

# Comment identifier des problématiques de compétences-clés ?

## L'identification se fait sur la base de 3 types de situations

<b>1.</b> <b>Besoins exprimés</b> 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 s'améliorer en suivant une formation.	<b>2.</b> <b>Besoins constatés</b> Il s'agit de situations dans lesquelles des difficultés peuvent clairement être identifiées en situation professionnelle sans que l'on soit nécessairement un spécialiste des compétences-clés.	<b>3.</b> <b>Besoins supposés</b> 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 des problématiques liées aux compétences-clés.
--	--	--

### INDICATEURS N°1

#### Dans l'expression orale

Ces problèmes s'entendent dans certains « tics » de langage comme « si j'aurais 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 s'exprime avec le même vocabulaire et les mêmes expressions quelles que soient les circonstances (entre collègues, en réunion, avec les usagers...).

### INDICATEURS N°2

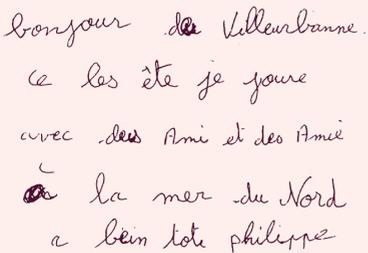
#### Dans le calcul

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 N°3****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 (comptes-rendus, transmissions, etc. par l'agent), qui sont très difficiles à déchiffrer, voire illisibles :



Bonjour de Villeurbanne.  
ce has été je joue  
avec des Ami et des Amie  
à la mer du Nord  
à bien toté philippe

La carte postale a été rédigée par Philippe, en situation d'illettrisme, qui était alors salarié au sein d'une préfecture de Région.

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

**INDICATEURS N°4****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 donné, pour s'organiser, ou ne savent pas par quoi commencer, comment organiser les choses...

Ce sont encore des situations dans lesquelles l'agent 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.

**Autres indicateurs**

- > Comprendre des consignes données à l'oral
- > Situer les services les uns par rapport aux autres
- > S'orienter et se déplacer facilement dans l'établissement
- > Se servir d'un ordinateur

**INDICATEURS N°5****En formation**

Les formations peuvent être révélatrices de difficultés dans la maîtrise des compétences-clés. Le refus de formation, la peur de ne pas y arriver, la difficulté de produire des écrits, l'abandon en cours de formation, l'échec aux épreuves... sont autant d'indices qui doivent alerter.

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 constituer une certitude.

**INDICATEURS N°6****En situation professionnelle**

- > **Erreurs et non conformités :** mauvaises applications de protocoles, utilisations erronées de produits ou de matériel.
- > **Contournements identifiés :** moyens mis en œuvre pour cacher une difficulté, situations d'évitement : éviter d'écrire, de lire ou de calculer, recours à un collègue.
- > **Adaptation des supports et/ou de l'organisation :** adaptation du mode d'organisation du service et/ou simplification maximale des documents de travail et explication orale systématique : planning, itinéraire, mode d'emploi, etc.
- > **Résistance au changement :** refus (catégorique) d'utiliser le nouvel appareil, le nouveau produit, une évolution de protocole, etc.
- > **Difficulté d'adaptation au changement :** intégration des nouvelles consignes et/ou modes opératoires nécessitant un temps conséquent et la répétition fréquente des consignes.