



Dispositif 4C

Les clés pour des connaissances, des compétences et une carrière

Atelier 1 : Repérer, accompagner et orienter les agents

Vendredi 16 septembre 2022 à Caen

Les compétences-clés mobilisées au travail

En binômes, vous allez réfléchir aux situations de travail, aux tâches réalisées dans votre service qui mobilisent des compétences-clés.

Vous pouvez lister à l'écrit quelques situations.

Les compétences-clés mobilisées au travail

diapo de prise de notes

- Lire un planning de travail
- Comprendre une consigne de travail.
- Lire des procédures (ou protocoles): comprendre (analyser les enjeux liés), comprendre les impacts du non respect du protocole, appliquer les procédures, transmettre les procédures à ses collègues, tracer les tâches en lien. (port des EPI)
- Travailler en équipe et adapter sa communication
- Adapter sa communication en situation
- Synthétiser son propos en réunion de transmission
- Gérer son stress

Les compétences-clés mobilisées au travail

diapo de prise de notes

- Mettre en œuvre un plan de chargement du matériel.
- Doser des produits
- Maitriser l'outil informatique, savoir allumer l'ordinateur, comprendre le vocabulaire de base « le bureau », maitriser l'usage d'un logiciel interne.
- Faire face à un imprévu dans la logistique du service et tracer cette adaptation.
- S'adapter au changement, adapter ses pratiques professionnelles aux évolutions en cours
- Assurer une traçabilité de qualité dans son travail.
- Lire un plan et se repérer sur le plan du bâtiment.

Les difficultés identifiées

Avez-vous déjà repéré des problèmes dans la réalisation de ces tâches ou de ces activités ? Si oui quels problèmes ? Quelles conséquences ont eu ces dysfonctionnements ?

- Les demandes de congés ne sont pas correctement complétées
- Des agents se perdent dans le bâtiment,
- Les agents ont des difficultés pour calculer des proportions et des dosages
- Les agents ne peuvent pas orienter les visiteurs dans le bâtiment
- Les informations sont mal transmises entre les agents ou entre les services.
- Les salariés sont absents sans motif
- Les agents des services techniques n'adaptent pas leur bon de commande et réitèrent tout le temps la même commande.

Les difficultés identifiées

diapo de prise de notes

- En entretien avec une interlocutrice des services RH, l'agent ne parvient pas à expliquer clairement son problème. (Défaut de synthèse) ⇒ il subsiste un quiproquos, la demande ne peut pas être prise en compte et l'agent ne se sent pas écouté.
- Un agent gestionnaire ne maîtrise pas le copier-coller ⇒ il ralentit son service, il se complique la tâche, il se sent sous pression.
- Certains agents des services administratifs se trompent dans le classement des dossiers papier
- Le protocole de rangement du matériel n'est pas respecté, le responsable est obligé de le faire
- Le responsable doit répéter tous les jours les consignes pour qu'elles soient appliquées.
- Les mails de convocations pour des affectations d'agent ne sont pas compris. (Les abréviations créent des quiproquos)

Les difficultés identifiées

diapo de prise de notes

- Les agents captent des informations informelles (« bruits de couloirs ») et ne s'appuient pas sur les informations internes officielles.

Les situations-problèmes

L'agent ne trace pas les soins réalisés sur le logiciel de transmission interne.

Conséquences pour l'agent ?

Le travail de l'agent n'est pas « visible » sur le logiciel, l'agent se sent déconsidéré, manque de confiance en lui

Conséquences pour le service ?

Les tâches sont réalisées 2 fois par sécurité \Rightarrow désorganisation, conflit entre collègues, surtravail, surtemps et risque important pour le patient (double prise de médicaments),

Risque de sous-estimation des besoins en personnel du service et baisse de la dotation

Conséquences pour l'établissement ? risque de dépôt de plainte de la famille, risque de réputation pour l'établissement

Les situations-problèmes

L'agent est en reclassement et doit occuper un poste qui comporte des dimensions administratives.

Conséquences pour l'agent ? Stress, risque d'arrêt-maladie, risque de rupture du contrat pour inaptitude, rupture de carrière

Conséquences pour le service ? risque de désorganisation, perte d'un profil (dans un contexte de tension de recrutement.), dévalorisation des postes d'accueil

Conséquences pour l'établissement ? Risque de réputation, difficultés de recrutement

Comment pallie-t-on à ces problèmes ?

diapo de prise de notes

- Le service crée des guides méthodologique « pas à pas », des fiches de protocole en BD, des supports en images
- On constate un « surtemps » dans la réalisation des tâches
- Mise en place d'une centrale de dosage avec des dosages pré-paramétrés.
- Des agents travaillent systématiquement en binôme.
- Des agents ne réalisent jamais les tâches qui sollicitent les compétences clés (ex : prélèvements.)
- On forme (formation techniques) en priorité les agents sans difficulté et on évite de proposer des formations à des agents qu'on sait en difficulté
- Le responsable accentue son contrôle, réalise à la place des agents, répété quotidiennement les consignes (⇒ charge mentale.)

Comment pallie-t-on à ces problèmes ?

- Stratégies de compensation mises en œuvre par l'encadrement/le service

Ex : la centrale de dosage de produit

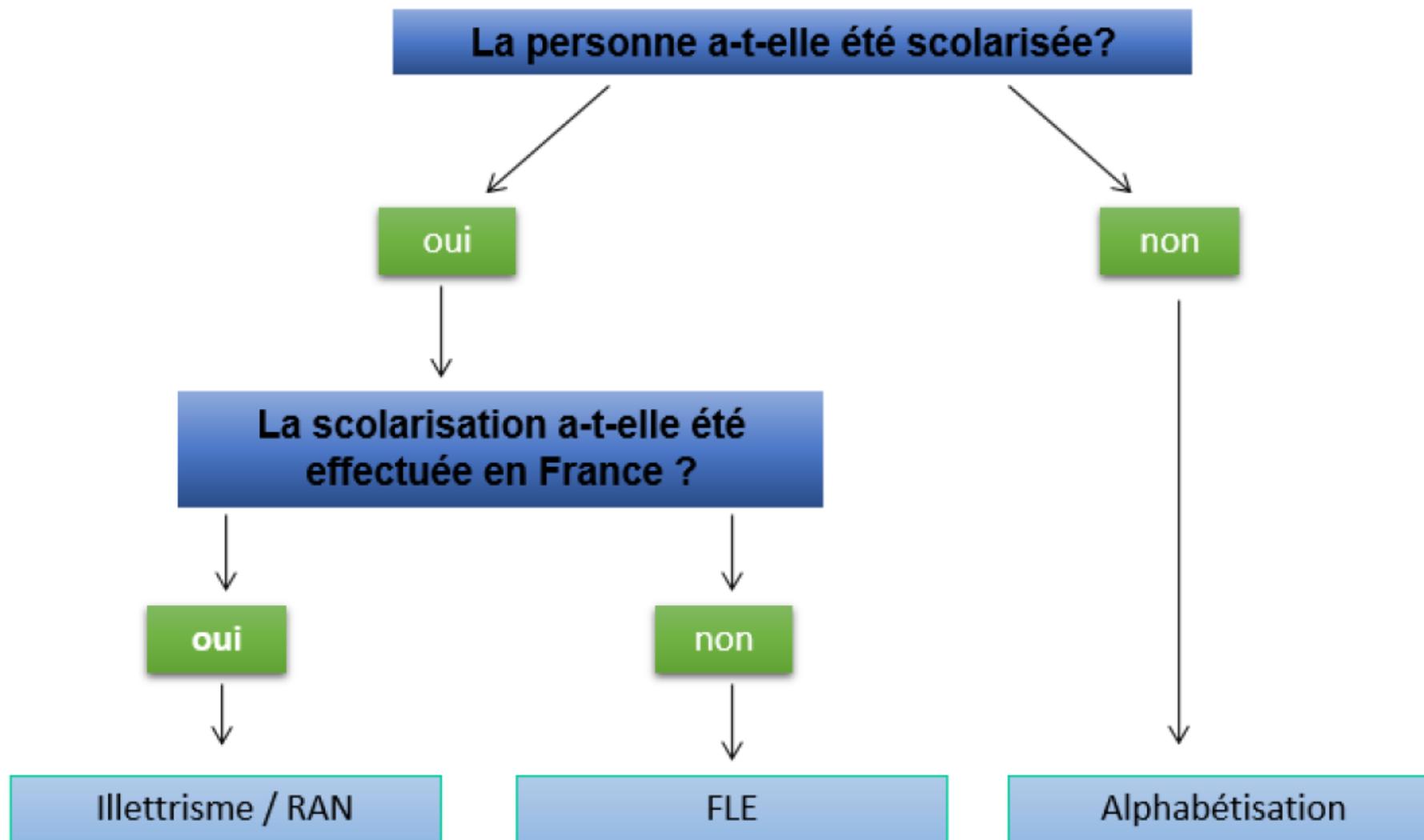
- Stratégies mise en œuvre par l'agent :

- Contournement

- *L'agent apprend les protocoles par cœur*
- *Pour se rendre à des rdv ou faire un remplacement, l'agent se rend sur les lieux la veille (y compris au sein d'un établissement)*

- Évitement

Les problématiques d'apprentissage



Les problématiques d'apprentissage

F.L.E. (Français Langue étrangère)			ANALPHABÉTISME		ILLETTRISME		REMISE A NIVEAU
Personne scolarisée dans sa langue			Personne non scolarisée		Personne scolarisée en France		Personne scolarisée en France
primaire	secondaire	université	langue maternelle = langue étrangère		Parcours scolaire erratique	Parcours scolaire jusqu'à la fin de la scolarité obligatoire, ...	
↓			↙ ↘		blocage par rapport à l'apprentissage		acquis de la scolarité incomplets et/ou peu sollicités dans le cadre professionnel
apprentissage du français oral			alphabétisation	apprentissage du français oral	les mécanismes de la lecture – écriture ont été mal acquis		
↓		↓	↓		↓		↓
apprentissage de l'expression écrite en français	apprentissage du code écrit français (si alphabet d'origine non latin)		apprentissage de la lecture – écriture du français		remédiation cognitive donner l'envie d'apprendre		réactualisation des savoirs de base et développement des compétences-clés

Repérer les agents concernés

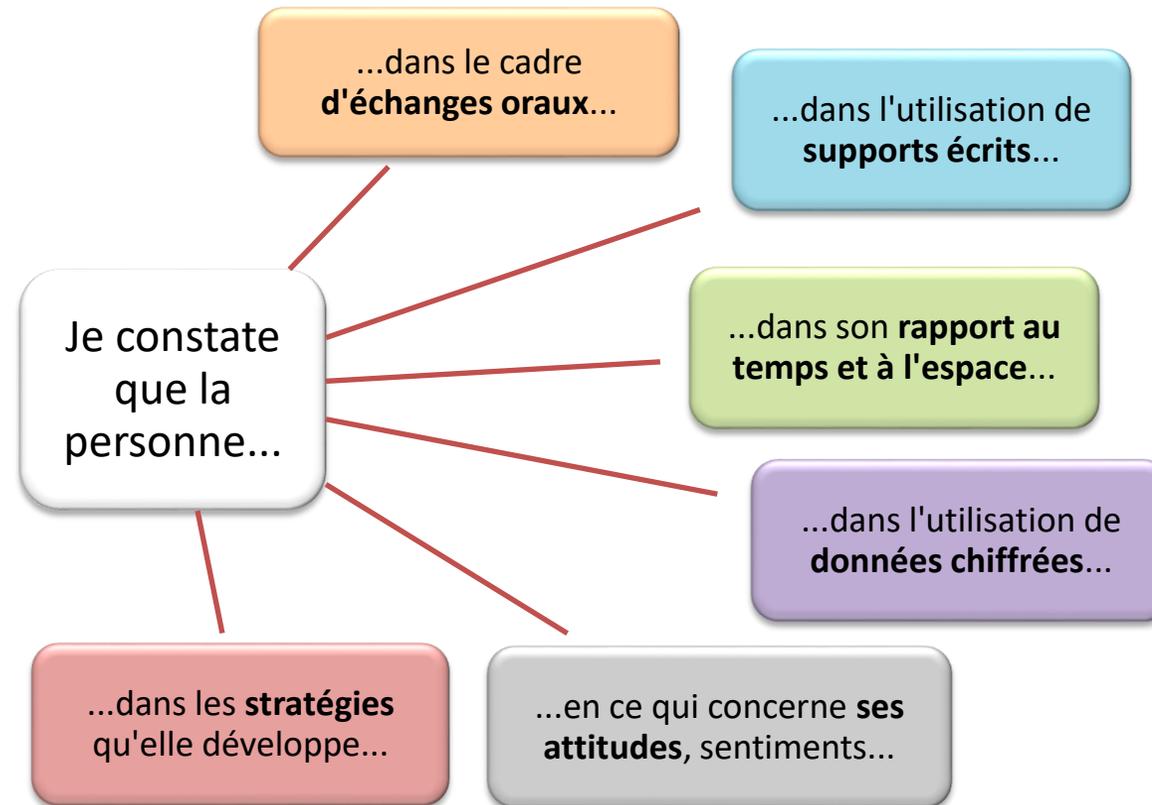
Avez-vous déjà repéré des agents en difficulté sur le champ des compétences-clés ?

A travers quels indices ?

- L'agent refuse une formation aux risques incendie (au prétexte de l'âge)
- L'agent sur imprime des listes de tâches et se complique la tâche
- Une ASH a été reçue au concours d'aide-soignante après plusieurs échecs et trouve plusieurs prétextes pour ne pas partir en formation. Elle se braque et demande à réintégrer son ancien poste.

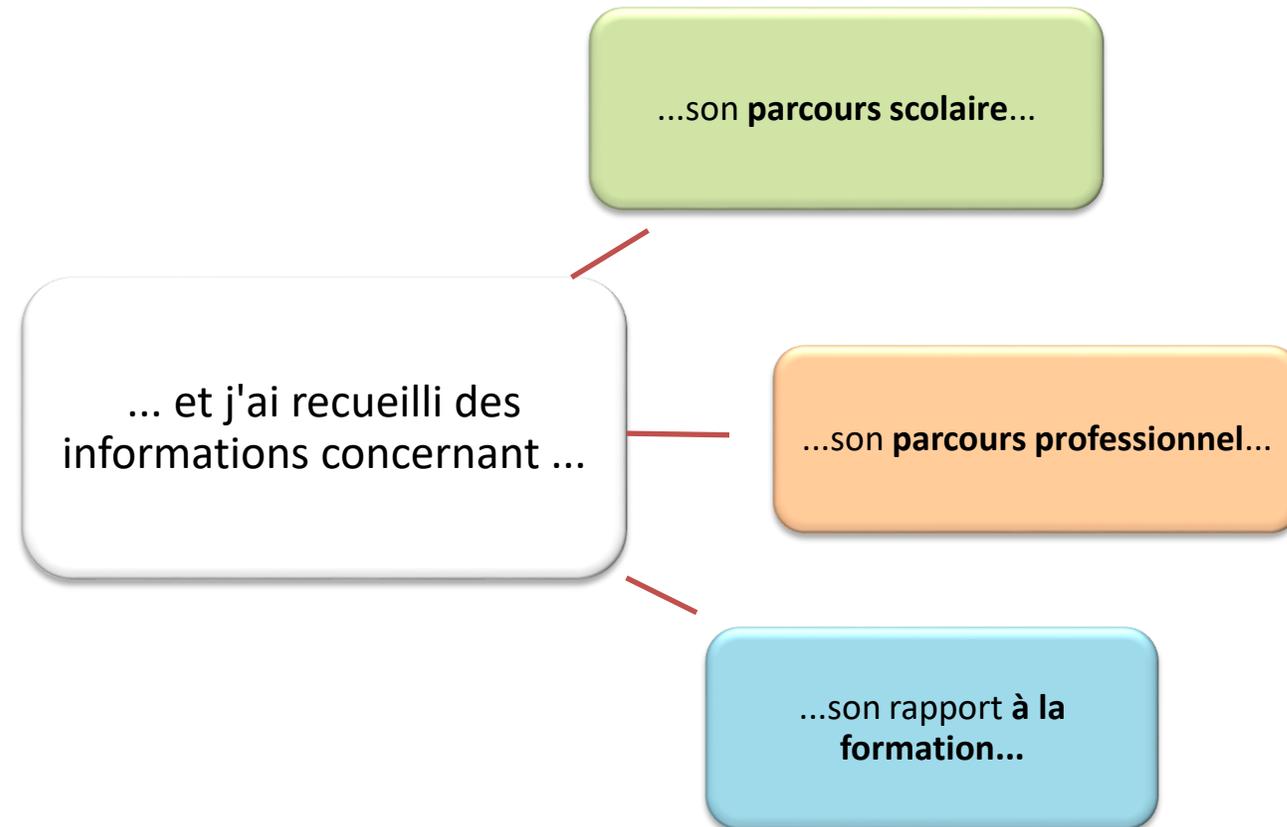
Repérer les agents concernés

Les champs d'indices :



Repérer les agents concernés

Les champs d'informations :



Repérer les agents concernés

Je constate que la personne ...

Est accompagnée par une tierce personne ; la laisse parler, écrire à sa place

Fait téléphoner un tiers

Se déplace systématiquement, même si ce n'est pas indispensable

Déclare avoir oublié ses lunettes ; dit s'être fait mal à la main ...

Indique ne pas avoir le temps ; demande à pouvoir emporter le document pour pouvoir le remplir chez elle

Dit qu'elle n'aime pas écrire, qu'elle déteste la paperasse ...

Demande à ce que j'écrive moi-même

Présente sa carte d'identité, son passeport, sa carte vitale

Se sert d'un modèle pour écrire (ex : recopie son adresse sur un modèle)

Privilégie les relations avec les personnes familières

Privilégie la proximité, les lieux et les itinéraires familiers

Cherche à éviter les tests et toutes les formes d'évaluation

Utilise son smartphone pour enregistrer, photographier des documents, des notes, une présentation orale ...

A développé une forte capacité de mémorisation

A développé une forte capacité d'observation, d'imitation ...

...dans les **stratégies** qu'elle développe...

Repérer les agents concernés

Je constate que la personne ...

...dans son **rapport au temps et à l'espace...**

Arrive très en retard ou très en avance à un rendez-vous

A des difficultés à indiquer la chronologie d'évènements

Lit difficilement l'heure, utilise difficilement un calendrier

Est réticente à aller vers des lieux inconnus

A besoin qu'on lui note et qu'on lui rappelle les dates, horaires, adresses des rendez-vous

A du mal à se repérer dans "l'espace page", à remplir à l'intérieur de cases ou d'encadrés réservés

A du mal à utiliser un plan, une carte

Evite d'utiliser les transports en commun

N'utilise pas d'agenda (papier ou numérique)

A du mal à prendre en compte et à respecter des échéances, des délais

Repérer les agents concernés

Je constate que la personne ...

Manifeste de l'inquiétude, de la crainte ... à l'occasion de certaines questions ou certaines situations

Demande pourquoi il est nécessaire de donner telle ou telle information

Demande s'il est indispensable de répondre à certaines questions

Exprime une gêne lors d'une transmission d'information

Exprime un manque de confiance

Est très émotive au cours d'une conversation, d'un entretien, d'une réunion

A tendance à fuir le regard de son interlocuteur

A des difficultés à se concentrer durant les réunions, ateliers

Dépense beaucoup d'énergie pour toute démarche

Est facilement déstabilisée par un changement, un imprévu, une modification ...

Exprime de la honte à propos d'éléments de son passé scolaire ou professionnel

Adopte une attitude de déni

Exprime de l'agressivité, voire se met en colère

Témoigne de sentiment d'injustice

Fait preuve de suspicion

Témoigne de beaucoup de reconnaissance vis-à-vis de personnes qui l'ont écoutée, comprise, ...

...en ce qui concerne **ses attitudes**, sentiments...

Dialogue lors d'un entretien :

« - Donc vous me disiez que vous êtes allé jusqu'en 3ème c'est ça ?
- Oui, moi j'étais toujours au fond de la classe, toujours le dernier !
- L'école ça ne vous plaisait pas trop alors ?
- Ben moi je voulais y arriver mais je suis pas bien malin apparemment... C'était moi qui lui plaisais pas à l'école ! »

Dialogue au cours d'un entretien :

« - Moi ça fait 3 ans que je demande cette formation bureautique mais je l'ai jamais eue !
- Mais vous l'avez demandée à qui ?
- J'en ai parlé... Si si j'en ai parlé, mais ils veulent pas.
- Mais vous en avez parlé à votre direction ?
- Non à mon chef d'équipe.
- Mais vous savez, c'est bien de l'aborder avec votre direction, parce que peut-être que votre chef d'équipe ne s'occupe pas de ça.
- Non mais ils savent, mais ils veulent pas, c'est tout... »

Repérer les agents concernés

J'ai recueilli des informations concernant...

Son parcours scolaire :

- Éléments témoignant d'un parcours scolaire chaotique, erratique ...
- Passage dans des classes spécialisées ou adaptées (type SES, CPPN, SEGPA ...) ou cursus au sein d'établissements spécialisés (IME, IMPRO, ...)
- Interruption de cursus d'apprentissage ou de cursus d'enseignement professionnel avant son terme et sans validation
- Echec à un CAP, BEP ... "à cause de la théorie"
- Essais successifs de différentes filières, avec abandons
- Expression de relations houleuses avec l'école, avec des enseignants, ...
- Expression de souvenirs douloureux de sa scolarité

*"Moi je passais toute ma journée au piquet de toutes façons... "
" Ils me l'ont dit que j'arriverai à rien si je continuais comme ça. Une fois il y a un prof, il a dit au conseil de classe en 5ème : ceux comme lui faudrait les envoyer en apprentissage direct, on ne devrait pas avoir à les garder jusqu'en 3ème. "*

Son rapport à la formation :

- N'a jamais ou très peu participé à des actions de formation continue
- Échecs répétés à des tests ou concours ...
- Échecs à des formations réglementaires (CACES, habilitations électriques ...)
- Réussit la partie pratique d'un examen et pas la théorie

Repérer les agents concernés

Repérage, mais pas positionnement

- La **démarche de repérage** proposée doit permettre d'identifier les personnes potentiellement concernées afin de pouvoir les accompagner vers des parcours de formation adaptés.
- Elle est bâtie comme un **processus** (recueil d'indices et d'informations) et non comme un positionnement des connaissances.
- Le **positionnement**, quant à lui, doit être réalisé par un professionnel de la formation : il permet d'évaluer les compétences afin de définir des objectifs d'apprentissage.

Repérer les agents concernés

Du faisceau d'indices à l'identification d'un besoin de formation aux savoirs de base / compétences-clés

- Lorsque l'on repère un ou plusieurs indices et/ou lorsque l'on obtient des **informations** (par la personne intéressée elle-même ou par d'autres biais) laissant supposer que la personne relève d'une situation d'illettrisme, ce qui importe, c'est de pouvoir "***allumer un clignotant***".
- "***Allumer un clignotant***" signifie qu'il y a des choses à **creuser**, qu'il faut **s'interroger de manière plus précise** sur les besoins de la personne :

Selon l'organisation du travail définie au sein du service, il sera nécessaire d'approfondir la question par soi-même et de l'aborder avec la personne concernée, ou bien de noter de manière simple les observations réalisées et de passer le relais au(x) collègue(s) à même de traiter au mieux cette situation

En parler, accompagner

Avez-vous des appréhensions pour en parler aux agents concernés ? Lesquelles ?

Comment en parleriez-vous ?

Dans quelles occasions ?

En parler, accompagner

- En parler pour **proposer une solution**

→ Cela implique de **connaître le dispositif 4 C pour:**

- Indiquer les modalités concrètes de mise en œuvre de la formation
- Parler des contenus (une formation *Compétences-clés*, ce n'est pas simplement « lire, écrire, compter »)
- Rassurer sur les modalités pédagogiques