluation.

Les organismes évaluateurs participant à cette expérimentation :

- INFREP Orne avec 8 stagiaires ;
- Infrep Manche avec 3 stagiaires ;
- Enefa (réseau Urof) avec 3 stagiaires ;
- Irfa (réseau APP) évaluateur en lien avec un organisme formateur du PFB : La Boite aux lettres.

Les évaluations ont eu lieu en décembre 2015 et janvier 2016 et un jury Copanef a été réuni en mars 2016.

Un groupe a été constitué pour assurer le suivi de cette expérimentation.

Bénéficiaires : les stagiaires du programme de formation de Base (PFB). 14 stagiaires ont passé l'évaluation préalable. Seuls 2 stagiaires ont obtenu leur certification. Les autres ont obtenu des validations partielles avec préconisations de parcours de formation complémentaire.

Partenaires impliqués dans la démarche : La Région, les organismes de formation du PFB, les organismes habilités comme évaluateurs pour CléA, le Copanef.

1. Expérimentation conduite par l'INFREP ORNE

CIBLAGE

Profil des personnes à qui a été proposé CléA : 8 stagiaires du PFB ont été ciblés sur différents sites INFREP de l'Orne afin d'expérimenter CLEA sur différents bassins : 3 sur Flers – 3 sur L'Aigle – 2 sur Mortagne

Les stagiaires identifiés étaient tous sur un parcours de plusieurs mois sur le PFB avec plus ou moins d'expérience professionnelle.

Projet lié à leur implication dans un parcours CléA :

- la reconnaissance de la certification par toutes les branches professionnelles ;
- le souhait de faire valider leurs connaissances générales et professionnelles ;
- le souhait de mesurer ce qui peut rester à travailler en cas de non-validation des 7 domaines.

Profil des personnes à qui n'a pas été proposé CléA

L'expérimentation n'a pas été proposée aux personnes qui présentaient le profil suivant :

- personnes qui venaient d'entrer en formation ;
- personnes qui avaient encore des difficultés sur le socle de connaissances ;
- personnes avec aucune expérience professionnelle.

MOBILISATION

Présentation aux personnes ciblées. Les référents sur chaque site ont présenté CLEA à l'oral auprès des personnes concernées avec un temps d'échanges.

Mobilisation de ces personnes. Les stagiaires ont bien compris l'intérêt de la certification CLEA pour à la fois faire le point sur leurs connaissances et compétences et sur la reconnaissance professionnelle de la certification auprès de toutes les branches même si c'est une nouvelle certification.

DISPOSITIFS ET PRATIQUES PEDAGOGIQUES

En amont de l'évaluation. Etant donné que c'était une première expérimentation et qu'il a fallu la mettre en place assez rapidement, il n'y a pas eu d'adaptation particulière des pratiques en amont de l'évaluation initiale.

Pendant l'évaluation initiale. Les évaluations ont eu lieu sur chaque site de formation PFB donc les stagiaires concernés connaissaient bien les lieux et les autres stagiaires présents ce qui a déjà permis de limiter « le stress de l'inconnu ». Les évaluateurs ont bien mis l'accent sur l'intérêt de la certification mais aussi sur le fait que la validation se faisait par domaine (1 domaine acquis est conservé) et pouvait durer jusqu'à 5 ans si besoin. Les évaluateurs ont pris soin de reformuler les consignes dès que nécessaire

En aval de l'évaluation. Un entretien de restitution a été réalisé avec les stagiaires pour faire le point sur l'évaluation. Une matrice simplifiée qui reprend l'ensemble des domaines acquis ou non a été

remise aux stagiaires. Si la validation partielle, une préconisation de parcours a été faite avec un retour au conseiller.

RESULTATS ET EFFETS

Aucun des stagiaires n'a validé l'ensemble des domaines de compétences.

Pour certains, leur témoignage a été recueilli et montre l'importance de la valorisation de leurs compétences même sans l'obtention de la certification.

2. Expérimentation conduite par l'INFREP Manche

CIBLAGE

Nous avons présenté ce dispositif, en décembre 2015 aux 15 personnes stagiaires PFB, il n'y a pas eu de ciblage. Quatre personnes ont souhaité s'inscrire dans un parcours CléA.

Les stagiaires désireux de passer le CléA ont des profils différents : deux personnes ont une expérience professionnelle de plusieurs années, alors que les deux autres personnes n'ont pas ou peu d'expérience professionnelle. Ils sont tous les quatre demandeurs d'emploi, inscrit sur le parcours de PFB, depuis plusieurs mois.

Premier stagiaire : demandeur d'emploi, expérience professionnelle de 15 ans environ. Ce stagiaire souhaite entrer en formation professionnelle AFPA, pour la formation Agent de propreté et d'hygiène. Son « Objectif CléA » : valider ses compétences liées à l'emploi, obtenir une certification, confirmer son employabilité, retrouver confiance en lui.

Deuxième stagiaire : jeune demandeur d'emploi, sans expérience professionnelle. Ce stagiaire a vu dans cette évaluation, un moyen de se situer par rapport à l'emploi (les compétences professionnelles) et ses compétences clés. Il a pour objectif l'entrée en formation AFPA, Agent de propreté et d'hygiène.

Troisième stagiaire : jeune demandeur d'emploi, une petite expérience professionnelle, en tant que femme de chambre. Cette stagiaire souhaite retrouver un emploi, dans le même domaine. Obtenir la certification CléA serait un « plus » sur son CV, étant donné qu'elle n'a aucun diplôme.

Quatrième stagiaire : demandeur d'emploi, avec une expérience professionnelle dans le bâtiment de 12 ans environ, qui ne peut plus travailler dans ce domaine, suite à de gros problèmes de santé. Cette personne a perdu tout repère concernant ses compétences (savoirs de base et savoir-faire), et est dépassée par sa situation. L'évaluation CléA est pour elle un outil très riche pour confirmer son employabilité.

A noter que ce dernier n'a pas réalisé l'évaluation : en effet, il s'est trouvé très déstabilisé lorsqu'il a fallu utiliser l'ordinateur (l'outil informatique le mettait, l'année dernière, dans une situation de stress parfois ingérable).

MOBILISATION

Les stagiaires qui ont décidé de participer à l'évaluation, ont compris les enjeux, ainsi que l'intérêt de passer cette évaluation : ils ont voulu savoir où ils se situaient par rapport à leurs compétences déjà acquises.

Les stagiaires ayant refusé de participer ont eu des doutes quant à leurs compétences, et ont eu peur de l'échec.

Un stagiaire, ayant de très grandes difficultés de lecture et d'écriture a voulu passer l'évaluation : nous lui avons expliqué que c'était un peu trop tôt, qu'il devait encore travailler, et passer l'évaluation ultérieurement. Il a compris que notre objectif était de lui éviter un échec.

ORIENTATION ET PREPARATION

La présentation de l'évaluation a été réalisée par la formatrice PFB, ainsi que l'évaluatrice : ensuite l'évaluatrice a pris le relais pour expliquer les modalités et le déroulement de l'évaluation.

DISPOSITIFS ET PRATIQUES PEDAGOGIQUES

En amont de la formation. Aucune préparation n'a été réalisée en amont de l'évaluation (une nouveauté pour les stagiaires et la formatrice), à part un travail sur la confiance, les capacités des uns et des autres, et les petits conseils donnés avant tout examen (prendre son temps, bien lire chaque consigne, ne pas s'énerver, passer aux questions suivantes en cas de doute...).

Pendant l'évaluation initiale. L'évaluatrice a accompagné chaque candidat pendant cette évaluation. Elle est restée disponible pour toutes questions des candidats. Elle a pu, ainsi, répondre aux différentes questions, aider à la lecture et à la compréhension de certaines consignes. L'évaluatrice est présente tout au long de l'évaluation, pour guider les candidats, relire les consignes et les reformuler éventuellement

En aval de l'évaluation. L'évaluatrice a annoncé les résultats aux candidats, lors d'un entretien de restitution : ce temps individuel permet à l'évaluatrice de faire le point sur les domaines validés et ceux qui ne le sont pas (expliquer pourquoi tel ou tel critère n'est pas validé).

Les candidats, déjà inscrits dans un parcours de remise à niveau, ont eu la possibilité de fournir les résultats (la matrice des domaines validés ou non) à la formatrice PFB, pour modifier le parcours, analyser les compétences à travailler ou retravailler pour valider les domaines restants du CléA.

RESULTATS ET EFFETS

Aucun des stagiaires n'a validé l'ensemble des domaines de compétences.

L'évaluation CléA a permis aux candidats de faire le point sur leurs compétences déjà acquises : « je suis compétent : des domaines ne sont pas validés, mais d'autres le sont ... ». Cette évaluation est un tremplin, un « booster » : les candidats se mobilisent pour valider tous les domaines. Ils ont un objectif concret, une certification. En effet, sur le dispositif PFB, leur « réussite » passe par l'entrée en formation professionnelle, ou un emploi : avec cette certification, ils ont un « diplôme ».

3. Expérimentation conduite par ENEFA (Hérouville Saint-Clair), adhérent UROF

PRESENTATION

Objectif pour les acteurs. Prendre en main la démarche d'évaluation avec ses outils spécifiques et adapter le dispositif de formation au référentiel CléA.

Objectif pour les publics. Valoriser les publics par la validation de leurs compétences et les mobiliser dans la construction de leur parcours vers l'emploi via la formation le cas échéant.

Publics de l'action. 3 jeunes demandeurs d'emploi, suivis par la Mission Locale, qui les a orientés sur le PFB pour se réapproprier les savoirs de base avant d'accéder à la formation qualifiante ou pré qualification. Les projets validés ou non sont un prérequis à l'entrée en formation.

ETAPES

L'évaluation en **4 temps**, par les 2 évaluateurs du centre ENEFA (centre habilité CléA dans le cadre du réseau UROF) :

- **un entretien d'accueil** pour présenter la prestation et amener le bénéficiaire à expliciter son parcours professionnel, extra-professionnel, formatif. Cet échange permet à l'évaluateur d'identifier avec le bénéficiaire les éléments qui peuvent constituer des preuves de maîtrise d'une connaissance et/ou compétence professionnel ;
- **un deuxième entretien pour confirmer l'engagement** du bénéficiaire dans la prestation et pour récolter les éléments de preuve précédemment identifiés (domaine 6 en particulier) ;
- **une mise en situation collective** des 3 candidats à partir d'un scénario défini qui évalue les 108 critères du socle ;
- **un troisième entretien individuel** au cours duquel l'évaluateur restitue au bénéficiaire les résultats de l'évaluation par sous-domaines (28) et domaines (7).

CIBLAGE

Profil des personnes à qui a été proposé CléA : 3 jeunes stagiaires en cours de parcours sur le PFB ont été repérés par l'équipe de formateur sur plusieurs critères : implication dans la formation, degré d'autonomie dans les apprentissages, avancée dans la validation du projet, intérêt de CléA en termes de valorisation individuelle.

Le niveau des 3 personnes se situe entre la fin du collège et des niveaux CAP avec diplôme non obtenu.

2 se situent au degré 3 de l'ANLCI et 1 au degré 4 ; en formation PFB les 7 domaines de compétences hors le degré 7 gestes et postures ont pu être travaillé ; ces compétences ont également été développées sur d'autres dispositifs du type Espoir ou Elan's

3 personnes ont été évaluées, 2 ont obtenu la certification CléA. 4 personnes seront évaluées en mai 2015 sur le PFB, 2 sur le chantier d'insertion d'Hérouville Saint-Clair et 5 d'une entreprise d'insertion.

Projet lié à leur implication dans un parcours CléA

A la présentation de CléA, les 3 personnes y ont vu un outil de reconnaissance de leurs compétences, assimilable à un diplôme et un outil de promotion dans leur recherche d'emploi.

La préparation et passation du CFG peut avoir les mêmes effets mais il est basé sur des acquis scolaires peu transposables en emploi et dans un dialogue avec un employeur.

Profil des personnes à qui a n'a pas été proposé CléA.

Nous avons recherché un premier petit groupe ayant développé des compétences proches de celles attendues par CléA. Nous ne l'avons pas proposé aux personnes récemment entrées sur la formation et aux personnes de degré 1 et 2.

Les personnes à qui nous n'avons pas proposé l'expérimentation n'étaient pas suffisamment autonomes dans leurs apprentissages ou pas suffisamment mobilisées avec une projection dans un avenir professionnel peu abouti.

MOBILISATION

Présentation aux personnes ciblées. La chef de projet du PFB (évaluatrice) et de CléA a consulté l'équipe des formateurs du PFB afin qu'ils repèrent des personnes susceptibles de participer à l'expérimentation ; les formateurs connaissent leur public et le référentiel CléA.

Modalités de mobilisation. Les personnes ne connaissaient pas CléA ; la chef de projet qui est aussi évaluatrice leur a présenté le référentiel et l'intérêt que pouvait de cette certification dans leur parcours. 2 axes ont été présentés : l'intérêt pour les personnes et le fait qu'ils seraient dans les premiers certifiés en France, ainsi que la participation à une expérimentation permettant au centre de formation d'améliorer ses pratiques et d'adapter sa formation.

Les 3 personnes, malgré un temps de réflexion proposé ont accepté immédiatement

ORIENTATION ET PREPARATION

L'organisme évaluateur et de formation est le même. Le déroulement de l'évaluation a été présenté par l'évaluatrice qui est également la chef de projet du dispositif PFB ; 2 évaluateurs sont habilités dans la structure, cette première évaluation a été réalisée en binôme.

DISPOSITIFS ET PRATIQUES PEDAGOGIQUES

En amont de l'évaluation. Les 3 personnes ont suivi les ateliers du PFB pendant quelques mois avant l'évaluation ; 1 avait suivi au préalable le dispositif Espoir et 1 autre le dispositif Elan's (dispositifs d'orientation de la Région Normandie site de Caen)

Une formation en cours sur le PFB et la connaissance des publics par les formateurs a favorisé l'accès à CléA.

A noter que les personnes à qui on ne propose pas de suite l'évaluation initiale CléA pourraient se voir proposer des formations PFB, PFG, ou d'autres dispositifs d'orientation professionnelle en collectif ou individuel.

Pendant l'évaluation initiale. Les personnes étaient toutes inscrites sur le PFB ; les évaluateurs ont mis en œuvre les techniques d'entretien d'explicitation, de réassurance, de valorisation.

En aval de l'évaluation. Les résultats sont restitués en entretien individuel par les évaluateurs ; un livret récapitulatif des compétences acquises et non acquises leur est remis en main propre.

1 personne sur 3 n'a pas validé le CléA. Il lui a été proposé de poursuivre sa formation afin de travailler sur les compétences manquantes. Cette personne est depuis entrée en formation espaces verts. Elle aura certainement développé l'ensemble de ses compétences au terme de cette formation. Nous la recontacterons fin décembre pour faire le point avec elle.

RESULTATS ET EFFETS

Résultats : 2 personnes ont obtenu la certification sur 3

Retour des stagiaires. Les 2 stagiaires certifiés ont été très émus. Ils témoignent qu'il s'agit de leur premier diplôme, que la période d'évaluation les a aidés à prendre confiance en eux et en leur capacité à rechercher et trouver un emploi ou une formation qualifiante. La personne qui n'a pas été certifiée a été un peu déstabilisée, d'autant qu'elle connaît bien les 2 jeunes certifiés.

Effets observés par les acteurs. Les évaluateurs et formateurs ont noté un réel changement dans la posture des jeunes évalués en termes de reprise de confiance et de mobilisation dans la suite du parcours. Un des jeunes certifiés, accompagné par la responsable de la structure, a pu témoigner auprès du COPAREF de son expérience.

4. Expérimentation conduite par L'IRFA et la Boîte aux lettres à Alençon

CIBLAGE

Profil des personnes à qui a été proposé CLEA : trois stagiaires du PFB ayant déjà fait un parcours de plusieurs mois à la Boîte aux Lettres (ou plusieurs parcours) et une stagiaire entrée depuis quelques semaines sur l'Atelier de Formation de Base. Ils sont tous les quatre demandeurs d'emploi, de degré 3 (pour 3 stagiaires) et degré 2 (pour un stagiaire) du cadre de référence ANLCI, avec une expérience professionnelle de plusieurs années et un projet professionnel validé. Par ailleurs, trois de ces stagiaires ont été très investis dans l'ensemble des actions proposées au sein de l'AFB (actions de groupes, à l'extérieur de l'AFB, en lien avec la démarche développement durable...).

Projet lié à leur implication dans un parcours vers CLEA : Nécessité de se situer par rapport aux demandes d'un employeur : pointer ce qui reste à travailler mais également valider une partie des compétences.

Il est à noter que ces stagiaires étaient rassurés de savoir que la totalité de la validation pouvait se dérouler sur une période de 5 ans

MOBILISATION

Présentation aux personnes ciblées : A l'oral en groupe auprès des quatre personnes retenues. Intervention et échange de 30mn réalisé à partir des documents du site CLEA.

Mobilisation de ces personnes : Les stagiaires à qui la validation CLEA a été proposée sont très actifs à la BAL et font confiance à ce qu'on leur propose.

Profil de la personne qui a refusé de s'inscrire dans un parcours CLEA : stagiaire qui a un parcours professionnel de plusieurs années et est en reconversion. Cette stagiaire exprime de façon récurrente qu'elle est fragile sur le plan psychologique. Elle a posé beaucoup de questions sur la démarche CLEA et a exprimé une crainte de l'échec. Cette stagiaire est celle qui était arrivée le plus récemment à la Boîte aux lettres.

ORIENTATION ET PREPARATION

Les rendez-vous ont été pris par la Boîte aux Lettres directement auprès de l'IRFA. Deux personnes se sont rendues ensemble au premier entretien de présentation. La troisième étant souffrante ce jour-là a été reçue individuellement pour l'entretien de présentation.

Il n'y a pas eu de préparation particulière des trois stagiaires au sein de la Boîte aux Lettres.

DISPOSITIF ET PRATIQUES PEDAGOGIQUES

En amont de l'évaluation. Pour cette première expérimentation, il n'y a pas eu d'adaptation particulière des pratiques pédagogiques en amont de l'évaluation initiale.

Pendant l'évaluation initiale. Mise en situation. Lecture collective du scénario. Puis, à chaque mission, un participant lisait la consigne. L'évaluatrice a eu un rôle facilitateur, y compris sur la

lecture : constat d'une difficulté des participants à repérer les informations essentielles dans un document.

Sur la partie groupe, forte présence de l'évaluatrice pour reformuler, expliciter du vocabulaire non maîtrisé, redonner confiance (= il n'y a pas de piège). Sur la partie individuelle, l'évaluatrice a redonné quelques conseils méthodologiques comme la nécessité de travailler étape par étape, mais également la possibilité de laisser de côté ou en attente les missions qui ne semblent pas réalisables. Beaucoup de reformulation de la part de l'évaluateur : vocabulaire non maîtrisé.

La pratique de l'évaluatrice a donc été un peu différente de celle qu'elle met en œuvre avec d'autres groupes, notamment sur la reformulation, l'accompagnement au plus près, la réassurance, l'explicitation des méthodes et la gestion du temps

En aval de l'évaluation Entretien oral de restitution par l'évaluateur avec remise d'une matrice simplifiée qui reprend l'ensemble des domaines mais ne reprend pas les préconisations. Matrice globale avec les préconisations transmises à la Boîte aux Lettres

La formatrice BAL a commenté la matrice remise aux stagiaires avec eux en groupe. Echanges y compris sur la façon dont ils ont vécu l'évaluation.

La poursuite de la validation (au-delà du rappel à 6 mois par l'organisme évaluateur) est confiée au Conseiller en Evolution Professionnelle (Pôle Emploi et Cap Emploi). La matrice qui a été remise aux participants leur sera transmise avec le bilan final du parcours PFB.

RESULTATS ET EFFETS

Aucun des stagiaires n'a validé l'ensemble des domaines de compétences.

Nous notons deux points essentiels :

- la fierté des stagiaires ;
- leur prise de conscience des compétences restant à travailler qui peut donner du sens à une poursuite de parcours de formation.

ACTION 2 – Parcours de jeunes en emplois d'avenir vers la certification CléA

Depuis plus de 3 ans, les missions Locales sont prescripteurs et accompagnateurs des Emplois d'avenir dédiés aux jeunes peu ou pas diplômés. L'objectif de ce dispositif étant la professionnalisation et la capitalisation d'expérience, les conseillers accompagnent les jeunes salariées avec le tuteur interne (voire l'employeur) dans l'emploi pour définir un plan de formation autour d'un projet professionnel.

Cependant, force est de constater que certains jeunes, pour des raisons diverses telles que le refus du retour à la formation, la non-volonté de l'employeur de les « libérer » sur leur temps de travail, n'ont pas validé de formation. CléA apparaît comme une nouvelle opportunité de valider un premier niveau de certification à valoriser en plus de l'expérience acquise. Plus globalement, il pourrait y avoir un apport de CléA pour l'ensemble des jeunes suivis dans le cadre de la Garantie Jeune.

Après concertation avec les chargées de mission entreprises des deux animations régionales (Caen et Rouen), il a été décidé de travailler dans un premier temps sur l'appropriation de CléA par les conseillers.

Des réunions de présentation de CléA ont eu lieu, animées par différents acteurs :

Par des organismes évaluateurs et formateurs habilités par le Copanef et le Coparef à destination des équipes de leur territoire d'intervention.

Par la chargée de mission Anlci lors de réunions régionales de référents.

Suite à ces différentes interventions, une formation d'une journée a été proposée sur le site de Caen. Cette formation a été financée par Uniformation et animée par un organisme évaluateur, l'Irfa, du réseau APP.

Le contenu a été construit avec la référente entreprises autour de contenus très opérationnels : CléA sa genèse, son architecture, son originalité : des compétences interprofessionnelles, son déroulement en 3 étapes

Se constituer une vision commune : définitions, repères historiques et quelques chiffres nationaux et régionaux

L'objectif de la certification CléA : lever le soupçon d'inemployabilité qui peut peser sur les moins qualifiés.

Le public cible : identifier ses propres représentations sur les jeunes ayant besoin de développer les Compétences du Socle. Quelle plus-value pour les jeunes en « Emploi d'avenir », en « Garantie jeunes », en emploi aidé... ?

La démarche régionale de repérage : une méthode et des outils pour repérer et accompagner le jeune vers une dynamique de développement des compétences clés et vers la Certification CléA

L'évaluation CléA : la posture valorisante de l'évaluateur, les différentes méthodes d'évaluation des compétences du socle, la présentation des résultats en graphes.

Les financements : prise en charge de l'évaluation, de la formation. Les dispositifs de droit commun, CPF... les mesures de financements pour les DE. Les dispositifs régionaux PFG, PFB...

Retour d'expériences : « L'effet CléA » par les bénéficiaires : permet de « reprendre confiance, ouvre de nouvelles perspectives, donne envie d'aller plus loin ».

Comment orienter le jeune vers la certification/la formation : repérer les acteurs de la certification CléA sur le territoire ?

8 référents d'agence ont suivi cette formation.

Ils ont tous souligné la nécessité de mieux intégrer CléA dans leur accompagnement du jeune et surtout ont bien noté le levier positif que cette certification représente pour les jeunes. Le site de Rouen n'a pas donné suite à cette proposition de formation.

ACTION 3 – Parcours de salariés en reconversion vers la certification CléA

PRESENTATION

Situation de départ : Le comité technique du plan de reconversion AIM piloté par la DIRECCTE avec la participation de la Région et des acteurs locaux de l'emploi a souhaité proposer aux salariés des abattoirs du groupe AIM des sites de Villedieu les Poêles (50) et Antrain (35) en reconversion, une démarche de certification CléA.

Le cabinet Altédia (cellule de reclassement) s'est rapproché de 2 organismes de formation pour cette démarche, Coallia a obtenu le marché pour les volets évaluation et formation.

Objectif général de l'action : Permettre à des salariés en reconversion d'accéder à une reconnaissance de leurs connaissances et compétences professionnelles et de les traduire sous forme de certificat.

Public cibles de l'action : 14 salariés en CSP intéressés par l'action au démarrage dont 3 sur le site de Antrain et 11 sur le site de Villedieu les Poêles. *Ce chiffre diminuera au fil de l'action pour différentes raisons.*

Partenaires de l'action :

- Partenaires institutionnels : OPCALIM, Comité de suivi du plan de reconversion AIM, Pôle Emploi, La DIRECCTE, Cabinet ALTEDIA (cellule de reconversion) ;
- Partenaires opérateurs : Coallia (réseau UROF).

Dispositifs (et financements associés) mobilisés : Certification CléA volet évaluation et formation. Prise en charge FPSPP et plus spécifiquement du volet évaluation par OPCALIM (à titre dérogatoire) et du volet formation en AIF/Pôle Emploi (à titre dérogatoire).

ETAPES

Proposition par le cabinet Altédia aux salariés en reconversion inscrits dans leur portefeuille de participer à une information sur la démarche de certification CléA effectuée par Coallia sur chacun des 2 sites.

Présentation par Coallia (le Chargé de développement entreprise et la Chargée de formation/évaluatrice) **lors d'une information collective** de la démarche CléA sur le site de Villedieu puis d'Antrain, aux salariés présents. Ont été présentés les objectifs, le déroulement et les étapes au travers d'un power point réalisé par Coallia à partir des documents du COPANEF, puis un temps de questions/réponses a eu lieu, avec en fin de présentation la question « qui souhaite s'inscrire dans la démarche ? » A la suite de ces informations, des salariés se sont positionnés spontanément, d'autres ont préféré y réfléchir.

Déroulé de la phase d'évaluation préalable : l'évaluatrice s'est rendue sur les sites, pour recevoir les salariés en CSP en entretiens individuels (2x1h00), puis pour la mise en situation (en individuel ou collectif de 3h00) et enfin en entretien de restitution (1h00) tout en prenant en compte les modifications des situations des personnes (reprise d'emploi, choix d'arrêter la démarche pour des raisons personnelles dès le 1^{er} entretien). Sur les 13 personnes initialement positionnées : 8

personnes sont allées au bout de la démarche. Pendant tous ces temps, des informations ont été échangées par mails entre Coallia et le Cabinet Altédia sur l'avancée des évaluations, les raisons d'abandon en cours, le ressenti des évalués.

CIBLAGE

Profil des personnes à qui a été proposé CléA : les 13 personnes initialement positionnées sont tous des salariés en reconversion professionnelle, issus du secteur Agroalimentaire, âgés de 20 à 62 ans avec une majorité entre 40/45 ans, possédant pour 8 d'entre eux un CAP - BEP ou le niveau/ 1 personne, un BTA/ 1, un BP/ 1, le certificat de fin d'études/2, aucun diplôme. Ils relèvent du degré 2 à 3 du cadre de référentiel ANLCI. Leur projet professionnel de reconversion est en cours de construction ou déjà bien défini.

Projet lié à leur implication dans un parcours vers CléA : besoin de prouver à un futur employeur, qu'ils possèdent des compétences professionnelles, les faire reconnaître par un 1^{er} diplôme pour certains, « une revanche » par rapport à leur situation actuelle.

MOBILISATION

- pour celles qui spontanément se sont inscrites sur la démarche : elles avaient toutes des motivations personnelles : aide à la reprise d'un emploi, valorisation de leur expérience professionnelle, reconnaissance de leur savoir-faire, obtenir un 1^{er} diplôme ;
- pour celles ayant demandé un temps de réflexion et ayant été « boostées » par Altédia : l'argument principal apporté est celui de la valorisation des compétences professionnelles reconnues par tous les employeurs. Point fort pour des salariés en reconversion professionnelle.

DISPOSITIFS ET PRATIQUES PEDAGOGIQUES

Pendant l'évaluation initiale : L'évaluatrice avait un rôle facilitateur, le but étant de dédramatiser ce temps d'évaluation, de rassurer la personne sur ses connaissances et compétences, de lui permettre de les mettre en valeur que cela soit lors des phases individuelles ou collectives.

Pour le passage de l'étape de mise en situation en collectif, une attention particulière a été portée sur les personnalités et difficultés des personnes repérées lors des temps d'entretiens individuels pour monter les groupes de passation : éviter de mettre ensemble des personnes à fort caractère avec des personnes plus timides, pour permettre à ces dernières de pouvoir s'exprimer, d'avoir leur place complète.

Autre point important, auquel l'évaluatrice a dû faire face : la gestion du temps imparti pour la réalisation des différentes étapes de la mise en situation.

En aval de l'évaluation. L'évaluatrice procède à la restitution des résultats en individuel lors de l'entretien de restitution et de synthèse des résultats, en reprenant les domaines acquis et ceux non acquis (si c'est le cas), en expliquant pourquoi ils ne sont pas acquis et comment faire pour les valider (proposition d'un parcours de formation sur les domaines ou sous domaines restant à obtenir), puis remet à la personne un livrable « la matrice du candidat » avec les préconisations, ce document est signé des 2 parties, ce qui implique l'acceptation de la personne sur ses résultats et la suite à donner.

Dans le cas de la mise en place d'un parcours de formation, un livrable listant les domaines et sous domaines acquis et non acquis et les éléments à travailler est communiqué à l'organisme de formation chargé du volet formation.

RESULTATS ET EFFETS

Sur les 8 personnes évaluées :

- 2 ont validé l'ensemble des domaines, il en résulte un sentiment de fierté quant à leurs résultats et reprise de confiance en leur potentiel pour la mise en place de leur projet professionnel futur ;
- 6 personnes ont besoin d'un parcours de formation pour valider de 1 à 4 domaines, seules 4 personnes ont décidé de se former.

Ces quatre personnes ont obtenu leur certification CléA.

Leur témoignage vidéo a été recueilli durant leur formation et lors de la remise de leur certificat par M. Christian Janin, président du Copanef.

En effet, le Copanef Normandie a souhaité valoriser l'impact de CléA pour ce public en reconversion professionnelle, emblématique de la cible voulue par les partenaires sociaux.

ACTION 4 – Parcours de jeunes NEET vers CléA

PRESENTATION

Situation de départ

En 2014, parmi les 96 600 habitants de la Région ex Haute Normandie au chômage (au sens du BIT), 22 200 sont des jeunes entre 15 et 24 ans, représentant un **taux de 25,7% de la population active de cette tranche d'âge**. La Haute-Normandie affiche ainsi le **6ème taux de chômage le plus élevé des régions métropolitaines en 2014**, également supérieur à la moyenne nationale (24,2%). Ce taux a évolué en dents de scie depuis 2010 où il s'élevait à 28,9%. Chutant à 22% en 2011, il a ensuite atteint 30,8% en 2013 avant de retrouver un niveau intermédiaire en 2014 (27,5%). Face à ce contexte l'IEJ est mis en place en Haute-Normandie.

Des opérateurs décident de répondre à l'appel à projet de la Direccte en rendant leur offre complémentaire et de mailler leurs interventions.

C'est le cas notamment du Groupement Régional des Associations d'Insertion de Normandie (GRAIN) et d'Agefos PME, qui bénéficient tous deux d'un financement dans le cadre de l'IEJ. Le GRAIN est ainsi financé pour une action d'accompagnement de jeunes NEET par des associations intermédiaires (qui adhèrent au groupement). Des groupes de 12-15 jeunes doivent y être accompagnés sur une durée de 6 mois environ, avec une prise en charge individuelle et collective. L'OPCA Agefos PME a quant à lui bénéficié d'un financement IEJ pour mettre en place une Préparation Opérationnelle à l'Emploi (POE) collective « jeunes NEET ». Pendant la durée de l'opération, les jeunes bénéficient d'un accompagnement sur le socle de connaissances et de compétences, sur les savoirs-être, sur leur projet professionnel, visant à faciliter l'entrée en contrat de professionnalisation ou à l'emploi. Les deux opérateurs ont souhaité articuler leurs interventions dans une logique de parcours, et imaginaient initialement proposer aux jeunes NEET de suivre ces deux opérations en parallèle.

Objectif général de l'action

Agefos-pme Normandie a décidé de proposer 4 actions POE Collective sur les départements de Seine Maritime et de l'Eure. Ces actions ont pour objectif de faciliter l'accès à l'emploi et à la qualification en préparant les bénéficiaires (jeunes ni en emploi ni en formation « NEET ») à une entrée en contrat de professionnalisation.

Média Formation a candidaté pour la mise œuvre de cette action.

Objectifs pour chaque acteur

Pour Agefos-PME, l'objectif est d'accompagner des jeunes NEET vers l'entrée en contrat de professionnalisation (qui pour rappel a connu une nette baisse depuis deux ans). Agefos-Pme s'est inscrit dans cette logique en proposant à la DIRECCTE le projet FORMA NEET visant à favoriser pour ce public une entrée en contrat professionnalisation.

Pour la DIRECCTE l'objectif est de lutter contre le chômage massif des jeunes en diversifiant l'offre de service proposée.

Pour le GRAIN, l'objectif est de permettre à des jeunes NEET ayant suivi un parcours d'accompagnement au sein du GRAIN mixant entretien individuel, accompagnement collectif, et

mission de travail dans un premier temps de consolider leurs compétences par la formation au socle et la validation du CléA et dans un second temps de leur permettre d'accéder à l'emploi.

Pour l'organisme Formateur, l'objectif est de mettre en œuvre pour des jeunes NEET une ingénierie de formation et des outils visant la certification CléA.

Pour les publics, il s'agit de permettre aux jeunes de retrouver un accès à l'emploi en contrat de professionnalisation en se formant au socle de connaissances et de compétences et en validant le CléA. Les dispositifs de soutien à la formation et à l'emploi constituent un enjeu fort de lutte contre le chômage des jeunes en Haute-Normandie.

Publics cibles de l'action : jeunes sans emploi et ne participant ni à l'éducation ni à la formation, en insertion, qui bénéficient d'une POE collective. L'objectif était de constituer 4 groupes de 12 à 15 personnes

Partenaires institutionnels : Agefos-PME, DIRECCTE, Pôle Emploi, Crefor, Missions Locales, PLIE, Conseil Régional, COPAREF, Cap Emploi, Equipes insertion des Départements, des structures d'insertion par l'activité économique notamment le réseau GRAIN, des collectivités territoriales, des associations sportives, de protection de l'enfance et ... l'ANLCI

Partenaires opérateurs : Média-Formation et le réseau Normand des APP.

Dispositifs mobilisés :

POEC collective, financée par l'Agefos PME pour l'action et une indemnisation stagiaire par le biais de financement Pôle Emploi.

Evaluation préalable et certification CléA, financées par les fonds du FPSPP qui ont été confiés à Pôle Emploi (jusqu'au 30 décembre 2016).

ETAPES

Réponse à l'appel à projet de l'Agefos-PME : fin avril 2016, Média-Formation retenu sur la mise en place de ces actions.

Mobilisation des partenaires : de mai à septembre en organisant des réunions de présentation du projet Formaneet.

Parallèlement création d'outils pédagogiques et de supports adaptés au public.

Prise de contact avec Pôle Emploi afin de mettre en œuvre le rétro-planning pour les réunions d'information collective et la constitution des dossiers d'indemnisation des stagiaires (Juin-Juillet).

Une fois les stagiaires retenus : passation de l'évaluation initiale CléA par le réseau des APP.

Mise en œuvre des 4 groupes sur les territoires suivants : Rouen x 2, Le Havre, Lillebonne.

CIBLAGE

Profil des jeunes ciblés

Le profil ciblé est celui du Jeune NEET peu ou pas qualifié avec souhait de signer un contrat de professionnalisation.

Les jeunes retenus ont :

- soit suivi un parcours d'accompagnement socio-professionnel au sein du GRAIN.

En effet, lors des comités de pilotage du projet GRAIN-IEJ, ainsi que lors des réunions avec les conseillers en insertion des associations intermédiaires du GRAIN, des réunions avec les CEP (Mission locale Pôle Emploi..) il a été évoqué que le CléA soit proposé pour les jeunes qui intégreront les parcours IEJ-GRAIN ;

- soit bénéficié d'un accompagnement dans la Garantie Jeune de la Mission Locale.

Ces jeunes ont peu ou pas de formation et qualification, sont décrocheurs scolaire, en recherche d'emploi, avec un projet professionnel identifié et validé par des stages en entreprise. Ils sont de degrés 2 et 3 ANLCI et public cible CléA.

Projet des jeunes ciblés

Dans la majorité des cas l'objectif de passation du CléA pour le jeune était de valoriser les compétences acquises lors de leur parcours de vie. Il permet aussi de faire un point sur ses compétences en donnant une orientation détaillée pour la définition d'un parcours de formation à suivre et valider la possibilité de réalisation du projet professionnel défini.

Il aurait été possible de mobiliser autre chose que CléA pour eux : un positionnement sur les compétences clés, mais cela aurait été moins complet et aurait nécessité un accompagnement plus long et compliqué alors qu'il y a là un seul parcours et outil.

MOBILISATION

Mobilisation des personnes.

Les personnes n'ont pas forcément leur propre motivation étant donné que le CléA était inconnu pour eux : ils ne voient pas spécialement l'intérêt au démarrage. Il faut leur présenter et expliquer clairement les apports de CléA.

Les arguments pour les mobiliser ont été les suivants : valoriser vos compétences, montrer que vous êtes professionnels, obtenir une certification reconnue dans tous les secteurs d'activités, la compétence en sécurité est un facteur attrayant pour les jeunes, le préalable à l'entrée en POEC et plus tard en contrat de professionnalisation.

ORIENTATION ET PREPARATION

Par le biais du conseiller référent de la personne, une convocation a été remise, reprenant le lieu de passage de l'évaluation, et date et horaire des temps 1.2.3. Les évaluations se sont déroulées dans les locaux de l'organisme habilité Média Formation.

L'évaluateur fait une réunion d'information collective servant à présenter de façon globale le dispositif et les modalités de passage ainsi que l'intérêt au regard du parcours des candidats.

Il y a des spécificités dans les modes d'explication et d'orientation au regard du public cible de l'action public NEET pour lequel il est important de bien valider les choses et de rappeler les différentes étapes à venir ainsi que leur importance dans le parcours intégral.

DISPOSITIFS ET PRATIQUES PEDAGOGIQUES

En amont de l'évaluation initiale

Ces compétences ont pu être travaillées dans le projet IEJ-GRAIN (période en entreprise, passation du SST, travail en équipe...) mais seront consolidées par les POEC.

Quelles ont été les articulations des dispositifs et pratiques pour favoriser l'accès à CléA :

Il y a eu une articulation avec le dispositif IEJ avec un accompagnement dans le projet professionnel et ensuite l'action de formation POEC sur le socle pour travailler les connaissances et compétences manquantes au regard de CléA et pouvant bloquer l'accès à un contrat professionnalisation.

La proposition de passer le CléA ne sera pas faite au même moment de l'action en fonction du profil et niveau repéré des personnes : pour certaines cela pourrait être au début de l'action pour cibler les compétences à travailler uniquement, pour d'autres au milieu de l'action une fois qu'elles auront pu travailler sur le socle et améliorer leurs connaissances et pour d'autres à l'issue de la formation pour avoir une idée du niveau atteint et des écarts restants pour éventuellement prescrire une suite de parcours cohérente.

Pendant l'évaluation

Il y a une vigilance sur le profil et le niveau des personnes dans la constitution du groupe afin de favoriser la réussite de tous au sein de la phase de travail collectif. Le rôle de l'évaluateur est important pour dédramatiser la situation d'évaluation génératrice de stress et surtout pour faciliter et accompagner la mise en œuvre du positionnement. Particulièrement avec ce public, le rôle de l'évaluateur est aussi de réguler et surveiller le bon déroulement de l'évaluation et éviter les effets de groupe négatifs.

En aval de l'évaluation

Les personnes n'ayant pas validé toutes les compétences repartent avec des préconisations de parcours de formation faites par l'évaluateur CléA qui pourront servir de base à la construction d'un plan de formation adapté. Les modalités de formation seront en lien avec celle de l'évaluation CléA à savoir, en lien avec le référentiel Socle et selon une mise en œuvre contextuelle de la formation. La formation pourra se dérouler dans les OF habilités par le Copanef pour la formation Socle et l'évaluateur CléA remet au candidat la liste de ces OF. Un suivi à 3 et 6 mois est effectué par l'évaluateur CléA initial ce qui permettra de savoir si la personne a entamé un parcours de formation où et comment.

Dans notre contexte, l'action POEC sera la suite logique proposée aux jeunes.

RESULTATS ET EFFETS

En règle générale, les stagiaires relèvent un effet bénéfique : de valorisation des acquis et prise de conscience sur les compétences acquises et celles faisant défauts, de reprise de confiance, de revalorisation, et d'envie d'enclencher des formations...

Pour ce public spécifique jeune, la certification étant l'attendu au regard de l'emploi et des employeurs en terme de compétences et connaissances, cela leur a permis de se positionner vis-à-vis de leur futur métier et de voir s'ils avaient la maîtrise de ces compétences.

Pour certains, il y a eu de vraies surprises positives dans le sens prise de conscience des compétences existantes et de fait la possibilité de les valoriser auprès d'un employeur.

Pour d'autres, qui de par la spécificité de ce public, peuvent avoir un comportement inadapté en emploi (respect, vocabulaire, posture etc...), le CléA leur a permis de se rendre compte qu'ils avaient besoin de travailler aussi sur certaines compétences professionnelles pour faciliter leur accès à l'emploi et ils ont pris conscience de ce que pouvait attendre un « patron ».

Globalement, sur les 4 actions POEC, la majorité des jeunes ont validé entre 2 et 4 compétences sur les 7. Une majorité n'ayant pas validé les compétences 1 et 2 malgré leur sortie récente du système scolaire.

La plupart n'avaient aucune qualification et ils ont ainsi pu constater les écarts entre leurs acquis et les compétences attendues.

Une minorité a obtenu le CléA lors de l'évaluation initiale mais a néanmoins souhaité poursuivre sur l'action de formation prévue car ils se sont sentis fragiles par rapport aux compétences et connaissances qui constituent le Socle.

Tous les candidats ayant passé l'évaluation initiale sont donc entrés en formation POEC SOCLE (dispositif Région site de Rouen).

Ils ont pu travailler durant l'action de formation sur les 7 domaines du socle avec une individualisation des contenus en fonction des résultats de CléA et des préconisations de formation.

La formation a été contextualisée au monde professionnel et nous avons travaillé également autour des postures professionnelles, vocabulaire etc.... Ce public jeune étant dans son comportement et dans ses idées parfois très éloigné de ce qui est attendu par un employeur.

La finalité de l'action étant la signature d'un contrat de professionnalisation, il nous a fallu doublement travailler sur les compétences professionnelles.

Tous les candidats ont relevé (pour le moment l'action étant toujours en cours), une réelle différence avec les autres actions de formation du type remise à niveau. Ils ont trouvé que la contextualisation de la formation, le travail non pas seulement sur des connaissances mais aussi des compétences professionnelles, et la possibilité finale de l'obtention d'une certification, était de vrais atouts pour cette action et cela leur a donné envie de s'investir et de poursuivre.

Le taux d'absentéisme est d'ailleurs très bas au regard du public accueilli.

Les candidats n'ayant pas validé le CléA dès la première évaluation se verront proposer une évaluation finale avant la fin de leur parcours de formation. Pour ceux qui ne valideraient pas la totalité des 7 domaines, ils auront des préconisations de formation faites par leur évaluateur et pourront tout à fait mobiliser une suite de parcours de formation.