AFH PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR

UNION EUROPÉENNE
Fonds social européen

l'Europe s'engage en Provence-Alpes-Côte d'Azur avec le FSE

SOMMAIRE DES FICHES

Fiches Participer à l'étude

Etude 1	**Pourquoi une étude pour « Promouvoir la qualification dans le secteur hospitalier » ?**
Etude 2	**Quels sont les métiers-cibles de l'étude ?**
Etude 3	**Quels sont les freins et résistances possibles au recensement des difficultés dans les savoirs de base ?**
Etude 4	**Quels sont les bénéfices de l'étude pour mon établissement ?**

Fiches Ressources

Ressources 1	**Qu'est-ce que la qualification exactement ?**
Ressources 2	**Que sont les savoirs de base ? Définitions et réalités au quotidien**
Ressources 3	**Savoirs de base – Comment en parler, communiquer à ce sujet ?**

Fiches Repères pour Recenser

Repères 1	**Comment recenser des problématiques de qualification ?**
Repères 2	**Comment recenser des problématiques de savoirs de base ?**
Repères 3	**Comment recenser des problématiques de savoirs de base ? *(suite)***
Repères 4	**Comment recenser des besoins en matière de professionnalisation ?**

Fiches En savoir plus…

En savoir plus… 1	**Que dit la loi ?**
En savoir plus… 2	**Savoirs de base – Quelles sont les réalités chiffrées de l'illettrisme ?**

Pourquoi une étude pour « Promouvoir la qualification dans le secteur hospitalier » ?

LE CONTEXTE GLOBAL

L'étude s'inscrit dans un processus global répondant aux objectifs du plan stratégique de l'ANFH PACA, dans le prolongement de l'élaboration en 2011 de la cartographie régionale des métiers.

Un des objectifs, à terme, est de **sécuriser les parcours des agents occupant un métier de premier niveau de qualification** ciblés par l'étude (cf. fiche Étude 2).

LES OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

ACCOMPAGNER
les établissements dans la prise en compte des besoins de compétences des agents de 1er niveau de qualification

- Un kit de communication
- Des outils de repérage et de recensement
- Un accompagnement dédié

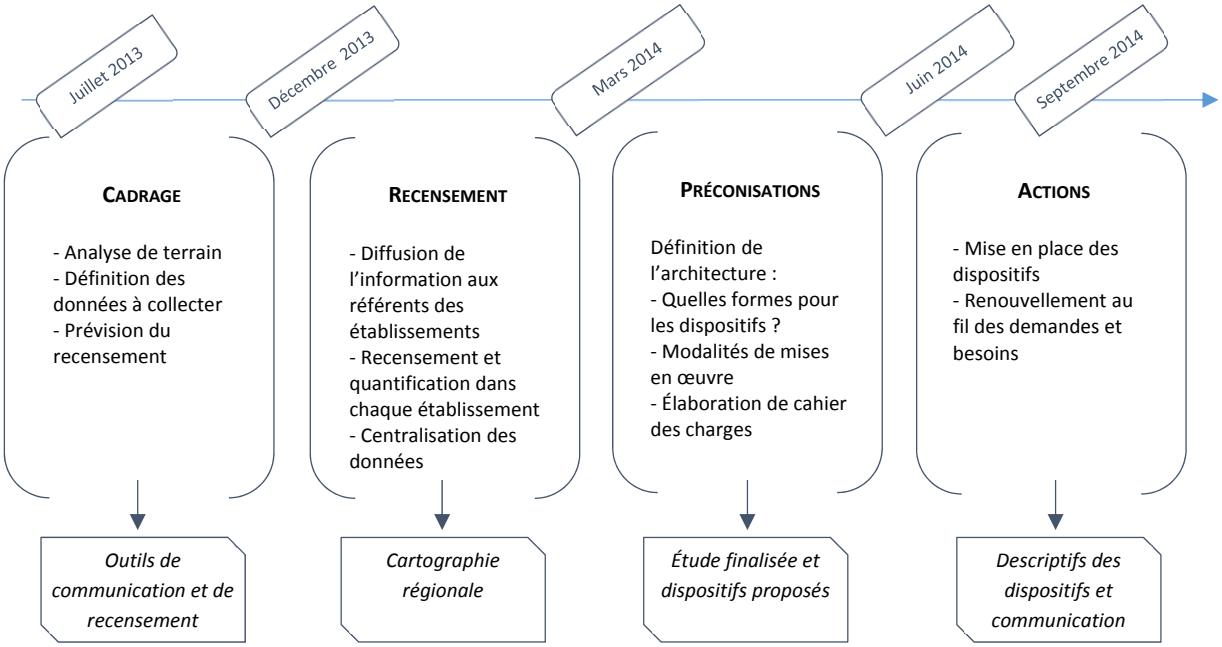
IDENTIFIER ET QUALIFIER
les besoins de développement des compétences

- Une cartographie régionale des besoins

PROPOSER
une offre de service et d'accompagnement

- Des dispositifs de formation et d'accompagnement en lien avec les situations professionnelles
- Un accompagnement de l'encadrement dans leurs missions RH

LES GRANDES ÉTAPES DE L'ÉTUDE



QU'EST-CE QUI EST RECENSÉ ?

Le périmètre de l'étude est constitué par les personnels qui occupent un métier de premier niveau de qualification, accessible avec une qualification (diplôme, titre) de niveau V ou infra (cf. verso fiche Étude 2).

L'étude aborde deux types de problématiques :

- **l'adéquation de la qualification des agents avec le métier occupé**,
- **la maîtrise des savoirs de base**, nécessaire pour l'adaptation des compétences aux évolutions de l'environnement professionnel, pour l'inscription dans un parcours de mobilité ou de certification.

Il s'agit de :

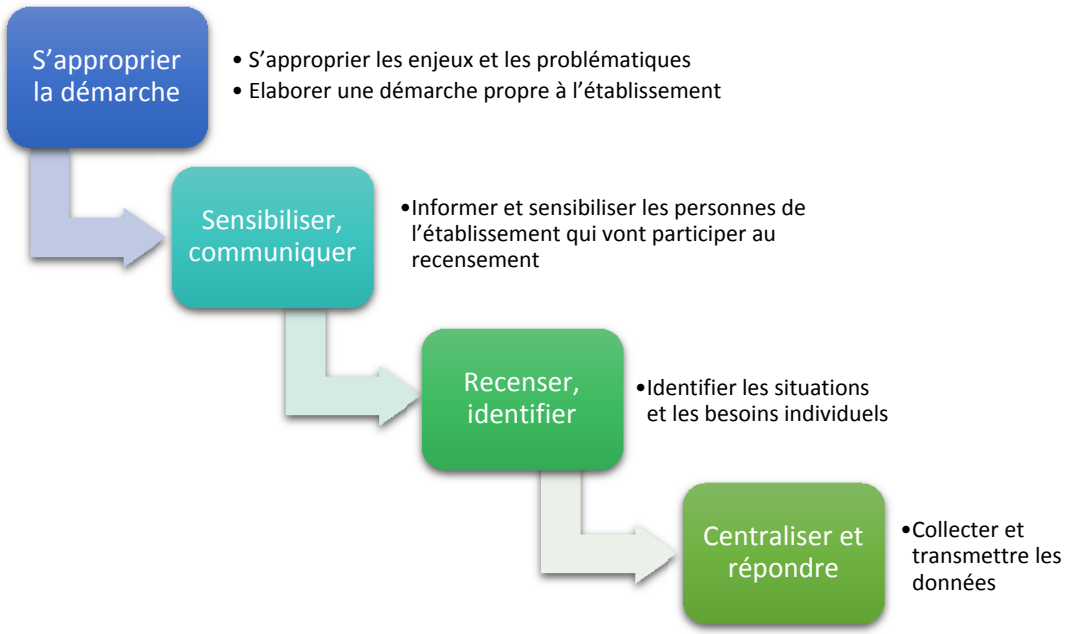
- **Quantifier le nombre d'agents qui pourraient s'inscrire dans un parcours métier certifiant**.
- **Identifier le nombre d'agents ayant besoin de consolider leurs savoirs de base** (oral, écrit, calcul, etc.).

Les données récoltées resteront confidentielles, elles seront compilées géographiquement ou par secteur d'activité.

QUI EFFECTUE LE RECENSEMENT ?

Un référent, désigné par l'établissement, centralise les données de recensement.
Selon l'organisation, les habitudes de l'établissement, il peut déléguer la collecte des données à des membres de l'équipe de l'établissement : responsable de formation, cadres, responsables de service, encadrants qui peuvent identifier des situations de besoins ou de difficultés et contribuer à la quantification.

COMMENT RECENSER ?



L'implication de l'encadrement dans l'étude est un facteur de réussite pour la mise en œuvre d'une démarche de repérage des besoins et de développement des compétences, notamment des compétences de base.
Les représentants du personnel peuvent également être sensibilisés et impliqués dans la démarche en tant que personne-relais vers lesquelles les agents peuvent se tourner pour avoir des explications complémentaires sur l'étude.

En cas de besoin, n'hésitez pas à solliciter l'appui de l'ANFH et des cabinets conseils chargés de l'étude.

Quels sont les métiers-cibles de l'étude ?

28 MÉTIERS DE PREMIERS NIVEAUX DE QUALIFICATION

Les métiers qui sont ciblés dans l'étude de l'ANFH Provence Alpes Côte d'Azur sont issus de toutes les filières / familles de métier de la fonction publique hospitalière.

Ces métiers sont dits de premiers niveaux de qualification car ils sont accessibles sans titre ni diplôme ou avec un diplôme de niveau V (comme par exemple un CAP).

Gestion de l'information

Agent d'accueil
Archiviste
Imprimeur / Reprographe

Services logistiques

Agent de blanchisserie
Agent de production culinaire / alimentaire
Agent de restauration et d'hôtellerie
Agent opérateur de logistique générale
Conducteur de transport de personnes
Conseiller(ère) hôtelier(e)
Gestionnaire de stocks / approvisionneur
Lingère – couturière
Maitresse de maison

Soin

Agent de service mortuaire
Brancardier - Brancardière

Social, éducatif et culturel, sports et loisirs

Aide médico-éducatif - auxiliaire éducatif
Assistant(e) familial(e)
Auxiliaire de vie sociale
Surveillant(e) de nuit - "veilleur de nuit"

Management et gestion d'aide à la décision

Agent d'administration - Gestionnaire administratif

Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement QHSE

Agent de bio-nettoyage
Agent de prévention et de sécurité des biens et des personnes
Agent de stérilisation
Gardien d'immeuble
Gestionnaire de déchets

Ingénierie et maintenance technique

Agent de maintenance générale des bâtiments
Jardinier (ère)
Maçon
Mécanicien(ne) auto

Le recensement sera réalisé sur la base du métier principal des agents.

Les fiches métiers sont accessibles via le guide des métiers : http://www.anfh.fr/site/guide-des-metiers en sélectionnant le niveau diplôme « niveau V (CAP, BEP) » ou « pas de niveau spécifique ».

LES NIVEAUX DE FORMATION

Circulaire n°II-67-300 du 11 juillet 1967 - BO n° 29 du 20 juillet 1967
(Éducation Nationale)
Nomenclature interministérielle par niveaux.

Niveaux	Définitions
I et II	Personnel occupant des emplois exigeant normalement une formation de niveau égal ou supérieur à celui des écoles d'ingénieurs ou de la licence.
III	Personnel occupant des emplois exigeant normalement une formation de niveau du brevet de technicien supérieur, du diplôme des instituts universitaires de technologie, ou de fin de premier cycle de l'enseignement supérieur (deux ans de scolarité après le baccalauréat).
IV	IV a. - Personnel occupant des emplois exigeant normalement une formation de niveau du baccalauréat, du brevet de technicien (BT), et du brevet supérieur d'enseignement commercial (BSEC) (trois ans de scolarité au-delà du premier cycle de l'enseignement du second degré). Provisoirement, formation du niveau du brevet d'enseignement industriel (BEI), et du brevet d'enseignement commercial (BEC). IV b. - Personnel occupant un emploi de maîtrise ou titulaire du brevet professionnel ou du brevet de maîtrise (2 ans de formation au moins et de pratique professionnelle après l'acquisition d'une formation de niveau V). IV c. - Cycle préparatoire (en promotion sociale) à l'entrée dans un cycle d'études supérieures ou techniques supérieures.
V	Personnel occupant des emplois exigeant normalement un niveau de formation équivalant à celui du brevet d'études professionnelles (BEP) [deux ans de scolarité au-delà du premier cycle de l'enseignement du second degré] et du certificat d'aptitude professionnelle (CAP). Provisoirement, formation du niveau du brevet d'études de premier cycle, BEPC devenu brevet des collèges puis diplôme national du brevet.
V bis	Personnel occupant des emplois supposant une formation spécialisée d'une durée maximum d'un an au-delà du premier cycle de l'enseignement du second degré, du niveau du certificat de formation professionnelle.
VI	Personnel occupant des emplois n'exigeant pas une formation allant au-delà de la scolarité obligatoire.

AFH PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR

UNION EUROPÉENNE
Fonds social européen

l'Europe s'engage en Provence-Alpes-Côte d'Azur avec le FSE

Quels sont les freins et résistances possibles à l'identification de difficultés dans les savoirs de base ?

Ce n'est pas mon rôle !

Ce n'est pas à l'établissement de gérer les carences du système éducatif !

Il y a un réel intérêt pour l'établissement **d'intégrer les compétences de base à sa démarche de GPMC** et **mieux répondre aux besoins de formation** de ces agents.

Pourquoi vouloir repérer des personnes qui ne veulent pas parler de leur difficulté ?

Il ne s'agit pas aujourd'hui de débusquer des personnes et de les montrer du doigt.
Il s'agit **d'identifier les situations** quotidiennes dans lesquelles **des personnes peuvent être mises en difficulté** avec des conséquences qui peuvent être lourdes pour elles et pour le service.

Les agents n'ont pas besoin de savoirs de base pour leur travail !

Il y a peut-être des dysfonctionnements dans le service que vous n'attribuez pas à des difficultés avec les savoirs de base, alors qu'ils y sont liés.

Et demain ? En cas de nécessité de changement d'organisation, de poste ?

Il n'y a pas de demande des agents, on ne peut pas les forcer !

Selon vous, « pas de demande = pas de besoin » ?

Les personnes en difficulté avec les savoirs de base développent des **stratégies de contournement** pour masquer leur difficulté.

Des aménagements dans notre organisation ou dans nos documents ont dû être réalisés pour pallier certaines difficultés. Le **problème semble résolu** pour le service, **mais en réalité les difficultés des personnes sont toujours là**.

Ça risque de stigmatiser les agents en difficulté.

Le recensement sera anonyme.
Il s'agit d'abord **d'identifier les situations** de difficulté **avec les indicateurs** qui nous sont proposés.
Il ne faut pas aborder la question de façon trop directe ou brutale.

Les formations qui pourront être proposées suite à l'étude permettront aux agents concernés de gagner en autonomie, en confiance… et de **sécuriser leur parcours professionnel**.

Pour une première approche des besoins,
vous pouvez également faire réaliser le « quiz établissement » au verso de cette fiche.

QUIZ ETABLISSEMENT

Cochez la case si vous rencontrez ce type de situation

Quand je propose une formation, certaines personnes ne sont jamais intéressées	
Certains agents sont très réticents aux changements (postes, procédures, matériels…)	
Des usagers se plaignent de la qualité des prestations	
Je constate une consommation disproportionnée de produits et matériels	
Madame X arrive régulièrement soit très en avance soit en retard sur son lieu de travail	
On me dit que les consignes sont comprises et pourtant elles ne sont pas appliquées	
Il y a beaucoup d'agents sans diplôme dans mes équipes	
Des agents ne répondent pas aux exigences de traçabilité qui s'imposent	
Certains agents ont besoin des collègues pour comprendre ou passer les consignes	
Certains agents se plaignent de devoir gérer les difficultés de leurs collègues	
Le climat est parfois tendu du fait d'incompréhensions entre collègues	
Il est difficile de laisser mes équipes en autonomie	
Manifestement, certains ne comprennent pas leur fiche de salaire, cela crée souvent des problèmes avec les services administratifs	
J'ai constaté que les remontées d'information sur les dysfonctionnements sont très inégales selon les agents	
Les encadrants estiment que les compétences techniques ne sont pas acquises par certains agents à l'issue des formations auxquelles ils participent	
Certains salariés ne peuvent pas suivre certaines formations, ils n'ont pas le niveau	

Si vous cochez plus de trois cases, des agents de votre établissement sont probablement confrontés à des difficultés de maîtrise des savoirs de base.

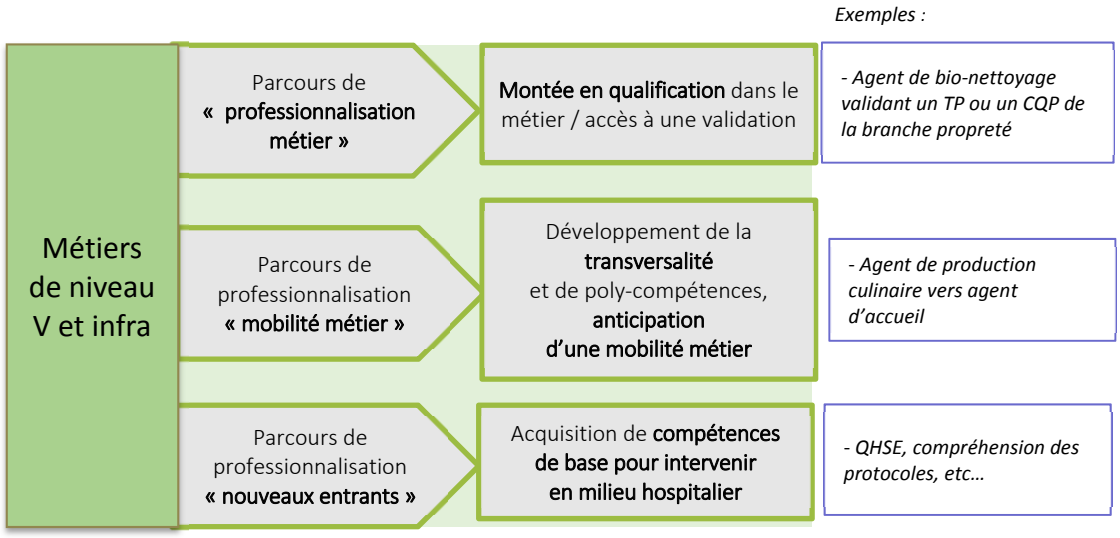
Quizz réalisé d'après :
MT Geffroy, P Gautier-Moulin, L'illettrisme, Les essentiels, Milan 2013

Quels sont les bénéfices de l'étude pour mon établissement ?

PROPOSER DES PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION AUX AGENTS DE 1ER NIVEAU DE QUALIFICATION

Pour répondre aux enjeux de gestion des parcours professionnels, maintenir l'employabilité des agents, faciliter les transitions professionnelles, prévenir les usures professionnelles et accompagner les agents dans leur évolution de carrière, trois **parcours de professionnalisation intégrant les savoirs de base** pourraient être proposés.

- **Un parcours de « professionnalisation métier »**
- **Un parcours « mobilité métier »**
- **Parcours pour les « nouveaux entrants »**
  Ce parcours viserait l'acquisition de connaissances de base pour intégrer le milieu hospitalier : des connaissances en lien notamment avec l'hygiène, le fonctionnement d'un service, la qualité, les protocoles et les conséquences en cas de non-respect,...



L'étude conduite par l'ANFH a aussi pour objectif d'**évaluer la pertinence de ces parcours** pour les différents métiers ciblés. Correspondent-ils selon vous à un besoin ?

ACCOMPAGNER L'ENCADREMENT POUR MIEUX « MANAGER LE TRAVAIL ET LES SAVOIRS DE BASE EN SITUATION PROFESSIONNELLE »

L'implication de l'encadrement direct est un facteur clé de réussite aussi bien dans le repérage que dans l'accompagnement des agents de 1er niveau de qualification.
La sécurisation des parcours des agents occupant des métiers de 1er niveau de qualification et/ou ayant des difficultés sur les savoirs de base est une dimension intégrante de la GPMC.
A ce titre, l'encadrement intermédiaire peut être accompagné dans ses missions pour :

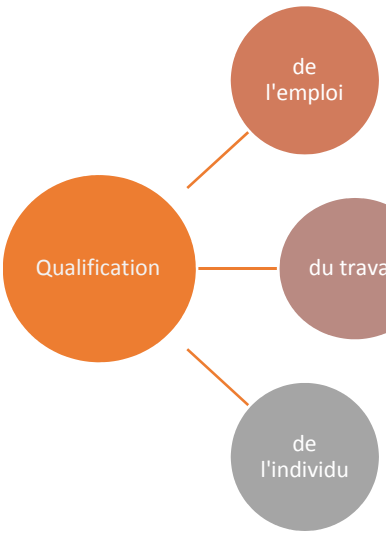
- Mieux repérer des difficultés sur les savoirs de base
- Exploiter différents moments professionnels pour identifier les salariés (entretien professionnel, entretien/réunion lié à un projet ou un changement…)
- Proposer un accompagnement aux agents sans les stigmatiser
- Suivre, reconnaître et valoriser les progressions
- Proposer des parcours d'évolution professionnelle

L'étude permettra de faire connaître vos besoins en matière d'accompagnement.

Qu'est-ce que la qualification exactement ?[1]

Le mot « qualification » a plusieurs sens, il peut donc, selon les contextes, devenir ambigu.
Ci-dessous quelques éléments pour appréhender de façon plus précise cette notion et s'entendre sur ce dont on parle.

TROIS ASPECTS DE LA QUALIFICATION



Cela concerne tout ce qui relève de la codification et de la **hiérarchisation** des emplois dans un système de classification et de salaires (statut, grades, grilles de salaires, etc.)

Cela concerne les **conditions d'exercice et le contenu du travail** : Il s'agit de qualifier le travail c'est-à-dire de rendre compte des tâches réalisées, de la pénibilité physique ou mentale, du degré de responsabilité et d'autonomie du salarié, etc…

L'individu est **qualifié par ses connaissances** de base (scolaires), son parcours de formation, ainsi que par **son expérience** professionnelle.
Sa qualification peut être validée par un titre ou un diplôme inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (http://www.rncp.cncp.gouv.fr/)

Pour l'étude de l'ANFH, **le terme de qualification est à prendre au sens de certification professionnelle**, c'est à dire au fait d'être détenteur, ou pas, d'un titre ou d'un diplôme référencé par un niveau.

PEUT-ON PARLER DE « NON-QUALIFICATION » ?

Si l'on transfère ces trois axes à la notion de non-qualification, il est possible de déterminer trois domaines distincts :

- **L'emploi non qualifié** : ce sont les catégories d'emploi qui sont positionnées à la base de grilles de qualification. C'est ce que l'on appelle un « bas niveau de qualification », appellation que nous délaisserons au profit de « premier niveau de qualification ».
- **Le travail non ou peu qualifié** : c'est un travail simple et répétitif, réalisé sans autonomie. C'est l'image (ancienne) du travail « à la chaîne ».
- **L'individu non qualifié** : c'est un jeune non diplômé, ou en situation d'échec scolaire, c'est aussi un salarié ayant occupé durablement des emplois non qualifiés.

La validation par une certification professionnelle renforce la qualification et sécurise le parcours professionnel.

[1] *D'après la présentation du Céreq le 10 décembre 2013 à Aix-en-Provence*

LES ORGANISATIONS ET LES EMPLOIS DE PREMIER NIVEAU DE QUALIFICATION

Une organisation peut « vivre » avec des « premiers niveaux de qualification »

- Le mode de recrutement est peu exigeant
- La pression est moins forte sur les transformations au travail
- Les exigences sont moindres en termes de promotion

Mais les marges de manœuvre sont limitées face aux changements

- L'ajustement est très difficile pour les individus et pour les organisations, face aux exigences accrues en termes de savoirs à maîtriser.
- L'ajustement des emplois est fondé sur une seule logique d'éviction du marché du travail.

PERSPECTIVES POUR AGIR SUR LA QUESTION DE LA QUALIFICATION

La complexité des situations et des contextes rend difficile l'appréhension de la problématique « qualification » au sein des organisations.
Il est nécessaire d'y voir clair avant d'agir.
Le Céreq identifie deux enjeux majeurs associés à un travail sur la qualification :

- **Un enjeu de repérage des populations cibles et de leurs besoins**
  Pour pouvoir identifier qui et ce qui est concerné : quels emplois ? quel travail ? quels individus ?

- **Un enjeu de création d'une appétence à la qualification**
  - C'est-à-dire comment inciter à la formation sans stigmatiser ? sans donner le sentiment d'un « retour à l'école » ?
  - Et c'est aussi envisager des parcours de formation fondés sur l'accroissement des qualifications, définir ce que l'on fait réellement pour développer et permettre la mobilité.

Que sont les savoirs de base ?
Définitions et réalités au quotidien

QUELQUES DÉFINITIONS POUR ÊTRE AU CLAIR

Analphabétisme
Situation d'une personne qui n'a pas été scolarisée dans sa propre langue et qui n'a pas appris l'écrit.

Compétences de base
Avec une approche plus globale, l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme distingue 3 types de compétences de base :

- *Les compétences langagières* : compétences à l'utilisation de la langue pour accomplir des tâches déterminées : communication orale et écrite, traitement de l'information...
- *Les compétences mathématiques* : calcul des quantités et des grandeurs et résolution de problèmes sur ces notions.
- *Les compétences cognitives* : maîtrise de l'espace et du temps, le raisonnement et les capacités d'organisation des connaissances et de mémorisation.

Les autres compétences sont appelées « compétences-clés » dans le monde du travail : résolution de problèmes, organisation, coopération avec autrui, autonomie, utilisation des technologies de l'information et de la communication.
(référence : Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme, 2005)

Français Langue Étrangère
Situation d'une personne qui a été scolarisée dans sa propre langue et qui a besoin d'apprendre une autre langue, ici le français.

Illettrisme
Situation d'une personne qui a été scolarisée en France et qui n'a pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture, de l'écriture, du calcul, des compétences de base pour être autonomes dans les situations simples de la vie courante.

Savoirs de base
Les savoirs de base stricto sensu recouvrent 8 domaines : écrire, parler, raisonner, écouter, lire, appréhender l'espace, appréhender le temps et calculer/opérer sur quantités et grandeurs.
(Référence : *Référentiels des savoirs de base*, Colette DARTOIS, CQFD La Documentation Française, 2000)

MAL MAÎTRISER LES SAVOIRS ET COMPÉTENCES DE BASE AU QUOTIDIEN

Comment peut se traduire l'illettrisme au quotidien ?

Des difficultés très variables d'une personne à l'autre dans la maîtrise des savoirs de base.

A l'oral : pauvreté de vocabulaire, erreurs de syntaxe…
Face aux écrits de la vie de tous les jours : horaires, courrier, plan…
En calcul : rendu de monnaie, gestion de compte bancaire…
Gestion du temps difficile : temps objectif et temps subjectif…
Rapport à l'espace : repérage, itinéraire, faible mobilité…
Raisonnement logique : anticipation, lien de causalité, lecture de tableau

Des conséquences dans la vie quotidienne

Une fragilité face aux changements.
Une dépendance vis-à-vis des personnes qui les aident.
Une dissimulation de leur rapport à l'écrit :
- Refus des situations de production d'écrit
- Appui sur un tiers

Développement de stratégies d'adaptation face au monde de l'écrit.

Des sentiments souvent partagés

La honte et un sentiment d'échec personnel.
La peur du jugement.
La défiance envers le système scolaire.
Une résignation apprise face à l'apprentissage.

Savoirs de base

Comment en parler, communiquer à ce sujet ?

NE PAS STIGMATISER

Dans les actions de développement des compétences de base, le repérage et la désignation des personnes concernées est toujours un moment sensible. Le sentiment d'être stigmatisé, montré du doigt, peut provoquer des freins importants à la réussite des actions.
Mieux vaut éviter de communiquer l'idée que des personnes ont des difficultés, mais **préférer la recherche des situations qui peuvent poser problèmes** à des salariés.

Je préfère dire

« L'application de la réglementation nous oblige à compléter des fiches d'événements indésirables, identifions les services qui les sous-utilisent et assurons-nous que tous les salariés disposent des compétences leur permettant les renseigner a minima.»

Plutôt que dire « L'application de la réglementation nous oblige à compléter des fiches d'événements indésirables, il faut repérer et former ceux qui ne savent pas les remplir.»

DÉVELOPPER UN LANGAGE POSITIF…

La formation aux compétences clés et plus particulièrement la formation aux savoirs de base nous fait forcément penser aux manques et aux insuffisances des personnes. On perçoit les problèmes à travers ce qu'elles ne savent pas faire, ce qu'elles doivent rattraper, jusqu'à parfois en oublier tout ce dont elles sont capables de faire sans pourtant maîtriser toutes les compétences de base.
La formation aux savoirs de base, plus que toute autre formation, doit s'inscrire pour les personnes concernées dans une logique de progrès, de développement de compétences, c'est un facteur de motivation indispensable.

Je préfère dire

« Pour répondre aux normes de qualité, je propose aux agents de se former à des techniques de calcul rapide de dosage. »

Plutôt que dire « Pour répondre aux normes de qualité, je propose aux salariés qui ne savent pas calculer une formation en maths.»

Il faut **éviter les mots** : insuffisance, mauvaise maîtrise, difficultés...
et **préférer les mots** : développement, être capable, meilleure maîtrise...

CHOISIR SES MOTS MAIS SANS TABOU...

Faut-il parler « d'illettrisme » ? Faut-il dire « savoirs de base » ? Faut-il dire les choses ou faut-il les enrober ?
Il n'y a pas de solution unique.

Mais il est vrai qu'il y a des mots dont le sens courant peut s'avérer blessant, discriminant...

Pour autant, il ne s'agit pas de faire semblant de ne pas voir les problèmes ou de les déguiser.
Il s'agit avant tout de trouver les mots qui correspondent vraiment aux préoccupations de votre établissement, à vos attentes, aux compétences et savoirs dont vous avez besoin de la part de vos agents.

Les bons mots, pour vous et pour les agents de votre établissement, **sont ceux du métier**, ce sont ceux qui ont du sens dans la stratégie de votre établissement, de votre secteur d'activité, de vos services...

PARTAGER LA PRÉOCCUPATION... POUR TROUVER LE MEILLEUR MOYEN D'EN PARLER

Le Directeur de l'établissement ou le responsable des Ressources Humaines n'est pas toujours le mieux placé pour aborder les questions de formation aux compétences de base avec les personnes.

L'encadrement de proximité, les représentants du personnel, un réseau de tuteurs peuvent représenter des canaux de communication essentiels et s'avérer de précieux alliés dans la mobilisation et l'incitation à la formation.

Envisager la communication de son action de formation, c'est aussi envisager de mobiliser toutes les forces en présence autour d'un enjeu partagé : permettre à l'établissement de s'adapter, d'évoluer et permettre aux agents d'être les acteurs de ces adaptations.

ANFH PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR

UNION EUROPÉENNE
Fonds social européen

l'Europe s'engage en Provence-Alpes-Côte d'Azur avec le FSE

Comment recenser des problématiques de qualification ?

Le Centre d'études et de recherche sur les qualifications (Céreq) détermine plusieurs axes pour aborder les questions de la qualification.

Pour l'étude de l'ANFH, le terme de qualification est à prendre au sens de certification professionnelle, c'est à dire au fait d'être détenteur, ou pas, d'un titre ou d'un diplôme référencé par un niveau.

Lors de la phase préparatoire à l'étude, les constats suivants ont été faits :

Type de besoins en qualification	Exemples de situations rencontrées
Mise en adéquation des qualifications	Contrats aidés Recrutements « non critériés » Reclassements « sans possibilité d'anticipation »
Maintien de l'adéquation des qualifications	Métier soumis à des évolutions organisationnelles, de périmètre métier, de contenu, de compétences, d'exigences
Montée en qualification **Diversification de la qualification**	Évolutions professionnelles Évolutions de l'environnement de travail et des modes d'accès aux emplois

Recensement des problématiques de qualification

Le recensement est fait sur la base du rapprochement
entre le niveau de certification professionnelle (titre ou diplôme) détenu par un agent
et le niveau de certification souhaitée pour occuper son métier.

Le niveau de certification de l'agent est-il ?			
Certification adaptée au métier	**Sans certification** ou **Inférieure** à celle souhaitée pour le métier	**Supérieure** à celle souhaitée mais **inadaptée**	**Liée au métier mais inadaptation potentielle** au vu des évolutions de l'environnement et du métier
Ex : l'agent détient un diplôme en lien avec le métier, dont le niveau correspond au niveau souhaité.	Ex : l'agent a été recruté sans titre ni diplôme.	Ex : l'agent est détenteur d'un diplôme sans lien avec le métier qu'il exerce.	Ex : l'agent est détenteur d'un BEP, mais aujourd'hui un BacPro serait demandé.

Si vous n'avez pas pu obtenir d'information sur le niveau de qualification d'un agent, vous renseignerez la case : « Pas d'information disponible »

Aller plus loin dans l'identification de problématiques en matière de qualification

- Par rapport aux exigences actuelles du travail, y a-t-il des **besoins de mise en adéquation des qualifications** des personnes qui l'occupent ?

  Lors de l'analyse terrain qui a précédé à la phase de recensement, quelques situations ont pu être citées comme relevant de ce domaine :
  - Les personnes recrutées précédemment en contrat aidé (CES notamment)
  - Les personnes qui sont amenées à remplir des tâches qui ne font pas partie de leur profil de poste initial
  - Les recrutements non critériés, c'est-à-dire ayant été réalisés sans exigences particulières en matière de niveau de connaissances ou sans expérience du milieu hospitalier
  - Les reclassements ayant dû être réalisés sans possibilité d'anticipation.

- Par rapport aux évolutions de l'environnement du travail (réglementation qui change, nouvelle technologie, etc.) y a-t-il des **besoins en maintien de l'adéquation des qualifications** ?
  Autrement dit, les personnes dont l'environnement de travail a évolué (rapidement et/ou récemment) doivent-elles renforcer leur qualification pour pouvoir « suivre » cette évolution plus facilement ?
  Dans le même ordre d'idée, les personnes dont on sait que l'environnement va évoluer, à court ou moyen terme, auraient-elles besoin d'accompagnement (quel qu'en soit la forme) pour anticiper ce changement ?

- Y a-t-il des agents qui ont un projet d'évolution, nécessitant une **montée en qualification** ?
  Un agent peut ainsi envisager de préparer un concours, obtenir un diplôme, etc.

- Y a-t-il des agents qui ont des besoins en **diversification de qualification** ?
  A titre d'exemple, certains agents peuvent souhaiter changer de filière et avoir besoin de compléter leur formation.
  D'autres peuvent être amenés à changer de secteur d'activité en raison de la pénibilité de leur poste actuel par exemple, et dans ce cadre préparer une reconversion.

Comment recenser des problématiques de savoirs de base ?

Les savoirs de base constituent un socle de compétences nécessaires à la vie quotidienne, sociale et professionnelle. Ce socle repose sur les compétences de communication (communication orale, lecture et communication écrite), mathématiques et cognitives (raisonnement logique, repérage dans l'espace et le temps).

Le recensement se fait sur la base de 4 types de situations.

L'agent est-il concerné par une problématique « savoirs de base » ?			
Pas de besoin exprimé ou identifié	**Besoin exprimé par l'agent**	**Besoin constaté** par l'encadrement	**Besoin supposé** par l'encadrement
Ex : l'agent n'a pas exprimé de besoin et l'encadrement n'a pas repéré d'indicateur de difficulté.	Ex : l'agent a déjà fait une demande de formation de type « remise à niveau ».	Ex : l'encadrement a pu identifier un ou plusieurs **indicateurs clairement identifiables**	Ex : l'encadrement a pu remarquer un ou plusieurs **indicateurs pouvant évoquer des difficultés**

Des indicateurs sont détaillés au verso de cette fiche et sur la fiche Repères pour recenser n° 3.

Il est également demandé d'indiquer les types de savoirs de base concernés par les demandes des agents ou observés par l'encadrement.

Quels types de savoirs de base sont concernés par les situations identifiées ?							
Besoin exprimé par l'agent				**Besoin constaté ou supposé** par l'encadrement			
ECRIT	**ORAL**	**CALCUL**	**RAISONNEMENT / ORGANISATION**	**ECRIT**	**ORAL**	**CALCUL**	**RAISONNEMENT / ORGANISATION**

Il ne s'agit pas de faire un diagnostic des difficultés, ni de juger les agents, mais d'indiquer la nature du besoin exprimé et les principaux indicateurs identifiés par l'encadrement.

BESOINS EXPRIMÉS

Il s'agit des demandes explicites de formation qui visent à renforcer les connaissances générales, de type « remise à niveau », que les agents souhaitent suivre pour revoir certaines bases en français ou en mathématiques. Ces demandes spontanées révèlent une conscience de difficultés et une volonté de faire quelque chose pour renforcer ces compétences.

BESOINS CONSTATÉS

Il s'agit de situations dans lesquelles des difficultés sont clairement identifiables en situation professionnelle même sans être un spécialiste des savoirs de base.

Indicateurs dans l'expression orale

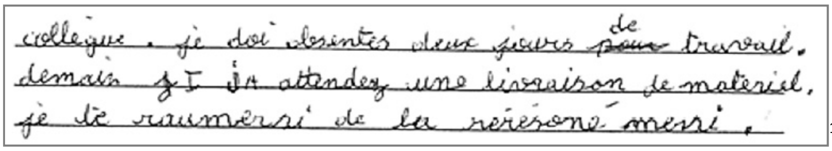
Elles s'entendent dans certains « tics » de langage comme « si j'aurai su », des mots utilisés à la place d'autres, et également une utilisation inadaptée du vocabulaire professionnel.

Ce sont également des situations de travail dans lesquelles l'agent qui s'exprime avec le même vocabulaire et les mêmes expressions quelles que soient les circonstances (entre collègues, en réunion, avec les usagers…).

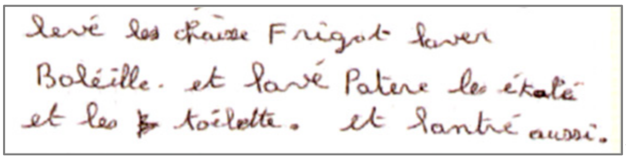
Indicateurs dans l'expression écrite ou la lecture de document

Ce sont des situations qui impliquent la lecture de documents écrits, supports, protocoles, etc. L'agent demande systématiquement à quelqu'un une confirmation ou des indications alors que tout est écrit.

Il s'agit aussi d'écrits produits (compte-rendu, transmission, etc.) par l'agent, qui sont très difficiles à déchiffrer, voire illisibles :


collègue . je doi desentes deux jours de pour travail.
demain j'I j'A attendez une livraison de materiel.
je te raumersi de la reresono mersi.

[1]


levé les chaise Frigot laver
Boléille. et lavé Patere les étalé
et les toilette. et lantré aussi.

[2]

Pour pallier ces difficultés, les documents sont souvent adaptés, mais les difficultés restent présentes.

Indicateurs dans le calcul

Ce sont des erreurs répétées dans des dosages, des inventaires non fiables, des consignes non respectées…, certains agents peuvent avoir de réelles difficultés pour calculer, surtout en situation de stress ou quand il faut travailler vite.

Indicateurs dans le raisonnement ou l'organisation

Cela touche par exemple l'utilisation d'un planning. Certains agents posent systématiquement des questions sur leur planning, voire se trompent régulièrement dans leur emploi du temps.

D'autres peuvent être en difficulté pour gérer plusieurs tâches en même temps, pour travailler dans un délai, pour s'organiser ou ne savent pas par quoi commencer, dans quel ordre organiser les choses…

Ce sont encore des situations dans lesquelles l'agent qui interprète mal le protocole, inverse l'ordre des tâches et n'arrive pas à corriger ses éventuelles erreurs ou à faire autrement malgré la répétition des consignes.

Suite sur la fiche Repères pour recenser n°3

---

[1] *« Collègue, je dois m'absenter deux jours de travail. Demain, j'attendais une livraison de matériel. Je te remercie de la réceptionner, merci. »*

[2] *« (j'ai) Levé les chaises, frigo lavé, balayé. Et (j'ai) lavé par terre les escaliers et les toilettes. Et l'entrée aussi »*

Comment recenser des problématiques de savoirs de base ?

(suite de la fiche repères pour recenser n°2)

BESOINS SUPPOSÉS

Il s'agit là de constats établis à partir de l'observation des situations de formation ou des situations professionnelles, qui constituent des indices permettant de supposer une situation difficile avec les savoirs de base.

Un indice identifié ne permet pas de dire de façon certaine qu'il y a difficulté…
Plusieurs indices sont un indicateur fort de difficultés sans pour autant que cela soit sûr à 100 %

Indicateurs en formation

Les formations peuvent être révélatrices de difficultés dans la maîtrise des savoirs de base. En effet, elles mettent les agents dans des situations inhabituelles par rapport à leurs activités professionnelles. Ainsi, il peut leur être demandé de produire des écrits, comme par exemple des dossiers, et pour certains, cela fait ressortir des difficultés.

Les éléments suivants sont des indices de difficultés possibles, il s'agit de les répertorier pour identifier des situations potentiellement problématiques pour des personnes en situation difficile avec les savoirs de base.

Refus de formation	L'agent ne veut pas aller en formation, quelles que soient les raisons exprimées
Inquiétudes / mise en difficulté pendant la formation	Cela est particulièrement observable en début de formation si elle est longue. Les craintes concernent essentiellement la peur de ne pas y arriver, surtout s'il y a des productions écrites à réaliser (dossier, compte-rendu, etc.) ou un examen.
Abandon en cours de formation	La mise en difficulté est parfois telle qu'elle provoque l'arrêt de la participation à une formation, quelle qu'en soit la durée.
Echec à l'examen, au concours, à la validation	Les difficultés rencontrées par l'agent en matière de savoirs de base sont trop importantes pour permettre la réussite à une épreuve dans les mêmes délais que les autres.
Défaut de mise en application après la formation	L'agent a suivi une formation et pourtant il ne met pas en application ce qu'il a appris.

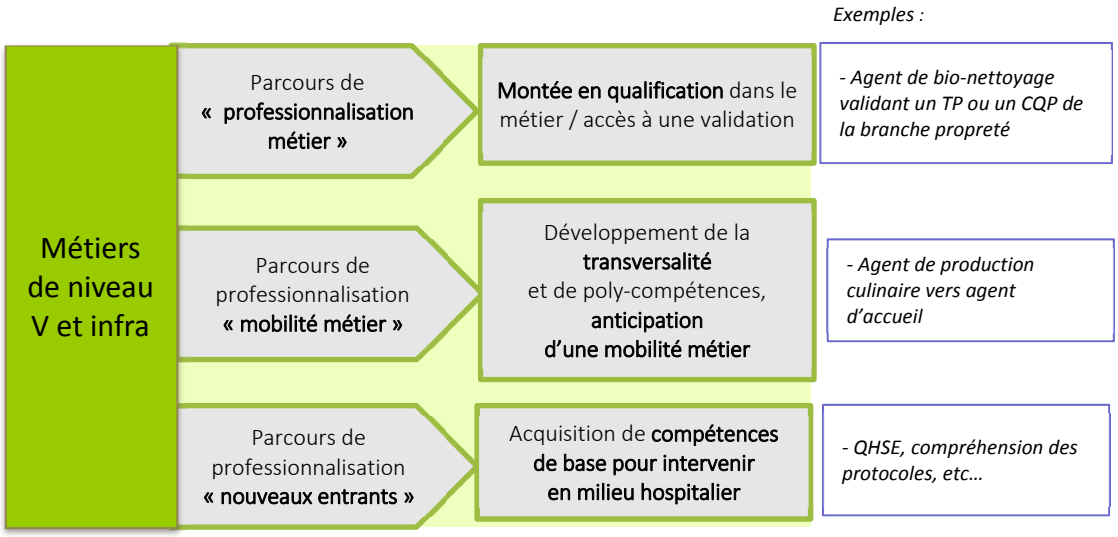
Indicateurs en situation professionnelle

Erreurs et non conformités	Mauvaises applications de protocoles, utilisations erronées de produits ou de matériels mais sans qu'une difficulté particulière soit identifiée.
Contournements identifiés	Ce sont des moyens mis en œuvre pour cacher une difficulté. Il s'agit donc de situations d'évitement : l'agent va utiliser un moyen pour éviter d'écrire ou de calculer par exemple. Cela se traduit fréquemment par le recours à un collègue, une demande de coup de main ponctuel.
Adaptation des supports et/ou de l'organisation	Cette situation est portée au niveau d'un service. Il s'agit de l'adaptation de supports écrits (protocoles) ou du mode d'organisation pour éviter la mise en difficulté de certains agents. Cela se traduit généralement par une simplification maximale des supports écrits et une explication orale systématique de toutes les formes écrites de documents de travail : planning, itinéraire, mode d'emploi, etc.
Résistance au changement	Cet indice apparaît lors de changements dans la situation de travail : nouvel appareil, nouveau produit, évolution d'un protocole, etc. Cela se traduit le plus souvent par un refus (catégorique) d'utiliser le nouvel appareil, d'appliquer la nouvelle manière de faire, etc.
Difficulté d'adaptation au changement	C'est une autre forme de difficulté liée au changement. Ici l'agent ne refuse pas d'appliquer le nouveau protocole ou d'utiliser la nouvelle machine mais il est en difficulté pour y arriver de façon satisfaisante. Pour un agent en difficulté avec les savoirs de base l'intégration de la nouveauté va nécessiter plus de temps et une répétition de consignes plus fréquente.

Comment recenser des besoins en matière de professionnalisation ?

PROPOSER DES PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION AUX AGENTS DE 1ER NIVEAU DE QUALIFICATION

Il s'agit de recueillir votre avis sur la pertinence de 3 parcours de professionnalisation qui peuvent être proposés aux agents occupant des métiers de premier niveau de qualification.
Ces parcours ont pour objectifs de répondre à d'éventuelles problématiques de qualification. Ils pourraient également intégrer des temps de formation aux savoirs de base, en lien avec l'activité professionnelle ou pour accompagner un parcours de certification par exemple.



Serait-il pertinent de disposer pour cet agent de parcours de professionnalisation ?		
Parcours « nouveaux entrants »	**Parcours de « professionnalisation métier »**	**Parcours Mobilité « métier »**
Ex : l'agent a été recruté sans formation ni expérience dans le milieu hospitalier. Des connaissances et certains savoirs de base sont à consolider pour favoriser son intégration dans le service.	Ex : l'agent pourrait se professionnaliser dans son métier en s'inscrivant dans un parcours pouvant mener à la validation d'une certification (par la formation ou la VAE). Un renforcement des savoirs de base représenterait un soutien dans les premières étapes de ce parcours.	Ex : l'agent a beaucoup d'ancienneté sur un métier à forte pénibilité. Pour prévenir des troubles, une mobilité interne serait souhaitable. Un accompagnement permettrait d'anticiper et de préparer cette mobilité.

ACCOMPAGNER L'ENCADREMENT POUR MIEUX « MANAGER LE TRAVAIL ET LES SAVOIRS DE BASE EN SITUATION PROFESSIONNELLE »

Pour qu'il puisse :

- Mieux repérer des difficultés sur les savoirs de base
- Exploiter différents moments professionnels pour identifier les salariés (entretien professionnel, entretien/réunion lié à un projet ou un changement…)
- Proposer un accompagnement aux agents sans les stigmatiser
- Suivre, reconnaître et valoriser les progressions
- Proposer des parcours d'évolution professionnelle

En tant qu'encadrant ayant participé au recensement, y aurait-il un intérêt pour vous à suivre un tel parcours ?

Sur le support de recensement, renseignez la liste des encadrants ayant participé au recensement et votre intérêt à suivre un tel parcours.

AFH PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR

UNION EUROPÉENNE
Fonds social européen

l'Europe s'engage en Provence-Alpes-Côte d'Azur avec le FSE

Que dit la loi ?

DANS LE DROIT COMMUN

La **loi du 29 juillet 1998** relative à la lutte contre les exclusions érige la lutte contre l'illettrisme en priorité nationale et **inscrit la formation aux savoirs de base dans le Code du travail**.

> L'article 149 de cette loi, qui a été abrogé par l'ordonnance 200-549 du 22 juin 2000, est désormais repris par l'article L 121-2 du code de l'éducation : « La lutte contre l'illettrisme constitue une priorité nationale. Cette priorité est prise en compte par le service public de l'éducation ainsi que par les personnes publiques et privées assurant une mission de formation ou d'action sociale. Tous les services publics contribuent de manière coordonnée à la lutte contre l'illettrisme dans leurs domaines d'action respectifs ».
> Le Code du travail (article L6111-2) précise que **les actions de lutte contre l'illettrisme relèvent du champ de la formation professionnelle continue**.
> L'article L6313-1 ajoute que: « (...) les coûts de ces actions sont imputables au titre de l'obligation de participation au financement de la formation professionnelle ».

La **loi du 4 mai 2004** relative à la formation professionnelle tout au long de la vie indique que « La formation professionnelle continue a pour objet de favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle des travailleurs, de permettre leur maintien dans l'emploi, de favoriser le développement de leurs compétences et l'accès aux différents niveaux de la qualification professionnelle, de contribuer au développement économique et culturel et à leur promotion sociale ».

Cette loi favorise également la prise en compte de l'illettrisme dans les parcours d'insertion et d'évolution professionnelle grâce à la mise en place de nouveaux dispositifs.

> Création du Droit Individuel à la Formation (DIF) et mise en place de périodes de professionnalisation.
> Ces dispositifs peuvent devenir des leviers significatifs, portés par **l'article R2241-9 du Code du travail qui invite les branches professionnelles à prévoir des actions de formation au profit des salariés qui ne maîtrisent pas les compétences de base**.
> Ces dispositifs demeurent complémentaires aux actions de formation inscrites dans les plans de formation des entreprises.

Loi du 24 novembre **2009** relative à l'orientation et à la **formation professionnelle** tout au long de la vie.
La loi reprend en grande partie les dispositions de l'accord national interprofessionnel (ANI) du 7 janvier 2009 sur la formation.

> *Les parties signataires considèrent qu'au-delà du socle commun de connaissances et de compétences (intégrant notamment la maîtrise de la langue française et les compétences de base en mathématiques et la culture scientifique et technologique) qui doit être acquis à l'occasion de la formation initiale et qui relève de la responsabilité de l'Éducation nationale,* ***l'acquisition et l'actualisation d'un socle de compétences est de nature à favoriser l'évolution et les transitions professionnelles tout au long de la vie professionnelle****.*

DANS LA FONCTION PUBLIQUE HOSPITALIÈRE

Décret n°2008-824 du 21 août 2008 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie des agents de la fonction publique hospitalière.
Ce décret instaure la Formation Professionnelle Tout au Long de la Vie (FPTLV) dans la fonction publique hospitalière. Il s'agit de transposer dans le secteur public la réforme de la formation continue instaurée dans le secteur privé par l'ANI de 2004.

Extrait :

Article 1
La formation professionnelle tout au long de la vie des agents titulaires et non titulaires de la fonction publique hospitalière a pour but de leur permettre d'exercer efficacement leurs fonctions durant l'ensemble de leur carrière, d'améliorer la qualité du service public hospitalier, de favoriser leur développement professionnel et personnel et leur mobilité. Elle contribue à créer les conditions d'un égal accès aux différents grades et emplois entre les hommes et les femmes.

La formation professionnelle tout au long de la vie comprend principalement les actions ayant pour objet :
*1° **De donner aux personnes sans qualification professionnelle accédant à un emploi, une formation professionnelle initiale théorique et pratique afin de les préparer à occuper cet emploi ;***

*2° **De garantir, de maintenir ou de parfaire les connaissances et la compétence des agents** en vue d'assurer :*
a) Leur adaptation immédiate au poste de travail ;
b) Leur adaptation à l'évolution prévisible des emplois ;
c) Le développement de leurs connaissances ou compétences et l'acquisition de nouvelles connaissances ou compétences ;

*3° De proposer aux agents **des actions de préparation aux examens et concours** et autres procédures de promotion interne ;*

*4° De permettre aux agents de **suivre des études favorisant la promotion professionnelle**, débouchant sur les diplômes ou certificats du secteur sanitaire et social dont la liste est fixée par arrêté du ministre chargé de la santé ;*

*5° De proposer aux agents **des actions de conversion** leur permettant d'accéder à des emplois exigeant une qualification nouvelle ou à de nouvelles activités professionnelles ;*

*6° De permettre aux agents de **parfaire leur formation** en vue de réaliser des projets personnels et professionnels, grâce notamment au congé de formation professionnelle ;*

*7° De proposer aux agents un **bilan de compétences**. Ce bilan a pour objet de leur permettre d'analyser leurs compétences professionnelles et personnelles ainsi que leurs aptitudes et leurs motivations afin de définir un projet professionnel et, le cas échéant, un projet de formation ;*

*8° De préparer les agents à la **validation des acquis de l'expérience** en vue de l'acquisition d'un diplôme, d'un titre à finalité professionnelle ou d'un certificat de qualification ayant vocation à être inscrit au répertoire national des certifications professionnelles.*

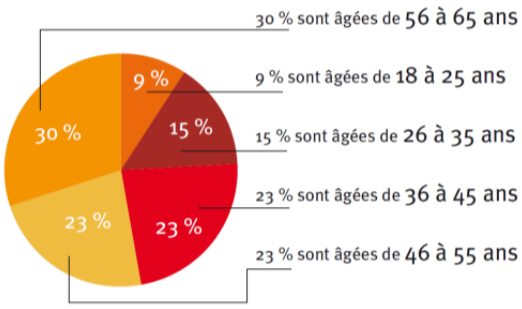
Savoirs de base

Quelles sont les réalités chiffrées de l'illettrisme ?

DONNÉES DE L'ENQUÊTE INFORMATION ET VIE QUOTIDIENNE – INSEE /ANLCI - 2012

2 500 000 personnes (3 100 000 en 2004), soit 7% de la population âgée de 18 à 65 ans résidant en France métropolitaine et ayant été scolarisées en France, sont **en situation d'illettrisme**.

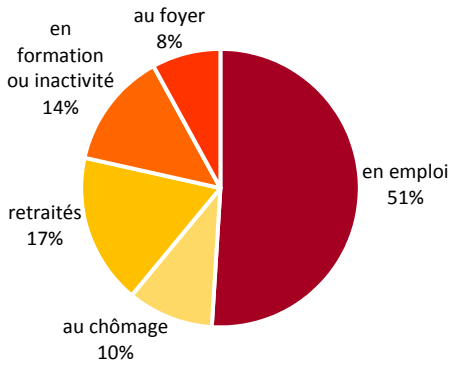
Qui sont-elles ?



Plus de la moitié des personnes en situation d'illettrisme ont **plus de 45 ans**.
Si l'on considère les groupes d'âge, la proportion de personnes en situation d'illettrisme est plus forte pour les groupes d'âge les plus élevés.

Sur les 2,5 millions de personnes concernées,
60,5 % sont des **hommes**
39,5 % sont des **femmes**.
Les hommes (9%) sont plus souvent en situation d'illettrisme que les femmes (6%). Mais **en calcul**, les hommes se débrouillent un peu mieux que les femmes à tous les âges de la vie.

Illettrisme et emploi



Plus de la moitié des personnes en situation d'illettrisme **ont un emploi**.

L'ENQUETE IVQ

L'enquête information et Vie Quotidienne réalisée pour la première fois en 2004/2005 par l'INSEE en partenariat avec l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme qui permet d'établir le taux d'illettrisme chez les personnes âgées de 18 à 65 ans a été reconduite en 2011/2012 avec les mêmes outils de mesure que ceux utilisés pour les besoins de l'enquête initiale de 2004. Cette nouvelle enquête a été conduite auprès d'un échantillon de 13 750 personnes, âgées de 16 à 65 ans vivant en France métropolitaine, ce qui représente environ 40 millions de personnes.

Dans cette enquête des modules spécifiques proposent un certain nombre d'épreuves passées au domicile des enquêtés et permettent de mesurer les compétences en lecture, écriture, calcul de ces personnes en s'appuyant sur des situations rencontrées dans la vie de tous les jours (lire un programme de télévision, comprendre un bulletin météo, écrire une liste de courses,

Et en région Provence Alpes Côte d'Azur ?

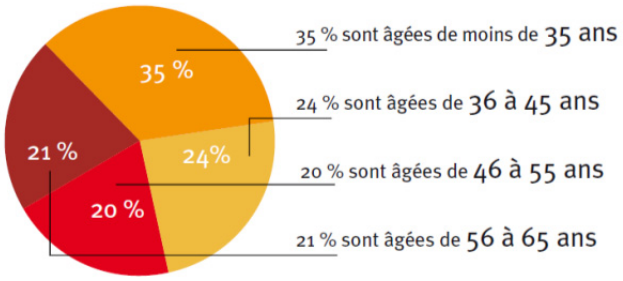
DONNÉES RÉGIONALES DE L'ENQUÊTE INFORMATION ET VIE QUOTIDIENNE – INSEE /ANLCI - 2012

En région Provence Alpes Côte d'Azur, la seconde enquête IVQ a été conduite auprès d'un échantillon de 2 000 personnes âgées de 16 à 65 ans.

UN ADULTE SUR DIX EST EN SITUATION PRÉOCCUPANTE FACE À L'ÉCRIT

En Provence-Alpes-Côte d'Azur, 305 000 personnes âgées de 16 à 65 ans, soit un adulte sur dix, rencontrent des difficultés importantes pour lire ou écrire un mot, ou encore pour comprendre un texte simple.
Parmi ces personnes, plus de la moitié, sont ou ont été scolarisées en France, c'est-à-dire **160 000** personnes en situation d'illettrisme, soit **6 %** de la population âgée de 16 à 65 ans (7 % pour l'ensemble de la métropole).

Qui sont ces personnes ?



59 % des personnes en situation d'illettrisme ont **moins de 45 ans**.

Les jeunes sont plus souvent, en proportion, en situation d'illettrisme qu'au niveau national.

Sur les 160 000 personnes concernées,
50 % sont des **hommes**
50 % sont des **femmes**.
Les hommes (6%) sont moins souvent en situation d'illettrisme qu'au niveau national.
6 % des femmes sont en situation d'illettrisme.

Et face à l'emploi ?

En PACA comme en France métropolitaine, **la moitié des personnes en situation préoccupante face à l'écrit occupent un emploi.**

Bien que présentes dans tous les secteurs d'activité, elles le sont proportionnellement plus dans l'hébergement-restauration et dans la construction.

Plus la qualification de l'emploi s'élève et moins elles sont nombreuses : 16 % chez les ouvriers qualifiés, 9 % chez les employés et aucun chez les cadres[1].

1 non diplômé sur 3
est en situation préoccupante face à l'écrit
Un tiers des personnes n'ayant obtenu aucun diplôme ont des difficultés à l'écrit.
Plus le niveau d'étude augmente et plus la proportion d'adultes en situation préoccupante face à l'écrit diminue.

Dans la fonction publique territoriale, 14% des emplois d'exécution
sont tenus par des agents de catégorie C recrutés sans concours et identifiés en difficulté avec la maîtrise de l'écrit.

[1] *Données complémentaires issus du document de la collection INSEE ETUDES Provence Alpes Côte d'Azur – n°30 mai 2013*