

# SENSIBILISATION AUX COMPÉTENCES-CLÉS

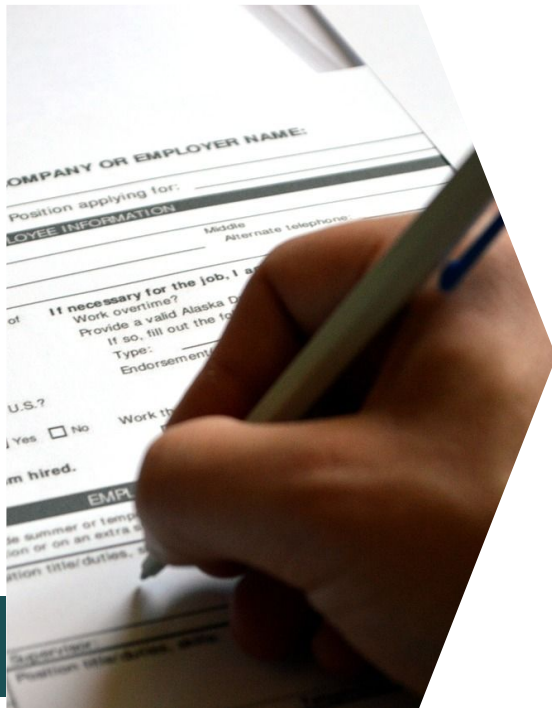
Le dispositif 4C : des Clés pour des  
Connaissances, des Compétences et une  
Carrière

WEBINAIRE DU MERCREDI 8 JUIN 2022



A close-up photograph of a person wearing a white lab coat. They are holding a handheld electronic device with a glowing green light. The device is positioned over an open notebook with handwritten text. The background is dark and out of focus.

# 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.

A close-up photograph of a person's hands. One hand holds a stylus, and the other rests on a tablet device which is placed over an open notebook. The notebook has some handwritten text on it. The background is dark and out of focus.

# 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



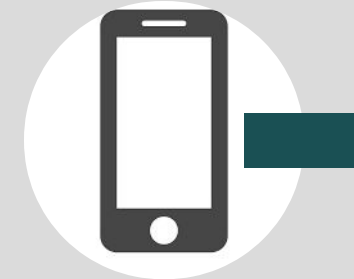
## Se repérer dans le temps

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	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

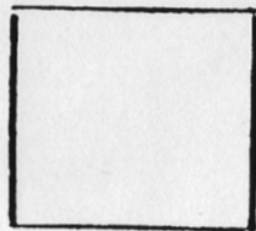


Bonjour de Villeurbanne.

Ce les été je joue

avec des Ami et des Amie

à la mer du Nord  
à bien toté philippe



R

PHILIPPE

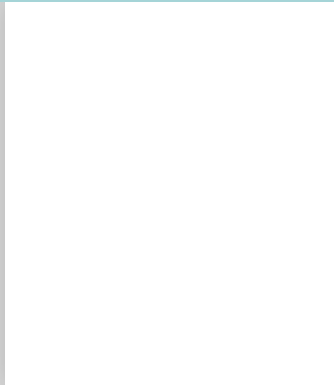
26 Rue GABRIEL PERI

69100 Villeurbanne

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

dane montravales  
ye prepare (li) machines  
pour lixpideton  
ye fe le chargemons  
des quammones

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

A close-up photograph of a person's hands. One hand is holding a pen and writing in an open notebook. The other hand is holding a mobile device, possibly a smartphone or tablet, which is displaying a green light. The background is dark and out of focus.

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



A close-up photograph of a person's hands. The right hand holds a stylus, and the left hand rests on a tablet device. The tablet is positioned over an open notebook with handwritten text. The background is dark and out of focus. A teal horizontal bar is at the top, and a dark teal rectangular box with white text is overlaid in the center.

# RESSOURCES ET CONTACTS

**Anfh**

Association nationale  
pour la formation permanente  
du personnel hospitalier



**Save the date !**

## Journées d'ateliers en présentiel

**Lundi 10 octobre à Montpellier**

**Mardi 11 octobre à Toulouse**



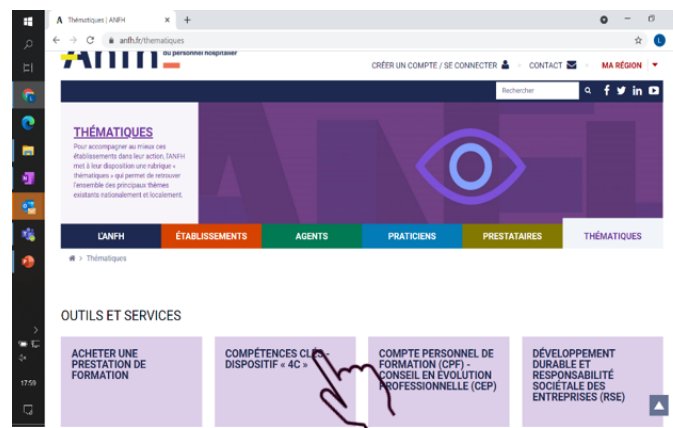
## Save the date !

### 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](mailto:a.boukhalfi@anfh.fr)

Parc du Canal

1 rue Giotto, 31520 RAMONVILLE-SAINT-AGNE

[www.anfh.fr/midi-pyrenees](http://www.anfh.fr/midi-pyrenees)





## ANFH Occitanie - Languedoc Roussillon

Florence BOCQUEL

Conseillère Formation

[f.bocquel@anh.fr](mailto:f.bocquel@anh.fr)

Im. Le Fahrenheit - ZAC Hippocrate

120, av. Nina-Simone

34000 Montpellier

[www.anfh.fr/languedoc-roussillon](http://www.anfh.fr/languedoc-roussillon)





**Véronique Martin**

Responsable de Secteur Formation  
Continue

[veronique.martin@ams-grandsud.fr](mailto:veronique.martin@ams-grandsud.fr)

**Catherine Miquel**

Coordinatrice pédagogique  
compétences clés

[catherine.miquel@ams-grandsud.fr](mailto:catherine.miquel@ams-grandsud.fr)

**Secrétariat**

[solene.mounis@ams-grandsud.fr](mailto:solene.mounis@ams-grandsud.fr)  
[jenny.garcia@ams-grandsud.fr](mailto:jenny.garcia@ams-grandsud.fr)

**05 61 16 14 87**

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





**Claire Marx**

Formatrice consultante ALPES

[c.marx@alpes-formation.fr](mailto: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

