

SENSIBILISATION AUX COMPÉTENCES-CLÉS

Le dispositif 4C : des Clés pour des
Connaissances, des Compétences et une
Carrière

WEBINAIRE DU MERCREDI 8 JUIN 2022





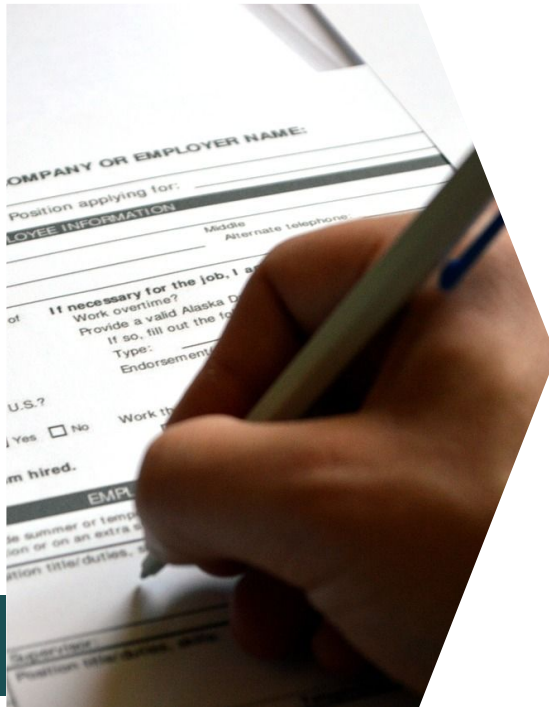
PRÉAMBULE

Traçabilité, croissance des normes qualité, importance de la transmission des informations....

Comme l'ensemble du monde du travail, les établissements de la Fonction Publique Hospitalière sont confrontés à des changements de taille.

Pour satisfaire à ces nouvelles exigences, les agents (quelque soit leur niveau de qualification ou leur poste) doivent a minima :

- Lire et produire des écrits
- Utiliser des outils numériques
- Communiquer des informations orales





QUELQUES SITUATIONS CONCRÈTES

Un·e agent scolarisé·e en France qui, jusque là, a masqué ses difficultés ne parvient pas (ou difficilement) à :

- rédiger un message sur le cahier de transmission
- se référer aux protocoles écrits
- utiliser le logiciel de transmission de l'établissement
- fournir des explications claires et structurées pour expliquer un problème rencontré, s'adresser à différents interlocuteurs au sein de son service



Un·e agent ayant des missions à responsabilité ou exerçant des tâches administratives ne parvient pas (ou difficilement) à :

- établir des plannings/des documents sur l'outil informatique
- rédiger des mails
- rédiger un petit rapport



Un·e agent de langue maternelle non francophone rencontre des difficultés pour :

- comprendre les consignes transmises par sa hiérarchie
- échanger des informations avec ses collègues
- répondre aux questions et orienter les usagers et les résidents



Un·e agent souhaitant évoluer ne parvient pas (ou difficilement) à :

- identifier les possibilités qui s'offrent à lui / à elle (métiers accessibles, étapes à franchir pour atteindre ses objectifs)
- rechercher efficacement des informations (dates de concours, postes vacants, identification de personnes-ressources, ...)
- intégrer un parcours de formation, une préparation aux concours



STRATÉGIES FACE AUX DIFFICULTÉS

ÉVITEMENT, CONTOURNEMENT

Les personnes évitent d'être confrontées à toutes les situations où elles risquent d'être prises en défaut.

Elles surmobilisent d'autres ressources (mémorisation, observation...).

ET

COMPENSATION

Solidarité de certains collègues.

Aménagement de l'organisation du travail, des modes et supports de communication de la part de l'entreprise, de l'établissement, du service.

CONSEQUENCES SUR LE TRAVAIL

1

RISQUES

Consignes d'hygiène et de sécurité mal comprises.

Informations sur les patients mal transmises.

2

ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Départs en formation difficiles.

Passation d'examen ou de concours impossibles.

Appréhensions face aux changements.

3

ORGANISATION DU TRAVAIL

Impossibilité d'introduire un changement.

Perte de temps pour les cadres.

Stress et tensions dans les services.



LES COMPÉTENCES-CLÉS



Communication orale

Comprendre, décrire,
formuler, interagir avec
divers interlocuteurs



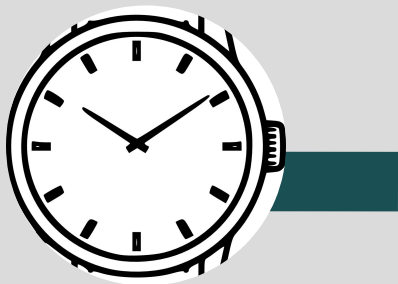
Communication écrite

Comprendre des documents
Rechercher efficacement une
information
Rédiger dans différents contextes
(documents de traçabilité, cahiers de
liaison, messagerie, etc.)



Calculer

Apprécier des quantités
Doser
Interpréter des taux



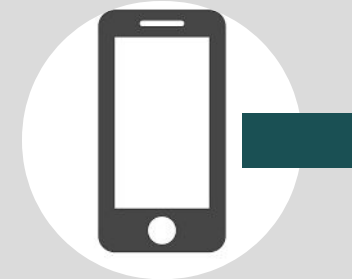
Se repérer dans le temps

Utiliser un calendrier, des fiches horaires
Estimer des durées



Se repérer dans l'espace

Utiliser un plan
Suivre un itinéraire



Utiliser le numérique

Naviguer
Utiliser des applications
professionnelles, un
intranet



LES PROFILS D'APPRENTISSAGE

La personne a-t-elle été scolarisée?

oui

non

La scolarisation a-t-elle été effectuée en France ?

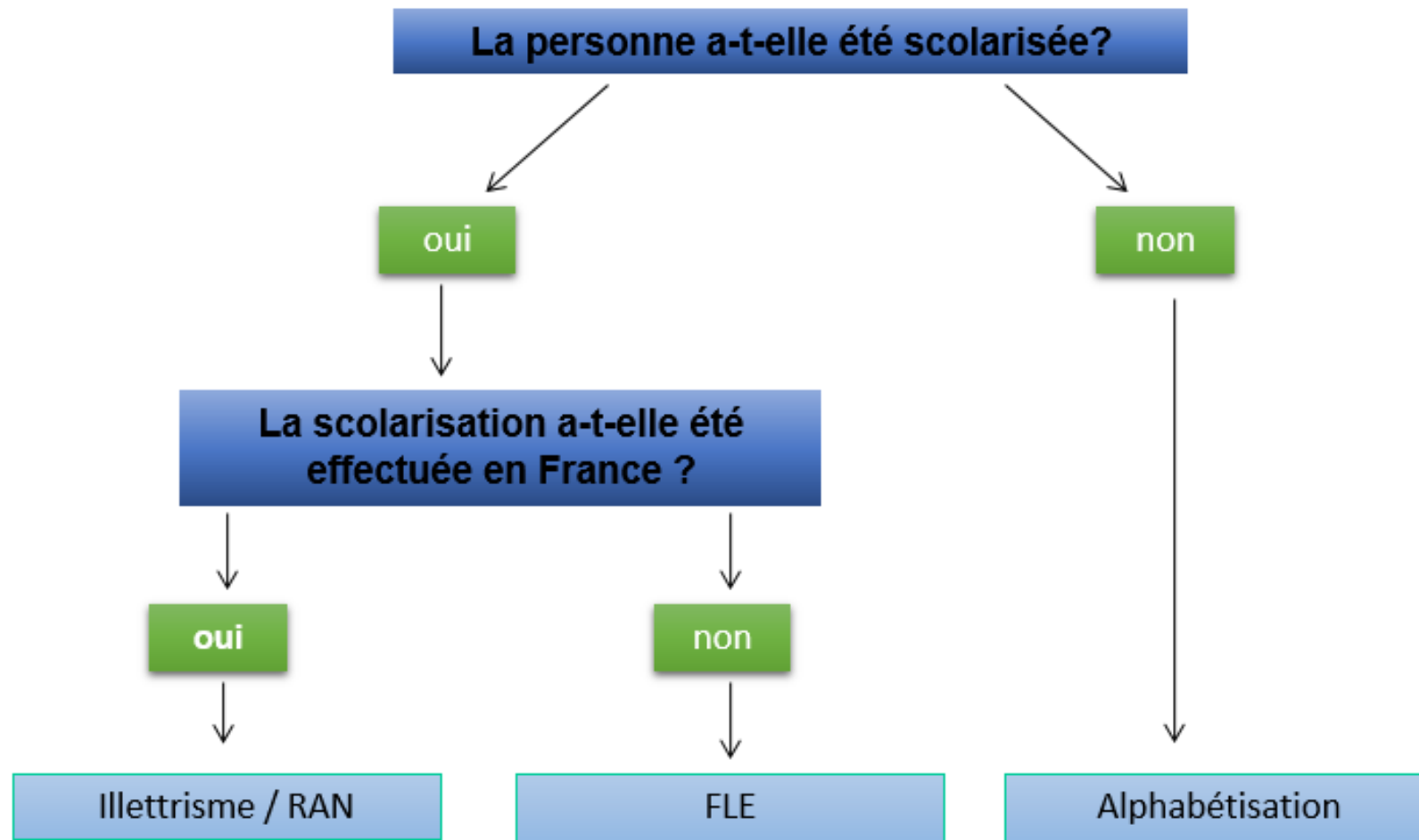
oui

non

Illettrisme / RAN

FLE

Alphabétisation



LES PROBLÉMATIQUES D'APPRENTISSAGE

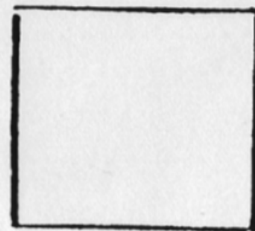
F.L.E. (Français Langue étrangère)			ANALPHABÉTISME	ILLETTRISME		REMISE A NIVEAU
Personne scolarisée dans sa langue			Personne non scolarisée	Personne scolarisée en France		Personne scolarisée en France
primaire	secondaire	université	langue maternelle = langue étrangère	Parcours scolaire erratique	Parcours 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	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

Bonjour de Villeurbanne.

Ce les été je joue

avec des Ami et des Amie

à la mer du Nord
à bien toté philippe



R

Philippe

26 Rue GABRIEL PERI

69100 Villeurbanne

il serait ~~à peu près~~ possible
que Madame X est un Body car tous
les matins elle met des fesses de
porteur dans sa chambre.

dane montravalles
ye prepare (li) machines
pour lixpideton
ye fe le charegemons
des quammones

la lumière ne fonctionne pas dans les
Vistier, vous pouvez si vous plais
contacter le Tinentin.
merci



LE DISPOSITIF 4C : LES ESSENTIELS

LES PRINCIPALES ÉTAPES DU DISPOSITIF 4C

A - Sensibilisation

Aide à
l'appropriation de la
problématique

B - Professionnalisation des acteurs

Accompagnement
des acteurs amenés
à repérer, orienter
ou accompagner les
agents

C - Formation des agents

Parcours
personnalisés en
fonction des besoins
des agents

LES PRINCIPAUX MÉTIERS ET FILIÈRES CONCERNÉS

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

Gestion

- Agent d'administration - Gestionnaire administratif

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"

Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement

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

Ingénierie et maintenance technique

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

LA FORMATION DES AGENTS

**Bilan de
positionnement
initial**

3h30

Module 1

**91 heures
13 jours**

OU

Module 2

**70 heures
10 jours**

**Bilan de
positionnement
final**

3h30

DÉMARCHE : UNE FORMATION PERSONNALISÉE EN FONCTION DES BESOINS DE CHACUN·E

LE POSITIONNEMENT INITIAL

Accueillir l'agent le mettre en confiance.

Recueillir des éléments sur le parcours, le poste actuel et le projet éventuel de l'agent.

Evaluer ses acquis et ses difficultés sur le champ des compétences-clés (tests différenciés en fonction des métiers).

UNE FORMATION SUR MESURE

Une durée adaptée aux besoins et au profil d'apprentissage.

Des contenus articulés aux situations de travail vécues par les participant·es.

Une dynamique de groupe et progressions personnalisées.

Des objectifs opérationnels et réalistes.

LE POSITIONNEMENT FINAL

Recueillir l'avis de l'agent sur la formation.

Evaluer les progrès réalisés.

Identifier les besoins restants et réaliser des préconisations.

EXEMPLES DE PARCOURS DE FORMATION

Madame X est AS, elle souhaite devenir infirmière mais ne parvient pas à réussir le concours d'entrée.

Suite au positionnement fait, elle a réalisé le parcours module 1 pour conforter ses bases en mathématiques et français. La formation lui a permis de prendre confiance et elle a poursuivi sur le module 2 d'avril à mai, a pour intégrer ensuite une prépa concours.

Madame Y est ASH et est en reconversion sur un poste d'agent administratif. Une entrée directe en module 2 lui a permis de revoir les bases, d'améliorer ses écrits professionnels et l'utilisation des outils bureautiques.

Madame Z est ASH et souhaite devenir AS, elle a des difficultés importantes à l'écrit et en bureautique. Un parcours 'module 1' a été préconisé, à l'issue afin de conforter ses écrits et sa communication, un complément de module 1 d'une durée de 42 h a été préconisé, elle intégrera le module 2 à l'issue.

Monsieur A est cuisinier, d'origine étrangère, il a été scolarisé dans son pays mais commet des erreurs à l'écrit, il est à l'aise en mathématiques et en bureautique. un module 2 est suffisant pour lui permettre de se perfectionner à l'écrit.

MISE EN OEUVRE OÙ ET COMMENT ?

- Positionnements en présentiel
- Groupes en inter-établissements à Toulouse et Montpellier
- Possibilité de monter des groupes en intra au plus près des établissements
- Module 1 (91 heures) : mix présentiel et distanciel
- Module 2 (70 heures) : entièrement en distanciel

MISE EN OEUVRE OÙ ET COMMENT ?

Prochains positionnements :

- mardi 14, jeudi 16 et mardi 28 juin à Toulouse
- jeudi 16 et mardi 28 juin à Montpellier

Parcours de formation :

- Module 1 : du 19 septembre au 14 novembre 2022
- Module 2 : du 22 septembre au 21 novembre 2022



REPÉRER, ORIENTER, ACCOMPAGNER



LES FREINS

- Sentiment de honte, peur d'être stigmatisé
 - Appréhension : *"je veux pas retourner à l'école"*
 - Volonté de se former mais méconnaissance des dispositifs et des procédés pour demander une formation
 - Peur d'être mal vu par les collègues et/ou de peser sur l'organisation du travail (c'est une formation longue, vais-je être remplacé ?)
- 



LES LEVIERS

- La formation est une solution à des problèmes récurrents : elle peut apparaître comme un soulagement
 - C'est une formation professionnelle pour adultes et elle est adaptée au niveau de chacun
 - Aucun pré-requis n'est exigé
 - La formation peut permettre d'évoluer tant au niveau professionnel que personnel
- 

EN PARLER

- Saisir une occasion pour en parler simplement et de manière positive (entretien)
- Partir du constat partagé d'une difficulté face à un changement : *"ce document/cette procédure est nouveau/nouvelle, c'est bien et normal d'avoir besoin de se former pour mieux comprendre."*
- Emettre des hypothèses sans pointer la personne du doigt
- Reconnaître des difficultés et montrer que l'on veut avancer est une démarche très positive à valoriser



RESSOURCES ET CONTACTS



Save the date !

Journées d'ateliers en présentiel

Lundi 10 octobre à Montpellier

Mardi 11 octobre à Toulouse



Save the date !

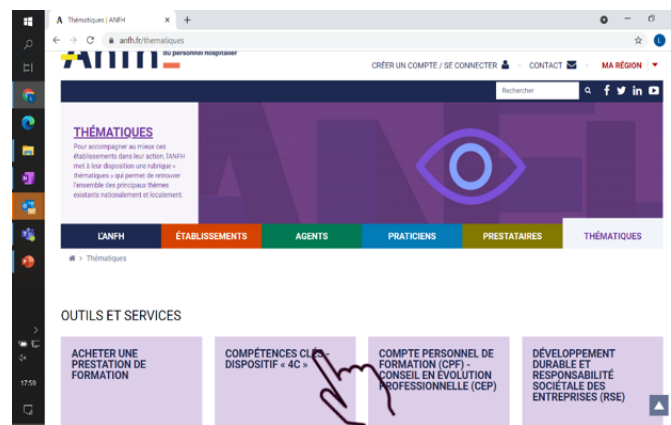
Journées d'ateliers en présentiel

Repérer et accompagner les agents en difficulté
Etablir un plan d'action pour déployer le dispositif 4C
au sein de son établissement
Communiquer en interne autour du dispositif 4C



RESSOURCES

site internet de l'ANFH





ANFH Occitanie - Midi-Pyrénées

Anissa BOUKHALFI

Conseillère Formation

a.boukhalfi@anfh.fr

Parc du Canal

1 rue Giotto, 31520 RAMONVILLE-SAINT-AGNE

www.anfh.fr/midi-pyrenees





ANFH Occitanie - Languedoc Roussillon

Florence BOCQUEL

Conseillère Formation

f.bocquel@anhf.fr

Im. Le Fahrenheit - ZAC Hippocrate

120, av. Nina-Simone

34000 Montpellier

www.anfh.fr/languedoc-roussillon





Véronique Martin

Responsable de Secteur Formation
Continue

veronique.martin@ams-grandsud.fr

Catherine Miquel

Coordinatrice pédagogique
compétences clés

catherine.miquel@ams-grandsud.fr

Secrétariat

solene.mounis@ams-grandsud.fr
jenny.garcia@ams-grandsud.fr

05 61 16 14 87

<https://ams-grandsud.fr/>





Claire Marx

Formatrice consultante ALPES

c.marx@alpes-formation.fr

Tél : 04 72 41 64 37

<https://alpes-formation.fr/>



MERCI POUR VOTRE ATTENTION

Pour renseigner le questionnaire
d'évaluation, c'est ici

