

8 mars 2009
Version 1

Guide d'utilisation du Référentiel des Compétences Clés en Situation Professionnelle (Référentiel CCSP)

Préface

Les difficultés à lire, écrire, comprendre un message simple de la vie quotidienne peuvent freiner l'accès à l'emploi, à la professionnalisation, à la qualification. Elles peuvent aussi être un obstacle à la mobilité des salariés et des agents des collectivités territoriales, au maintien dans l'emploi.

Depuis 2006, grâce aux résultats de l'enquête conjointe INSEE-ANLCI (enquête Information et Vie Quotidienne), nous avons la confirmation que sur les 3.100.000 personnes concernées par l'illettrisme, 57% d'entre elles sont dans l'emploi. Plus de la moitié d'entre elles a plus de 45 ans et les difficultés augmentent avec l'âge ; on peut ainsi mesurer le rapport évident entre l'allongement de la durée de l'activité professionnelle et la nécessité de prévenir et lutter contre l'illettrisme dans le monde du travail et dans le cadre de la formation professionnelle tout au long de la vie. Si l'on s'intéresse aux personnes au chômage qui ont entre 18 et 65 ans et qui ont commencé une scolarité en France, 15 % d'entre elles sont en situation d'illettrisme.

De plus en plus d'entreprises, accompagnées par leur OPCA, inscrivent la formation de base dans leur programme d'actions. L'ANLCI a accompagné ces développements dans les territoires par la signature d'accords cadres.

Plus largement, les actions de formation de base destinées aux salariés sont valorisées dans les plans régionaux de prévention et de lutte contre l'illettrisme initiés par l'ANLCI et portés par ses chargés de mission régionaux. Pour faire vivre ces partenariats, avoir une vision claire de ce qui marche, de l'offre de formation disponible sur un territoire, pour construire des formations réellement adaptées, les entreprises et leurs partenaires peuvent aussi s'appuyer sur les bonnes pratiques identifiées et diffusées dans le cadre du Forum permanent des pratiques (www.anlci.gouv.fr).

Nous savons aujourd'hui que les formations de base mises en œuvre dans le cadre de la politique de lutte contre l'illettrisme permettent d'améliorer la performance économique des entreprises et facilitent l'évolution professionnelle et personnelle des salariés. Plus à l'aise au travail, ils le sont aussi dans la vie.

Ces formations permettent aussi d'anticiper les changements et de prévenir les ruptures professionnelles. Elles confortent les plus fragiles, préviennent les risques d'exclusion.

Une des préoccupations majeures de l'ANLCI est de produire ce qui manque pour permettre à l'action de changer d'échelle or, précisément, dans le monde du travail, nombreux sont nos partenaires (entreprises, partenaires sociaux, organismes paritaires collecteurs agréés, Etat, collectivités territoriales) qui nous ont exprimé le souhait de disposer d'un outil opérationnel leur permettant d'avoir une idée précise de ce que les personnes qu'ils auront à former ont déjà acquis et de ce qu'il faudrait qu'elles acquièrent pour disposer de cette « base de la base » qui sécurise leur trajectoire professionnelle et participe au développement de l'entreprise.

Certes de nombreux référentiels existent mais l'objectif de l'ANLCI en construisant cet outil à la demande de ses partenaires n'est pas d'exprimer ce que l'on pense devoir être su en partant d'une approche académique mais au contraire de renverser la démarche, de partir des situations de travail, d'analyser les tâches et de pouvoir dire clairement quelles compétences de base ces tâches exigent.

Produire ce qui manque, c'est offrir à ceux qui agissent des points de repères simples, partagés, permettant de parler un langage commun.

Nous avons donc privilégié une démarche très pragmatique, très modeste, qui ne prétend pas dire ce que les personnes devraient savoir mais qui a seulement pour objectif d'aider sur le terrain tous ceux qui veulent mettre en œuvre des formations de base.

Que soient vivement remerciés tous les partenaires qui ont bien voulu construire et s'engager à nos côtés durant quelques mois en faisant connaître ce qui existe et en inventant seulement ce qui manque.

Marie-Thérèse GEFFROY
Directrice de l'ANLCI

Le 8 mars 2009

Concepteurs du référentiel

Comité de pilotage élargi du référentiel :

Aline Bomba, *Unifformation*
Véronique Chauvin, *Gfc-Btp*
Delphine Crouzet, *Dgefp, Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi*
Nathalie Delorme, *Agefos-pme*
Françoise Gautier Etié, *Cnfpt*
Marie Grégori, *Conseil régional de Basse Normandie*
François Grauvogel, *Forcemat*
Dominique Humbert, *Opcaim*
Ayla Kaysoy, *Intergros*
Leslie Le Bigot, *Unifaf Ile de France*
Michel Lemberg, *Dgesco - Ministère de l'éducation nationale*
Patrick Maséra, *Dger, Ministère de l'agriculture et de la pêche*
Cécile Mendes, *Intergros*
Chantal Ors, *Faf tt*
Anne Poisneuf, *Anlci Lorraine*
Sébastien Prioul, *Conseil régional d'Ile de France*
Emilie Rousseau, *Forthac*
Elodie Roussel, *Unifaf*
Christiane Thouin, *Fafih*
Ghislaine Vaesken, *Faf Propreté*

Consultants prestataires :

Daniel Lustin, *Cabinet Récif*
Avec la contribution d'Alain Blayo, *IML*, de Jean-Paul Martin, *Cafoc de Nantes*,
d'Eric Roignant, *Déclif Formation* et de Gilles Delahaye

Pilote de l'élaboration du référentiel :

L'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme : Hervé Fernandez et Eric Nédélec ont piloté l'élaboration du référentiel, avec l'appui d'Anne Vicher, membre du Comité Scientifique et de l'Evaluation de l'ANLCI.

Sommaire du guide

A

Cibles et fonctions du guide

1. Le Référentiel CCSP répond aux besoins de différents types d'acteurs p 7
2. Les fonctions de cet outil p 7
3. Qu'est-ce que le Référentiel CCSP ? p 7
4. La structure du référentiel p 8

B

Lire le tableau

- Zone supérieure : Pôles, Activités, Critères, Degrés capacités professionnelles p 9
- Zone centrale : les savoirs mobilisés p 10
- Les cellules p 10
- L'utilisation du référentiel p 11

C

Trois modes d'utilisation du Référentiel CCSP

1. Mode d'utilisation n°1 : La description globale d'une situation de travail p 13

- Exemple 1 : De la fiche de poste aux compétences clés : le serveur en restauration p 15
- Exemple 2 : L'accompagnement VAE p 16
- Exemple 3 : Les prescripteurs de formation publics ou privés p 16

2. Mode d'utilisation n°2 : L'utilisation intermédiaire du Référentiel CCSP p 18

- Exemple 1 : La commande publique p 19
- Exemple 2 : Le diagnostic fonctionnel de l'illettrisme p 23
- Exemple 3 : La mise en place de filières d'emploi et de formation dans le cadre d'un GPEC p 25

3. Mode d'utilisation n°3 : L'analyse fine p 26

- Exemple 1 : L'agent Machiniste Classique, et le CQP d'une branche professionnelle p 27
- Exemple 2 : La mise en place de l'entretien professionnel p 29
- Exemple 3 : La réponse des organismes de formation à une demande d'entreprise p 29

Annexes :

- Annexe 1 : Les degrés du cadre national de référence de l'ANLCl p 31
- Annexe 2 : Le cadre européen p 32
- Annexe 3 : Le Référentiel CCSP avec les lignes vierges p 33
- Annexe 4 : Le glossaire p 40

Avertissement aux utilisateurs

Le référentiel CCSP répond à des besoins spécifiques :

La plupart des référentiels disponibles¹ sur les savoirs de base portent sur les capacités langagières ou sur des domaines élargis, sans toutefois répondre de façon précise et élargie au **cadre national de référence pour l'accès de tous aux compétences de base de l'ANLCI et aux recommandations du parlement européen du 18/12/2006**, concernant les compétences clés :

- Ces référentiels ne reprennent pas les 4 degrés de l'ANLCI,
- Les domaines abordés ne correspondent pas aux 8 compétences clés du cadre européen.

De plus, ces référentiels se centrent sur la **formation ou l'évaluation (positionnement) des personnes**.

Aucun référentiel ne répond complètement à la définition d'un **référentiel professionnel**² qui lierait l'inventaire des capacités de base (linguistiques et autres) aux référentiels métiers ou à l'exercice d'une activité professionnelle.

Le référentiel CCSP s'efforce de lever ces limites :

Parce qu'il a été bâti en prenant appui sur l'observation des situations de travail et non sur une définition, a priori, des connaissances académiques qui faciliteraient l'exercice d'une activité, le référentiel CCSP adopte une visée résolument **professionnelle**. Il identifie les compétences clés en **situation professionnelle**, c'est-à-dire qu'il s'efforce de **faire le lien entre des capacités de base d'une personne et leur mise en œuvre dans le contexte du travail**.

Les compétences de base prises en compte dans ce référentiel sont organisées selon les **degrés de maîtrise l'ANLCI**.

De plus, l'inventaire de ces compétences reprend le périmètre du cadre européen, ce qui conduit à proposer une **approche interdisciplinaire**. Le noyau dur des compétences linguistiques (lire, écrire, s'exprimer) doit en effet être replacé dans un ensemble plus large englobant d'autres dimensions transversales, le tout constituant les compétences clés.

Le référentiel que nous proposons vise en effet à lier :

- La **description d'une situation de travail** dans ses différentes dimensions : activités, critères, capacités professionnelles et
- **L'inventaire des savoirs mobilisés** dans cette situation de travail (savoirs généraux et appliqués).

Dans cette perspective, le référentiel CCSP suggère que **l'illettrisme** n'est pas seulement une caractéristique liée aux **personnes** et à leur histoire de vie, mais que c'est aussi un **risque** grandissant lié à **l'évolution des organisations du travail** que l'on peut prévenir.

On observe que les nouvelles organisations du travail font en effet appel à plus de précision dans la communication orale et écrite. Elles enrichissent également le champ du requis : plus de calculs, plus d'outils numériques, plus d'attitudes de service, plus de règles qualité, sécurité, plus d'autonomie...etc.

Le périmètre de l'employabilité ne peut désormais se résumer au seul "Savoir parler, lire, écrire, compter".

¹ Anne VICHER, *Référentiels et outils d'évaluation des compétences de base*, ANLCI, février 2005

² Cf. glossaire - annexe 4

A Cibles et fonctions du guide

1. Le Référentiel CCSP répond aux besoins des types d'acteurs suivants :

- Les entreprises et les collectivités territoriales en tant qu'employeurs.
- Les commanditaires financeurs publics et privés : OPCA de branches ou interprofessionnels, État, collectivités territoriales, CNFPT.
- Les conseillers et prescripteurs de formation : Pôle Emploi, Missions locales, PLIE.
- Les opérateurs : Organismes de formation, formateurs (animateurs ou concepteurs) et consultants
- Les personnes en insertion professionnelle et les salariés en professionnalisation ou en voie de qualification
- Les salariés d'entreprise et leurs représentants et les demandeurs d'emploi.

2. Les fonctions de cet outil sont les suivantes :

- Conseiller, évaluer et orienter les personnes en insertion sur la base de leurs compétences
- Identifier des besoins de formation pour l'ensemble des personnes concernées
- Valider les compétences acquises et professionnaliser les salariés en poste afin de les qualifier et/ou de les faire évoluer
- Faciliter les démarches de développement des compétences dans le cadre des mobilités professionnelles choisies ou subies
- Elaborer des cahiers de charges de la demande de formation ; négocier des cahiers des charges des actions de formation
- Répondre aux appels d'offres.

3. Qu'est ce que le Référentiel CCSP ?

Ce référentiel vise à **croiser les outils d'analyse du travail en termes de compétence avec les outils de l'analyse de la formation aux savoirs de base** (parfois appelés savoirs fondamentaux).

Les compétences liées à un emploi y sont donc décrites comme la réalisation d'activités qui répondent à des critères précis et qui mobilisent des capacités professionnelles, des savoirs généraux et des savoirs appliqués.

Les capacités professionnelles sont directement mobilisées et observables dans la réalisation des activités.

La mobilisation des savoirs généraux et appliqués est également requise dans la réalisation des activités, mais leur mise en œuvre n'est pas toujours directement observable.

Des stratégies de contournement peuvent parfois masquer la nécessité de ces savoirs.

C'est donc l'analyse des situations-problèmes et des risques associés qui permettront d'en définir le besoin (diagnostic fonctionnel de l'illettrisme).

4. La structure du référentiel.

Pour répondre aux préoccupations du maximum des acteurs concernés, le Référentiel des Compétences Clés en Situation Professionnelle (Référentiel CCSP) a été élaboré :

- En tenant compte de plusieurs méthodes d'analyse de l'emploi et des descriptifs d'emploi (ROME, FAP, fiches de poste, etc.),
- Sur le modèle d'un système décrivant les facettes d'un emploi, allant de l'exécution à la prise de décision,
- En se tenant à un niveau suffisamment général pour que les différents acteurs puissent y partager un langage commun.

Dès lors le Référentiel CCSP comporte **2 zones différentes** ([Annexe 3](#)) :

- **La zone supérieure** qui liste une série d'activités dont l'ensemble décrit une situation professionnelle dans ses différentes dimensions (activités, critères, capacités professionnelles)
- **La zone centrale** qui rend compte pour chacune de ces activités des savoirs mobilisés et des différents degrés de maîtrise ou d'apprentissage, nécessaires à la réalisation de ces activités.

Les contenus des cellules au croisement des lignes et des colonnes sont des exemples proposés à la suite de la consultation de professionnels de branches différentes.

Chacune de ces propositions doit être reformulée en fonction du contexte professionnel auquel on se réfère.

Par exemple, "lire un plan" n'a pas du tout la même signification sur la route que dans un bureau d'études du bâtiment.

L'utilisation de ce référentiel implique de contextualiser les propositions, par l'ajout de lignes vierges supplémentaires.

Par exemple : "Utiliser un cahier de liaison" sera transposé, dans un atelier, sous la forme "Mentionner tous les incidents de la journée et l'état des machines sur le journal d'atelier". Pour collecter ces formulations, il est nécessaire d'ajouter une cellule en dessous de celle se trouvant à la croisée de la colonne "Interaction / Communiquer" et de la ligne "Savoirs généraux / Ecrit Degré 3".

Ce travail de renseignement des cellules permet d'obtenir **trois sortes de profils**, qui traduisent, selon les circonstances d'utilisation :

- Une situation de travail existante (**profil d'emploi**),
- Les acquis d'une personne (**profil professionnel**),
- Une situation de travail virtuelle (**profil de poste**).

B
Lire le tableau

Pôles de compétences		Réalisation	Interaction	Initiative
Activités				
Critères				
Degrés de capacités professionnelles				
Degrés de capacités professionnelles	Degré 1 : Imitation			
	Degré 2 : Adaptation			
	Degré 3 : Transposition			
Savoirs mobilisés				
Savoirs généraux				
Savoirs Appliqués				

Zone supérieure : Pôles, Activités, Critères, Degrés de capacité professionnelle.

Cette zone décrit les facettes d'une même situation de travail.

Trois pôles de compétences (**Cellules violettes**) déclinés en sept activités (**cellules bleues**) :

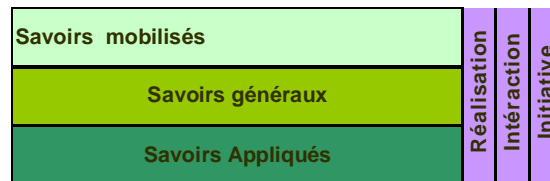
- **Réalisation**
 - Exécuter une tâche
 - Comprendre et justifier
- **Interaction**
 - Communiquer
 - Participer à une décision
- **Initiative**
 - Faire face à un aléa
 - Apprendre, tirer parti de l'expérience
 - Faire preuve d'initiative

Critères : caractéristiques générales de qualification des activités.

Les degrés de capacités professionnelles (Annexe 1) :

Ils indiquent un niveau estimé de réalisation ou de maîtrise dans l'activité correspondante. Par exemple, devant un aléa, il y a une gradation entre "identifier la présence d'un dysfonctionnement", "énumérer les solutions connues" et "prendre les décisions qui s'imposent".

La zone centrale : les savoirs mobilisés



Cellules vertes :

Elles décrivent les savoirs mobilisés pour réaliser les activités :

- **4 savoirs généraux**
 - Oral (*)
 - Ecrit (*)
 - Calcul (*)
 - Espace/Temps (*)
- **6 savoirs appliqués**
 - Informatique (*)
 - Technologie
 - Attitudes et comportements (*)
 - Gestes, postures, observation
 - Réglementaire
 - Ouverture culturelle

Les lignes marquées ci-dessus par une (*) sont déclinées en **trois degrés de maîtrise des savoirs** dont les descriptions sont données en **Annexe 1**, où elles sont comparables aux degrés proposés par le Cadre National de Référence de l'ANLCI.

Lorsqu'on les applique à l'univers professionnel, ces trois degrés correspondent à des modalités d'acquisition ou d'application du savoir :

	<i>du cadre national de référence de l'ANLCI ...</i>	<i>... à l'univers professionnel</i>
Degré 1	Repères structurants	➔ Imitation
Degré 2	Compétences fonctionnelles pour la vie courante	➔ Adaptation
Degré 3	Compétences facilitant l'action dans des situations variées	➔ Transposition

Les cellules :

Elles mentionnent des exemples de degrés de maîtrise d'un savoir dans une activité donnée. Ces exemples sont tirés de la vie professionnelle mais il sera nécessaire de les adapter à des situations professionnelles précises.

Le jeu des couleurs n'a aucune autre fonction que de faciliter la lecture. Il n'a pas de valeur symbolique.

L'utilisation du référentiel.

La démarche générique d'utilisation du Référentiel CCSP, pour créer un profil est la suivante :

- Créer des lignes vierges supplémentaires, dans les activités et les savoirs concernés (**Annexe 4**).
- Insérer dans les lignes vierges ainsi créées les termes d'un descriptif de l'emploi concerné. Ces descriptions peuvent être complétées par des éléments concrets issus de la situation professionnelle observée : outils, matériaux, supports d'information, types d'écrits, etc.
- Sélectionner les Savoirs généraux et les Savoirs appliqués adéquats dans le tableau, ou les rajouter dans les lignes vierges supplémentaires précédemment créées. Les éléments qui ne peuvent être insérés sont stockés sur une ligne blanche sous la ligne technologie. Ces éléments serviront de base pour un questionnement à soumettre à un expert.

L'utilisation du référentiel CCSP est possible à différents niveaux : sectoriel, inter sectoriel (lorsqu'il s'agit d'identifier **un noyau dur de compétences transversales** d'un secteur d'activité à un autre) ou local, selon la problématique traitée et selon la source d'information qui permet de renseigner le Référentiel CCSP : le ROME (Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois), les descriptifs d'emplois d'un secteur professionnel (référentiels CQP du Bâtiment, de l'Habillement, etc.) ou le profil de poste dans un service dans une entreprise, une PME etc ...

En conclusion, le référentiel peut être parcouru de 2 façons différentes :

Des situations de travail aux savoirs mobilisés

The diagram illustrates the process of identifying skills from work situations. It shows a table with columns for 'Situations de travail' and rows for 'Savoirs mobilisés'. A red arrow points from the 'Situations de travail' column to the 'Savoirs mobilisés' column, indicating the flow of information from specific tasks to the underlying skills.

Des savoirs mobilisés aux situations de travail

The diagram illustrates the process of identifying work situations from mobilized skills. It shows a table with columns for 'Savoirs mobilisés' and rows for 'Situations de travail'. A red arrow points from the 'Savoirs mobilisés' column to the 'Situations de travail' column, indicating the flow of information from general skills to specific tasks.

C

Trois modes d'utilisation du Référentiel CCSP

Le référentiel peut être utilisé pour trois approches différentes de la situation de travail :

1. Mode d'utilisation n°1 : La description globale d'une situation de travail

Lorsqu'il s'agit d'aller rapidement à l'essentiel, en se contentant de la charpente de l'emploi ou du projet. Cette approche est utile à **l'entreprise** pour caractériser les dimensions et l'étendue d'un poste, au **salarié** qui s'engage dans une VAE, au **prescripteur de formation** pour définir le cadre général de la demande.

2. Mode d'utilisation n°2 : L'utilisation intermédiaire du Référentiel CCSP

Cette approche permet de fixer un cadre à la **commande publique ou privée** de formation, de définir un profil d'emploi, de repérer les facteurs de risque pouvant générer de l'illettrisme (**diagnostic fonctionnel de l'illettrisme**), ou enfin de "cadrer" une **GPEC**.

3. Mode d'utilisation n°3 : L'analyse fine

Elle permet d'établir et d'articuler le Référentiel CCSP avec un **référentiel de certification** (par exemple le référentiel d'un CQP), d'évolution de l'emploi (**entretien professionnel**) ou de **formation aux savoirs de base en entreprise**.

Ces 3 approches répondent à des besoins différents.

1

Mode d'utilisation n°1

La description globale d'une situation de travail

Cette description globale peut être réalisée par divers types d'acteurs :

- **L'entreprise** qui souhaite analyser une fiche poste en mettant en avant les exigences de ce poste en matière de compétences clés,
- **Le salarié** qui souhaite valoriser les capacités de base résultant des acquis de son expérience (explicitation de l'activité dans le cadre d'une démarche VAE),
- **Le prescripteur de formation public ou privé** qui souhaite définir un périmètre de formation de base orientée sur des emplois de production ou de service.

Les trois types d'utilisateurs retiendront la partie haute du tableau (en bleu) qui rappelle les pôles, puis décrit des activités et des critères permettant de spécifier ces activités, ainsi que les capacités à mobiliser dans le contexte professionnel (figure 1 de la page suivante).

Les capacités sont ordonnées selon les trois niveaux du cadre de référence de l'ANLCI.

Cette approche permet un début d'analyse des situations de travail qui devra être poursuivi en rajoutant des lignes vierges dans le tableau afin de contextualiser l'analyse.

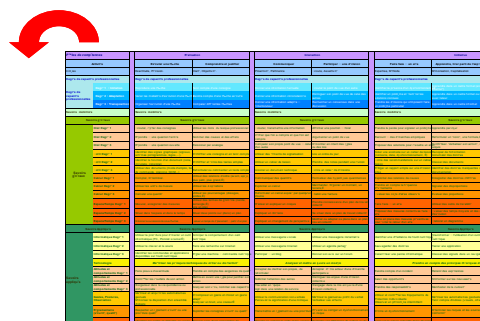
Les lignes bleues seront conservées pour vérifier que les types d'activité et de capacités retenues sont bien organisées selon les mêmes règles que le référentiel.

Au terme de cette vérification les lignes bleues pourront être supprimées.

Si les utilisateurs souhaitent réaliser une description non contextualisée, ils pourront aussi se donner une représentation en forme de cible (figure 2 de la page suivante).

Cette représentation permet, par exemple, de caractériser de façon globale les dimensions et l'étendue d'un poste.

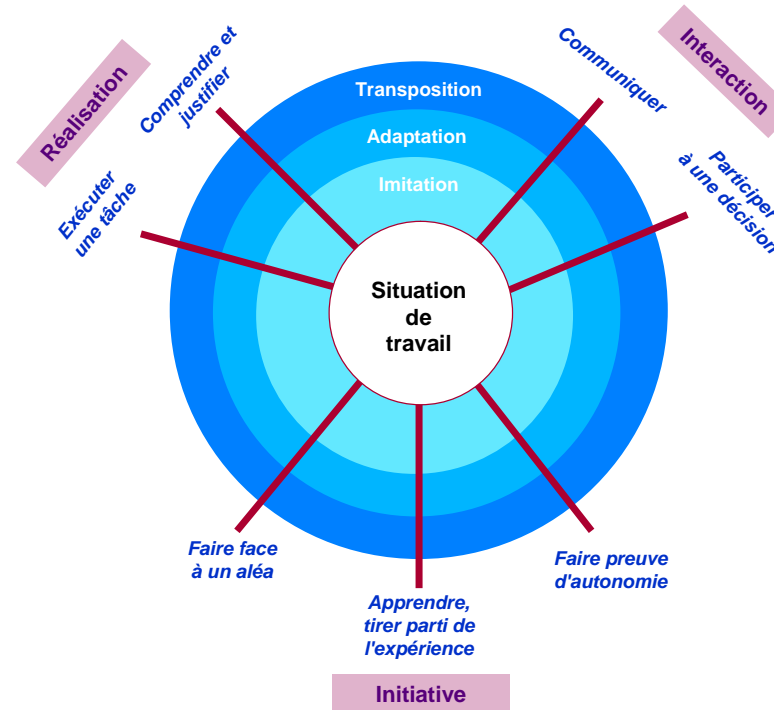
Dans les deux cas, la démarche consiste à aller des situations de travail aux savoirs mobilisés.



De la description des activités à l'explicitation des capacités mobilisées (figure 1)

Pôles de compétences		Réalisation		Interaction		Initiative		
Activités		Exécuter une tâche	Comprendre et justifier	Communiquer	Participer à une décision	Faire face à un aléa	Apprendre, tirer parti de l'expérience	Faire preuve d'autonomie
Critères		Exactitude, Précision.	Clarté, Objectivité.	Proactivité, Pertinence	Écoute, Assertivité	Expertise, Méthode	Mémorisation, Capitalisation	Innovation, Réalisme.
Degrés de capacités professionnelles		Degrés de capacités professionnelles		Degrés de capacités professionnelles		Degrés de capacités professionnelles		
Degrés de capacités professionnelles	Degré 1 : Imitation	Reproduire une tâche	Tenir compte d'une consigne	Donner une information factuelle	Écouter le point de vue d'un autre	Identifier la présence d'un dysfonctionnement	Apprendre dans un cadre formel (encadré et structure)	Prendre de la distance par rapport à sa tâche
	Degré 2 : Adaptation	Varié les modalités d'exécution d'une tâche	Rendre compte d'une tâche exécutée	Donner une information circonstanciée	Distinguer son point de vue de celui des autres	Identifier un problème et énumérer les solutions connues	Apprendre dans un cadre formel ou informel avec tuteur	Se donner des objectifs
	Degré 3 : Transposition	Organiser l'exécution d'une tâche	Comparer différentes tâches	Donner une information adaptée à l'interlocuteur	Rechercher un consensus dans une discussion	Prendre les décisions qui s'imposent face à un problème particulier	Apprendre dans un cadre informel	Optimiser l'atteinte de ses objectifs

Les dimensions et l'étendue d'une situation de travail (figure 2)



Exemple 1 : de la fiche de poste aux compétences clés : le serveur en restauration.

- **Mission** : *Effectuer le service en salle de restaurant depuis la préparation de la salle jusqu'à l'accueil du client, le service à table, l'encaissement et les opérations de remise en état de la salle.*
- **Principales activités** : Mise en place, accueil, prise de commande et service, relations avec le client.
- **Techniques principales** : Service en salle, communication, vente.
- **Accès au poste** : l'expérience n'est pas pré requise, chez les personnes capables de s'adapter à la diversité des établissements et des clientèles ainsi qu'aux variations des flux d'activité.

Le responsable de l'établissement qui souhaite **recruter ou former un nouveau serveur** pourra entreprendre une analyse des capacités que doit posséder le serveur pour réaliser ces activités. On trouvera dans ce qui suit un exemple d'une telle analyse.

Les cases blanches servent à contextualiser le référentiel.

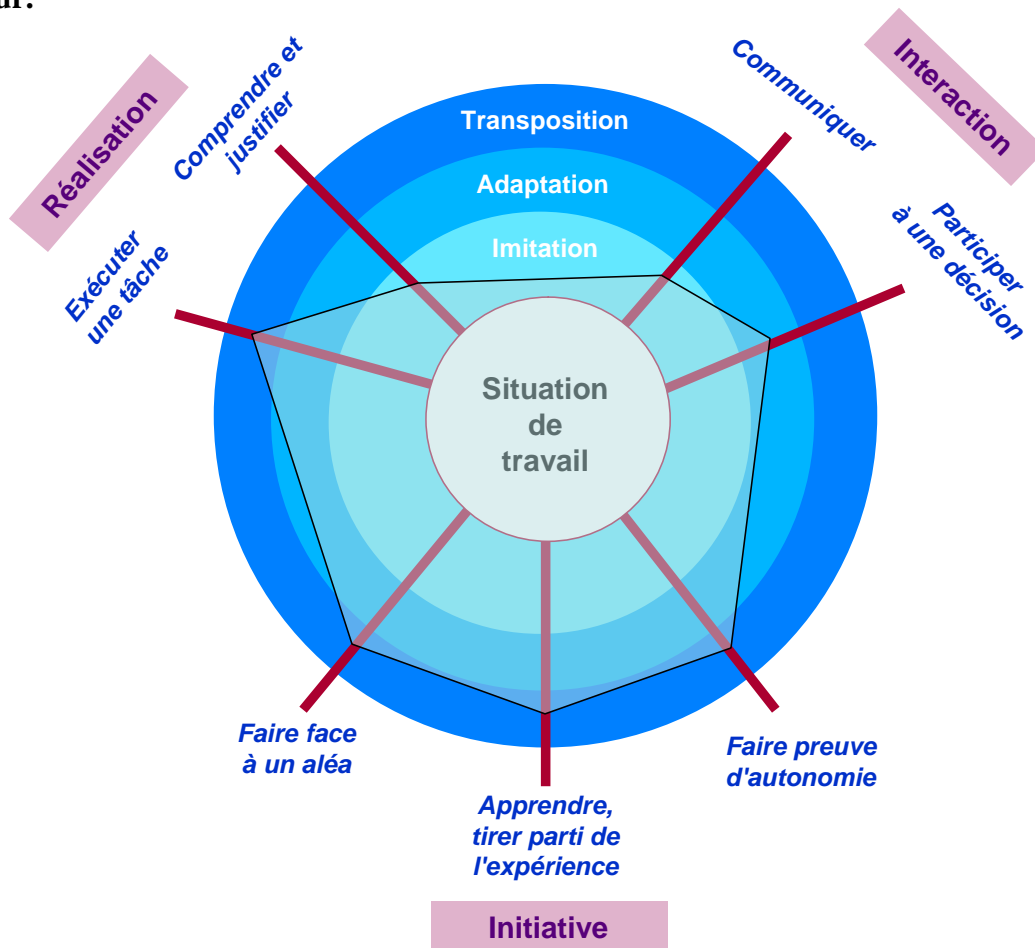
Seules les cases bleues correspondant aux capacités retenues ont été affichées.

Analyse de l'emploi de serveur

Pôles de compétences		Réalisation		Intéraction			
Activités		Exécuter une tâche	Comprendre et justifier	Communiquer	Participer à une décision		
Critères		Exactitude, Précision.	Clarté, Objectivité.	Proactivité, Pertinence	Écoute, Assertivité		
Activités du poste	Exécuter	Nettoyage des locaux et du matériel Débarassage et redressage des tables	Favoriser la politique commerciale de l'établissement	Communiquer	Accueil et accompagnement du client Prise de congé du client à son départ	Conseil au client dans ses choix Conseil sommaire sur les vins et boissons	Être autonome
Degrés de capacités professionnelles		Degrés de capacités professionnelles			Degrés de capacités professionnelles		
Degrés de capacités professionnelles	Degré 1 : Imitation		Tenir compte d'une consigne		Donner une information factuelle		
Degrés de capacités professionnelles	Degré 2 : Adaptation					Distinguer son point de vue de celui des autres	
Degrés de capacités professionnelles	Degré 3 : Transposition	Organiser l'exécution d'une tâche					

Pôles de compétences		Initiative		
Activités		Faire face à un aléa	Apprendre, tirer parti de l'expérience	Faire preuve d'autonomie
Critères		Expertise, Méthode	Mémorisation, Capitalisation	Innovation, Réalisme.
Activités du poste	Exécuter Être autonome	Réagir en temps réel à tout incident ou dysfonctionnement	S'adapter à la diversité des clientelles	Assurer la totalité d'un service en salle depuis l'arrivée du client jusqu'à son départ sans incident
Degrés de capacités professionnelles		Degrés de capacités professionnelles		
Degrés de capacités professionnelles	Degré 1 : Imitation			
Degrés de capacités professionnelles	Degré 2 : Adaptation			
Degrés de capacités professionnelles	Degré 3 : Transposition	Prendre les décisions qui s'imposent face à un problème particulier	Apprendre dans un cadre informel	Optimiser l'atteinte de ses objectifs

Le responsable du restaurant peut aussi souhaiter se contenter d'une représentation globale des capacités professionnelles du serveur en dessinant **les dimensions et l'étendue du poste de serveur**.



Exemple 2 : l'accompagnement VAE.

L'accompagnateur VAE pourra de la même façon analyser le référentiel d'une certification de serveur (par exemple le titre professionnel "Serveur de restaurant") à l'aide de la grille de lecture que constitue le présent référentiel afin que l'explicitation de son expérience par le candidat permette de couvrir toutes les dimensions et l'étendue de ce titre.

Exemple 3 : Les prescripteurs de formation publics ou privés.

Le cahier des charges d'un projet de formation de base pourra, de la même façon, s'attacher à définir un profil d'emplois cibles en utilisant ce référentiel. À cet égard, le profil des emplois de service appellera des capacités plus exigeantes dans les pôles **interaction** et **initiative** alors que certains emplois de production pourront être plus axés sur les pôles de **réalisation** et **l'interaction**.

2
Mode d'utilisation n°2
**L'utilisation intermédiaire
du Référentiel CCSP**
Acteurs souvent concernés :

- **Les commanditaires publics** qui souhaitent fixer un cadre à la commande de formation et en évaluer les résultats ; ou le conseiller chargé d'accompagner une personne en vue de son insertion professionnelle, qui a besoin de "cadrer" les grandes lignes d'un projet et d'un profil professionnel avant d'entrer dans le détail des niveaux de savoir.
- **Le consultant** qui réalise un **diagnostic** visant à repérer des situations de travail locales en évolution (dans une entreprise ou un atelier) et anticiper les risques éventuels chez les salariés qui ne possèdent pas certaines capacités clés (**diagnostic fonctionnel de l'illettrisme**).
- **Le DRH qui réalise une GPEC** et souhaite définir au sein d'une entreprise des filières types d'accès et de formation aux qualifications présentes dans son entreprise ou encore des parcours de professionnalisation qui intègrent l'acquisition des savoirs de base.

Le référentiel permet de détailler des listes de *Savoirs généraux* et de *Savoirs appliqués*, sans toutefois entrer dans l'évaluation de ces savoirs.

Savoirs généraux	
Savoirs généraux	Oral Degré 1
	Oral Degré 2
	Oral Degré 3
	Écrit Degré 1
	Écrit Degré 2
	Écrit Degré 3
	Calcul Degré 1
	Calcul Degré 2
	Calcul Degré 3
	Espace/Temps Degré 1
	Espace/Temps Degré 2
	Espace/Temps Degré 3

Le Référentiel CCSP comprend **quatre** classes de savoirs pour **les savoirs généraux** :
Oral, Ecrit, Calcul, et Espace/Temps,

et **cinq** pour **les savoirs appliqués** :
Informatique, Technologie, Attitudes et comportements, Gestes, postures, observation, Réglementaire et Ouverture culturelle

Savoirs Appliqués	
Savoirs appliqués	Informatique Degré 1
	Informatique Degré 2
	Informatique Degré 3
	Technologie
	Attitudes et comportements Degré 1
	Attitudes et comportements Degré 2
	Attitudes et comportements Degré 3
	Gestes, Postures, Observation
	Réglementaire (sécurité, qualité)
	Ouverture culturelle

Un simple inventaire de ces classes suffit le plus souvent pour tracer la "charpente" d'un profil professionnel, qu'une analyse plus fine permettra de détailler, par exemple à travers un bilan de compétences.

Exemple 1 : La commande publique.

LA COMMANDE PUBLIQUE DE FORMATION PORTÉE PAR L'ÉTAT ET LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES DANS LE CADRE DES PLANS RÉGIONAUX DE PRÉVENTION ET DE LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME.

La commande publique adossée aux plans régionaux de prévention et de lutte contre l'illettrisme impulsés par l'ANLCI sur les territoires peut insister sur la dimension professionnalisante des formations de base.

Au delà de la diversité des dispositifs et de leurs dénominations, ces formations visent à fixer des objectifs réalistes et évaluables d'acquisition des savoirs généraux et appliqués.

Pour les commanditaires, l'offre de formation doit pouvoir définir des parcours individuels précis de formation repérables au sein de ce référentiel.

L'intérêt d'un tel référentiel, dans ce cadre, est triple :

- Il permet de **diversifier l'offre de formation**, au-delà du savoir lire et écrire, il prend en compte toute la diversité des savoirs de base comme le montre les **22 lignes** du référentiel. Cette approche a pour effet de susciter une offre interdisciplinaire.
- Il permet aussi de replacer l'acquisition des savoirs de base dans un **cadre professionnel à 7 dimensions** (exécuter une tâche, comprendre et justifier, communiquer, participer à une décision, faire face à un aléa, apprendre, faire preuve d'autonomie).
- **Cartographier les parcours de formation.**

L'utilisation fine du référentiel permet de disposer d'une **banque d'objectifs** suffisamment variée (154 cases) qui doit permettre de :

- Diagnostiquer les acquis initiaux de la personne qui entre en formation.
- Identifier les compétences clés qu'il faudrait développer.
- Proposer un itinéraire personnalisé à l'intérieur du référentiel.
- Définir de façon évaluable les progrès des acquisitions réalisées par le formé à chaque étape de la formation.
- Prendre en compte ces acquis pour l'élaboration d'un projet personnel d'emploi.

Cette utilisation permet en outre aux commanditaires publics et privés, aux AFB, aux ateliers permanents de disposer d'un **langage commun permettant de négocier et de fixer des objectifs de résultat.**

Toutefois, comme précédemment, cette banque devra être **contextualisée** par l'organisme notamment en fonction du secteur cible de professionnalisation (production, service).

Par sa tridimensionnalité, le référentiel permet de définir des progressions qui ne consistent pas dans le seul approfondissement de la maîtrise de langue orale et écrite.

Pour chaque savoir de base, le parcours de formation peut se définir sur ces 3 dimensions :

- L'approfondissement des 3 degrés,
- La diversification des savoirs,
- La prise en compte des dimensions professionnelles (dimension horizontale du tableau).

Cette pluridimensionnalité permet au formé de visualiser les objectifs en début de formation puis d'appréhender ses progrès. Chaque case du référentiel constitue une "petite victoire" qui est source de motivation.

Ce référentiel sera donc le point de départ pour la création de nouveaux outils de positionnement et d'évaluation.

Il suppose également une approche pluridisciplinaire de la formation³.

LES PROJETS D'INSERTION PROFESSIONNELLE : DES SAVOIRS DECLARES OU OBSERVES AU PROFIL PROFESSIONNEL

Lorsqu'il reçoit un demandeur d'emploi en entretien, le conseiller gagne beaucoup de temps si une première ébauche d'un profil professionnel est élaborée à partir des aptitudes déclarées et des motivations de la personne. Très souvent, son projet professionnel se réduit aux opportunités locales d'emploi, ou à la recherche d'un poste similaire à celui précédemment tenu.

Par son approche globale de la situation de travail, le Référentiel CCSP peut devenir le guide d'explicitation d'une *hypothèse d'emploi* c'est-à-dire les compétences qu'une personne peut proposer à une entreprise. Il convient ensuite, si possible, de comparer cette hypothèse d'emploi à un profil de poste pour étudier l'éventualité de formations d'adaptation.

Par exemple : Monsieur ABCD vit dans une commune rurale d'un département littoral. Il a exercé de nombreux métiers : "*...les cueillettes, le bois, les livraisons, l'entretien des cours d'eau, un peu de maçonnerie, mais jamais d'électricité.*" Monsieur ABCD s'exprime très bien, racontant des anecdotes qui montrent les particularités des activités qu'il a menées.

Un entretien d'investigation mené à l'aide d'une grille du Référentiel CCSP vide de toute proposition, permet de collecter d'une part des éléments déclarés par Monsieur ABCD, et d'autre part ceux observés au cours de l'entretien.

En effet, le moindre indice de présence d'une capacité, d'un intérêt ou d'un savoir doit être relevé, pour enrichir l'ensemble du profil décrit : "savoir dépanner sa mobylette est le début de la mécanique". Le conseiller doit faire preuve de pragmatisme et de minutie.

³ Cf le guide « Acteurs de la formation de base : se professionnaliser », ANLCI 2008 ainsi que tous les travaux du Forum permanent des pratiques de l'ANLCI sur www.anlci.gouv.fr



>> *L'exemple est développé à la page suivante.*

		Réalisation		Interaction		Initiative		
Savoirs mobilisés		Exécuter une tâche	Comprendre et justifier	Communiquer	Participer à une décision	Faire face à un aléa	Apprendre	Faire preuve d'initiative
Savoirs généraux	Oral		Explique très bien ce qu'il a fait	"Adore discuter"	"Prend facilement la parole"			
	Ecrit	A du mal à remplir la fiche d'inscription	"Est fâché avec les papiers administratifs"					
	Calcul							
	Espace/Temps	N'a jamais raté un rendez-vous	Resitue des événements par des dates					
Savoirs appliqués	Informatique	"Joue avec une Game Boy"		Utilise un téléphone portable				
	Technologie	"Couler une dalle, monter un mur droit, peindre, déboucher une canalisation..."	"Cherche à comprendre avant de faire"					
	Attitudes	Très ouvert	"S'adapte à tout"	"Attitude de service (relations clients – livraisons)"				"Fait face à l'avenir"
	Gestes	"Sait tenir une truelle"	"Toujours travailler dehors"	Parle avec les mains pour exprimer des proportions				
	Règlements	Respecte la démarche administrative	"Respecte la parole donnée"					
	Ouverture Culturelle							

Le Référentiel CCSP, renseigné avec les éléments déclarés par Monsieur ABCD qui figurent entre guillemets ou observés par le conseiller

Ce profil montre les éventualités de points d'appui pour Monsieur ABCD.

Ces éventualités constituent **des hypothèses qui restent à contrôler** :

- Une grande facilité d'adaptation à des tâches très variées (Faire preuve d'initiative ?) qui lui a permis de remplir des tâches peu qualifiées mais très diverses (Technologie ?).
- Une grande facilité de contact (Communiquer ?).

Le conseiller s'interroge aussi sur les points de vigilance : est-ce qu'être "fâché avec les papiers administratifs" (Savoirs généraux : Ecrit ?) est définitif ou peut être "négocié" contre une formation ?

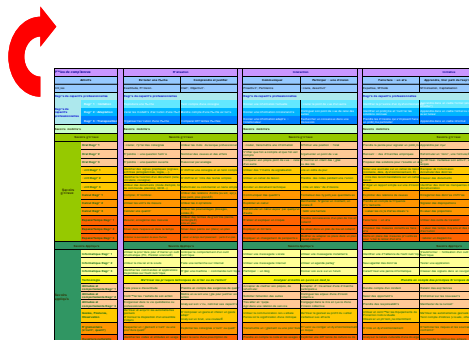
Pour gérer l'urgence, Monsieur ABCD ne manque pas de ressources. Le problème se joue plutôt dans le long terme, pour consolider une succession d'emplois précaires vers un parcours professionnel moins vulnérable. Pour cela, les prédispositions de Monsieur ABCD lui ouvrent plusieurs champs de recherche : la vente pour une dimension de communication, mais le calcul risque d'être un problème; le bâtiment, où il pourrait bénéficier de premières expériences; les professions agricoles, milieu qu'il connaît, mais qui implique un choix de vie "à la campagne". Le savoir faire du conseiller va être de guider les choix de Monsieur ABCD en fonction des ressources du territoire ciblé, de l'âge de la personne, de sa situation de famille, etc.

Une enquête permettra à Monsieur ABCD de mûrir sa décision, et de définir un parcours. Finalement, conseiller et demandeur s'accordent sur des points-clés : un emploi dans lequel la dimension manuelle est importante (Technologie) et dans lequel les savoirs ne sont pas que généraux. Un emploi qui soit plus centré sur la production d'un beau travail que sur l'action, ou les relations.

Le conseiller engage Monsieur ABCD vers un bilan de compétences, pour assurer le réalisme d'un plan d'action vers l'artisanat (Charpentier de marine).

Cet exemple illustre une utilisation du Référentiel CCSP intermédiaire entre la description globale et l'analyse fine de degrés de maîtrise des savoirs. Dans le cas exposé, aller vers une analyse trop fine dès le début de l'investigation aurait été plutôt restrictif, et certainement peu efficace parce qu'uniquement appuyé sur du déclaratif, alors qu'un centre de bilans dispose de batteries de tests, et propose au demandeur des enquêtes de terrain, etc..

Dans le contexte de la **commande publique**, la démarche consistera à aller des savoirs mobilisés aux emplois cibles.



Exemple 2 : Le diagnostic fonctionnel de l'illettrisme.

Lorsqu'une entreprise aborde la question de l'illettrisme et des savoirs de base, la question est le plus souvent celle de **l'identification des personnes** potentiellement concernés.

Afin d'éviter la **stigmatisation** de ces personnes, leurs acquis ne doivent pas être évalués à l'aide d'un référentiel a priori indépendant du contexte professionnel (Type référentiel du CUEPP).

La grille d'analyse à utiliser sera celle que l'on peut élaborer à partir de l'observation des situations de travail dont la constante évolution suppose la mobilisation de nouveaux savoirs généraux ou appliqués.

La démarche adoptée par les professionnels RH (responsables ressources humaines, responsables de formation, consultants, personnes ressources) consiste alors à travailler sur le repérage des situations problèmes qui peuvent être autant de situations comportant des risques d'une mauvaise maîtrise des savoirs de base : le diagnostic fonctionnel de l'illettrisme ne se centre pas sur les personnes, du moins dans un premier temps, mais sur leur environnement professionnel.

Par exemple :

- Des échecs au CACES (permis cariste).
- Une non-application des consignes de sécurité.
- Une difficulté des opérateurs à assurer la maintenance de 1^{er} niveau.
- L'introduction d'un nouveau système d'information ERP⁴ (type SAP).

Le rôle du professionnel RH sera d'analyser ces dysfonctionnements ou ces évolutions en utilisant le Référentiel CCSP.

La liste des savoirs généraux et des savoirs appliqués permettra de formuler des hypothèses sur le poids de ces savoirs dans ces situations.

Les échecs au CACES s'expliquent par les conditions de passation de l'examen ? :

- Tableau à double entrée écrit ? (Ecrit degré 3).
- Repérage dans l'espace temps ? (Espace temps degré 3).
- Calcul de la plaque de charge ? (Calcul degré 2).
- Etc.

La non-application des consignes de sécurité provient-elle :

- Des modes de transmission écrite : pictogrammes, documents rédigés ? (Ecrit degrés 1 ou 2).
- Du niveau de langage utilisé à l'oral ? (Oral degré 3).
- Du rapport au temps et à l'espace ? (Espace temps degré 2).
- Du comportement, des attitudes ? (Attitude degré 2).
- De la compréhension du risque ?
- Etc.

⁴ Cf glossaire

La difficulté des opérateurs à assurer la maintenance de 1er niveaux résulte-t-elle de :


- La transmission d'informations précises ? (Oral degrés 2 ou 3).
- L'attitude et le comportement ? (degré 2).
- La compréhension de la gamme de maintenance ? (Ecrit degrés 1, 2).
- Etc.

L'introduction d'un nouvel ERP (type SAP) peut-elle engendrer :

- Des difficultés la saisie d'informations dans l'outil informatique ? (degré 3).
- Une peur face à la traçabilité ? (Attitude degré 3).
- Une gêne face à l'écrit ? (Ecrit degré 2).
- Etc.


Dans ces exemples, les hypothèses sur les savoirs de base à mobiliser devront être vérifiées par une observation de la situation de travail et elles serviront alors de cadre à l'élaboration d'objectifs de progrès (ou objectifs de formation) pour les personnels concernés, puis seront communiqués aux formateurs afin de leur demander d'élaborer une progression d'objectifs pédagogiques organisés dans un projet de formation réaliste.

- Dans le diagnostic fonctionnel réalisé par le **professionnel RH**, l'analyse du poste précède toujours celle des acquis de la personne.



	Compétences	Savoirs	Savoir-faire	Attitudes
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				
51				
52				
53				
54				
55				
56				
57				
58				
59				
60				
61				
62				
63				
64				
65				
66				
67				
68				
69				
70				
71				
72				
73				
74				
75				
76				
77				
78				
79				
80				
81				
82				
83				
84				
85				
86				
87				
88				
89				
90				
91				
92				
93				
94				
95				
96				
97				
98				
99				
100				

- Toutefois, lorsque des personnes ont été identifiées, les **formateurs qui réaliseront le positionnement**, dans les premiers jours de la formation, analyseront les savoirs de base à maîtriser dans l'environnement professionnel



	Compétences	Savoirs	Savoir-faire	Attitudes
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				
51				
52				
53				
54				
55				
56				
57				
58				
59				
60				
61				
62				
63				
64				
65				
66				
67				
68				
69				
70				
71				
72				
73				
74				
75				
76				
77				
78				
79				
80				
81				
82				
83				
84				
85				
86				
87				
88				
89				
90				
91				
92				
93				
94				
95				
96				
97				
98				
99				
100				

3

Mode d'utilisation n°3

L'analyse fine

Acteurs :

L'utilisation fine du Référentiel CCSP est recommandée pour la création d'outils personnalisés pour :

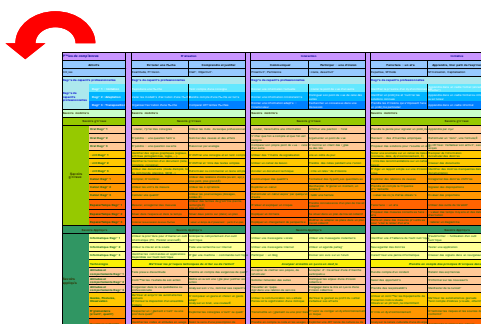
- **La branche professionnelle** qui souhaite expliciter les savoirs de base associés à des référentiels d'emploi ou de certification, comme par exemple les CQP.
- **Les entreprises** qui doivent élaborer des outils d'aide aux **managers** qui doivent eux même mener un entretien professionnel afin de développer la mobilité et l'employabilité des salariés senior et/ou faiblement qualifiés : définition d'un plan personnalisé de formation combinant les savoirs de base et les formations métiers.
- **Les organismes de formation** réalisant des formations de base au profit des entreprises

Dans sa version la plus détaillée, le référentiel intègre trois degrés de capacités, pour les activités et pour la plupart des savoirs. Les intitulés proposés dans les cellules pré-remplies servent alors à illustrer une manifestation de la compétence-clé mobilisée. Ces intitulés doivent être contextualisés, c'est-à-dire qu'ils doivent être utilisés pour rechercher, par analogie, les compétences mises en œuvre dans la situation professionnelle examinée, comme cela a été fait dans les exemples précédents, pour remplir les lignes vierges supplémentaires.

Les lignes et les colonnes du référentiel servent de guide pour dresser un tableau le plus complet possible des compétences-clés et des savoirs qui s'y rattachent, dans une situation professionnelle donnée.

Chaque cellule de chaque ligne doit indiquer un degré de maîtrise attendu pour occuper un emploi.

La démarche consiste à aller des situations de travail aux savoirs mobilisés.



Exemple 1 : L'Agent Machiniste Classique⁵, et le CQP d'une branche professionnelle.

Le Référentiel CCSP permet par exemple l'analyse de Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) pour définir des préconisations d'objectifs de formation générale pour un emploi donné, dans le but, au sein d'une entreprise, d'identifier des filières d'accès et de formation aux qualifications présentes dans une entreprise..

Dans l'exemple présenté à la page suivante, nous avons inséré une ligne vierge dans le Référentiel CCSP pour établir une correspondance entre les capacités du référentiel de certification du CQP et les savoirs mobilisés pour les pôles "exécuter" et "communiquer".

La formulation (par exemple : "Nommer les matériels nécessaires à l'entretien courant, au détachage et à la remise en état partielle des moquettes et des revêtements plastiques. Nommer les organes de contrôle des appareils") est propre au secteur professionnel. Elle ne donne volontairement pas d'indication de degrés de capacités, mais suffit aux professionnels pour décrire un savoir en action.

En termes de degrés de maîtrise des savoirs généraux, certains sont de niveau élevé : par exemple, la proposition : "Définir les précautions d'usage en fonction des pictogrammes" indique une attente, pour la fonction, d'une maîtrise de degré 3 de l'écriture ("Compétence facilitant l'action").

Globalement, une situation professionnelle basée à part égale sur l'exécution et la communication peut donner lieu à une éventuelle **commande de formation à double vocation** :

- De professionnalisation par la consolidation des savoirs de base liés à cet emploi.
- De facilitation de la mobilité, en prévoyant des évolutions depuis des fonctions moins complexes, ou nécessitant des degrés de savoirs moins élevés.

Il appartient à la branche professionnelle de suggérer des passerelles possibles entre les différents profils de postes, pour faciliter les mobilités internes et la réactivité des entreprises face à l'évolution technologique.

⁵ L'agent machiniste classique assure l'entretien courant des locaux à l'aide des machines (par exemple la monobrosse).

Activités :	Exécuter une tâche	Comprendre et justifier	Communiquer
Oral Degré 1			
Oral Degré 2	Répondre à une question ouverte		
Oral Degré 3		Raisonnement par analogie	Comparer son propre point de vue à celui d'un autre
Ligne supplémentaire insérée	Nommer les matériels nécessaires à l'entretien courant, au détachage et à la remise en état partielle des moquettes et des revêtements plastiques Nommer les organes de contrôle des appareils	Classer les salissures selon leur origine, leurs caractéristiques et leur solubilité. Expliquer l'action des produits détergents et désinfectants	Savoir se présenter. Formuler ou reformuler un message professionnel. Être à l'écoute du client
Écrit Degré 1	Identifier des signes graphiques (signaux, schémas, pictogrammes, logos,...).	Déchiffrer une consigne et en tenir compte	
Écrit Degré 2		Déchiffrer et écrire des textes simples	Utiliser un cahier de liaison
Écrit Degré 3			
Ligne supplémentaire insérée	Déchiffrer les pictogrammes de sécurité sur les produits et les matériels	Lire et appliquer les notices et fiches techniques Définir les précautions d'usage en fonction des pictogrammes	Enregistrer les informations selon les procédures prévues

Fig. 3 : trois première colonnes, et lignes supplémentaires aux Savoirs généraux **Oral** et **Ecrit**, fondé sur le référentiel du CQP de l'Agent Machiniste Classique.

Exemple 2 : La mise en place de l'entretien professionnel.

L'entretien professionnel permet aux DRH de développer l'employabilité et la mobilité des salariés faiblement qualifiés.

Afin de définir un plan personnalisé de formation, le DRH pourra utiliser le référentiel pour analyser l'emploi cible.

Une analyse fine est dans ce cas très utile pour identifier les nouveaux savoirs de base à mobiliser.

Exemple : *Dans une usine d'embouteillage, certains emplois internes, liés au nettoyage des locaux ou à l'expédition, vont disparaître : l'entretien des locaux, le stockage et l'expédition seront sous-traités. En revanche, l'usine, pour répondre rapidement à la demande de clients étrangers très exigeants sur la qualité des produits, doit incorporer de nouvelles fonctions de tri et de contrôle fondés sur des référentiels qualité très exigeants. Lors de l'entretien professionnel, la DRH souhaite repositionner les ouvriers d'entretien et d'expédition sur ces nouveaux emplois. Il lui faut déterminer si ces nouveaux emplois, seront, compte tenu de leurs compétences de base précédemment acquises, plus ou moins facilement accessibles que les lignes d'embouteillage. Le référentiel permettra donc, dans un premier temps, de réaliser cette comparaison. Il s'agit donc ensuite de s'interroger sur les formations métiers appropriées et sur les nouvelles compétences clés nécessaires à ces nouvelles fonctions. Une analyse fine des emplois permettra alors de mettre en avant les compétences clés déjà maîtrisées et celles qu'il faudrait développer.*

La DRH utilisera alors l'ensemble du référentiel dans le détail de ses cellules.

Exemple 3 : La réponse des Organismes de Formation à une commande d'entreprise.

Les contenus des cellules du Référentiel CCSP ne sont pas du tout des *Unités Capitalisables* de formation. Cependant l'organisme de formation peut être destinataire d'un *Cahier des charges projet*, comportant des objectifs auxquels il doit répondre en proposant des progressions pédagogiques et des objectifs intermédiaires pour un *Cahier de réalisation*.

Ainsi, par exemple, l'organisme spécialisé en formation aux compétences de base aura soin d'identifier ce qu'une entreprise désigne avec ses termes à elle, par exemple : "Développer une attitude de service" ou encore "Mieux organiser son travail" pour savoir quelles sont les compétences de base qui sont attendues en fin de formation.

Dans ce type de formation, les trois acteurs : l'entreprise, les agents en formation et les formateurs sont invités à établir des "contrats" de formation qui servent de base pour l'évaluation de l'action de formation.

Ces contrats sont formulés en termes d'objectifs :

[Logo OF]	[Logo Entreprise]								
Objectifs professionnels le :	Oral	Ecrit	Calcul	Espace temps	Informatique	Attitudes et comportements	Gestes, postures, observation	Réglementaire	Ouverture culturelle
Séances prévues :	Le salarié :								
Notes :	Le formateur :								

Le Référentiel CCSP sert dès lors :

- de référentiel pour établir, en amont de la formation, la liste des attentes de l'entreprise et du salarié,... et de référentiel des objectifs pour l'organisme de formation,
- de "carte des progrès" pour repérer les acquis des salariés au cours de la formation.

Il appartient à l'organisme de formation de décliner les compétences que le salarié doit acquérir en objectifs pédagogiques, ce qui sera facilité par l'usage du Référentiel CCSP dans l'analyse préalable des attentes formulées par l'entreprise.

Le Référentiel CCSP permet en outre d'identifier des compétences, des capacités ou des attitudes qui sont attendues en fin de formation, mais sont difficiles à pronostiquer en amont. Par exemple : "Avoir confiance en soi".

Annexes.

1. Les degrés du cadre national de référence pour l'accès de tous aux compétences de base de l'ANLCI.

Annexe 1

Cadre de référence ANLCI	Degrés	Référentiel CCSP
<p>Compétences permettant, de se repérer dans l'univers de l'écrit (identification des signes et des mots), dans l'univers des nombres (base de la numération), dans l'espace et dans le temps, de participer à des échanges oraux avec des questions-réponses simples, etc.</p>	<p>Degré 1 Repères structurants</p>	<p>1 Imitation</p> <p>Ce degré correspond à des tâches simples dans leur définition, et souvent répétitives dans une activité. L'exécution de ces tâches se réfère à un modèle précis. La consigne donnée à l'oral ou à l'écrit ne nécessite pas la maîtrise d'un vocabulaire spécifique.</p>
<p>Compétences permettant, dans un environnement familial, de lire et d'écrire des phrases simples, de trouver des informations dans des documents courants, de donner et de prendre des informations orales lors d'un entretien, de résoudre des problèmes de la vie quotidienne nécessitant des calculs simples, etc.</p> <p>Les personnes concernées s'acheminent vers la mise en place de savoir-faire d'ordre linguistique, cognitif, mathématique, mais ceux-ci sont encore étroitement finalisés sur les situations pratiques de leur vie quotidienne.</p>	<p>Degré 2 Compétences fonctionnelles pour la vie courante</p>	<p>2 Adaptation</p> <p>Ce degré constitue une progression dans laquelle, dans un environnement familial, une personne s'achemine vers la mise en place de savoir-faire sur des situations pratiques, à travers la maîtrise de consignes plus complexes exprimées avec un vocabulaire précis. Les tâches à exécuter font appel à une séquence coordonnée d'activités dans un cadre professionnel connu.</p>
<p>Ces compétences permettent de lire et d'écrire des textes courts, d'argumenter, de résoudre des problèmes plus complexes, d'utiliser plus largement des supports numériques, etc.</p> <p>Il s'agit d'aller au-delà du pragmatisme quotidien et de se diriger vers plus de distanciation, de transversabilité, d'automatisation, vers une appropriation croissante des codes (règles orthographiques, registres de langue...) vers un usage plus systématique d'outils d'appréhension du réel (tableaux, graphiques, schémas...). Le degré trois est proche du niveau de certification de formation générale.</p>	<p>Degré 3 Compétences facilitant l'action dans des situations variées</p>	<p>3 Transposition</p> <p>On peut, à ce niveau, confier à une personne la responsabilité d'une tâche globale en fonction d'un objectif assigné dans des situations nouvelles et variées. La réalisation des tâches ou une adaptation de la consigne (notamment en ce qui concerne le choix des moyens). Les tâches à exécuter font appel à la maîtrise d'un processus complet.</p>
<p>Ce degré regroupe l'ensemble des compétences nécessaires pour être à l'aise dans la société, s'adapter aux évolutions et continuer à former. Il correspond au bagage de fin de scolarité obligatoire. Le degré quatre est proche des exigences de formation générale des qualifications de niveau V (CAP, BEP, Brevet des Collèges, etc).</p>	<p>Degré 4 Compétences renforçant l'autonomie pour agir dans la société de la connaissance</p>	

2. Le cadre européen de référence sur les compétences clés.

Annexe 2

Des compétences clés au Référentiel des Compétences Clés en Situation Professionnelle

1. <i>Communication dans la langue maternelle.</i>	Connaissances générales	Oral
2. <i>Communication en langue étrangère (des FLE)</i>		Ecrit
3. <i>Compétences mathématiques</i>		Calcul
		Espace temps
3bis. <i>Compétences de base en sciences et technologie</i>	Savoirs appliqués	Technologie
4. <i>Compétences numériques.</i>		Informatique
6. <i>Compétences sociales et civiques</i>		Attitudes et comportements
8. <i>Sensibilité et expression culturelle.</i>		Ouverture Culturelle
		Gestes, Postures, Observation
5. <i>Apprendre à apprendre</i>	Initiative	Apprendre, tirer parti de l'expérience
7. <i>Esprit d'initiative et d'entreprise</i>		Faire preuve d'autonomie

Le référentiel CCSP avec les lignes vierges

Tableau d'assemblage des pages suivantes

1/6	2/6	3/6
4/6	5/6	6/6

Le référentiel CCSP avec les lignes vierges (1/6)

Pôles de compétences :		Réalisation :	
Activités		Exécuter une tâche	Comprendre et justifier
Critères		Exactitude, Précision	Clarté, Objectivité
Degrés de capacités		Degrés de capacités	
Degrés de capacités	Degré 1 : Imitation	Reproduire une tâche	Tenir compte d'une consigne
	Degré 2 : Adaptation	Varié les modalités d'exécution d'une tâche	Rendre compte d'une tâche exécutée
	Degré 3 : Transposition	Organiser l'exécution d'une tâche	Comparer différentes tâches
Activités du poste			
<i>Classer les activités selon leur complexité et leur niveau</i>			
Savoirs mobilisés		Savoirs mobilisés	
Savoirs généraux		Savoirs généraux	
Savoirs généraux	Oral Degré 1	Écouter, répéter des consignes	Utiliser les mots du lexique professionnel
	Oral Degré 2	Répondre à une question fermée	Nommer des causes et des effets
	Oral Degré 3	Répondre à une question ouverte	Raisonnement par analogie
	Oral		
	Écrit Degré 1	Identifier des signes graphiques (signaux, schémas pictogrammes, logos...)	Déchiffrer une consigne et en tenir compte
	Écrit Degré 2	Identifier la fonction d'un document (note, circulaire, consigne)	Déchiffrer et écrire des textes simples
	Écrit Degré 3	Utiliser des documents (mode d'emploi, bon de commande, planning, GCM...)	Reformuler ou commenter un texte simple
	Écrit		
	Calcul Degré 1	Compter, Dénumérer	Utiliser des relations d'ordre (avant, après, plus petit, plus grand...)
	Calcul Degré 2	Utiliser les unités de mesure	Utiliser les 4 opérations
	Calcul Degré 3	Calculer une quantité	Utiliser les pourcentages (dosages, soldes...)
	Calcul		
Espace/Temps Degré 1	Mesurer, enregistrer des mesures	Utiliser des termes de géométrie (cercle, rectangle...) Lire un plan	
Espace/Temps Degré 2	Situer dans l'espace et dans le temps	Situer deux points sur (dans) un plan	
Espace/Temps Degré 3	Ordonner la succession de sous-tâches	Évaluer un temps de déplacement à partir d'un plan	
Espace/Temps			
Savoirs Appliqués		Savoirs Appliqués	

Le référentiel CCSP avec les lignes vierges (2/6)

Pôles de compétences		Interaction	
Activités		Communiquer	Participer à une décision
Critères		Proactivité, Pertinence	Écoute, Assertivité
Degrés de capacités		Degrés de capacités	
Degrés de capacités	Degré 1 : Imitation	Donner une information factuelle	Écouter le point de vue d'un autre
	Degré 2 : Adaptation	Donner une information circonstanciée	Distinguer son point de vue de celui des autres
	Degré 3 : Transposition	Donner une information adaptée à l'interlocuteur	Rechercher un consensus dans une discussion
Activités du poste			
Classer les activités selon leur complexité et leur niveau			
Savoirs mobilisés		Savoirs mobilisés	
Savoirs généraux		Savoirs généraux	
Savoirs généraux	Oral Degré 1	Écouter, transmettre une information	Affirmer une position à l'oral
	Oral Degré 2	Vérifier que l'on a compris et que l'on est compris	Argumenter un point de vue
	Oral Degré 3	Comparer son propre point de vue à celui d'un autre	Démontrer en citant des règles ou des lois
	Oral		
	Écrit Degré 1	Utiliser des éléments de signalisation	Lire un ordre du jour
	Écrit Degré 2	Utiliser un cahier de liaison	Prendre des notes pendant une réunion
	Écrit Degré 3	Annoter un document technique	Écrire un relevé de décisions
	Écrit		
	Calcul Degré 1	Communiquer des quantités	Formaliser des hypothèses quantitatives
Calcul Degré 2	Expliciter un calcul	Marchander, Négocier un montant, un horaire...	
Calcul Degré 3	Reformuler un calcul exposé par quelqu'un d'autre	Établir une facture	
Calcul			
Espace/Temps Degré 1	Réaliser et expliquer un croquis	Prendre connaissance d'un plan de travail collectif	
Espace/Temps Degré 2	Expliquer un itinéraire	Se situer dans un plan de travail collectif	
Espace/Temps Degré 3	Expliquer un changement de perspective	Modifier ou adapter sa place dans un plan de travail collectif	
Espace/Temps			
Savoirs Appliqués		Savoirs Appliqués	

Le référentiel CCSP avec les lignes vierges (3/6)

Pôles de compétences		Initiative		
Activités		Faire face à un aléa	Apprendre, tirer parti de l'expérience	Faire preuve d'autonomie
Critères		Expertise, Méthode	Mémoire, Capitalisation	Innovation, Réalisme
Degrés de capacités		Degrés de capacités		
Degrés de capacités	Degré 1 : Initiation	Identifier la présence d'un dysfonctionnement	Apprendre dans un cadre formel (cours et structure)	Prendre de la distance par rapport à la tâche
	Degré 2 : Adaptation	Identifier un problème et énumérer les solutions possibles	Apprendre dans un cadre formel ou informel avec tuteur	Se donner des objectifs
	Degré 3 : Transposition	Prendre les décisions qui s'imposent face à un problème particulier	Apprendre dans un cadre informel	Optimiser l'atteinte de ses objectifs
Activités du poste				
<i>Classer les activités selon leur complexité et leur niveau</i>				
Savoirs mobilisés		Savoirs mobilisés		
Savoirs généraux		Savoirs généraux		
Savoirs généraux	Oral Degré 1	Prendre la parole pour signaler un problème	Apprendre par cœur	Oser parler avec assurance
	Oral Degré 2	Recourir à des démarches empiriques	Reformuler un énoncé, une formule, ...	Rechercher des moments d'échanges. Faire des propositions d'amélioration ou d'optimisation
	Oral Degré 3	Proposer des solutions pour résoudre un aléa	Synthétiser. Verbaliser son activité, ses acquis	Écouter et relater les projets des clients
	Oral			
	Écrit Degré 1	Noter une anomalie sur un cahier de liaison (contexte, date, dysfonctionnement, ...)	Recopier de l'information Accumuler des données	Intervenir sur des documents qualifiés
	Écrit Degré 2	Écrire des recommandations sur un cahier de liaison	Classer des documents	Proposer des documents nouveaux sur son activité
	Écrit Degré 3	Rédiger un rapport simple sur une décision prise	Identifier des données manquantes dans une documentation	Alimenter une "boîte à idées"
	Écrit			
	Calcul Degré 1	Expliciter des relations de causes	Enregistrer des données chiffrées	Évaluer des marges de fonctionnement
	Calcul Degré 2	Prendre en compte la fréquence d'événements	Signaler des disproportions	Expliciter des écarts à des objectifs
Calcul Degré 3	Évaluer les coûts d'aires observés	Évaluer des proportions	Évaluer une demande exceptionnelle du client	
Calcul				
Espace/Temps Degré 1	Se rendre disponible face à un aléa	Utiliser des outils de traçabilité	S'organiser pour atteindre un objectif	
Espace/Temps Degré 2	Rechercher de nouvelles directives face à un aléa	Évaluer des temps moyens et des dates d'échéance	Réguler son activité	
Espace/Temps Degré 3	Proposer une représentation graphique d'un événement passé	Élaborer un diagramme	Programmer un projet simple d'amélioration	
Espace/Temps				
Savoirs Appliqués		Savoirs Appliqués		
	Réalisation	Interaction	Initiative	

Le référentiel CCSP avec les lignes vierges (4/6)

Pôles de compétences		Réalisation	
Activités		Exécuter une tâche	Comprendre et Justifier
Critères		Exactitude, Précision	Clarté, Objectivité
Degrés de capacités		Degrés de capacités	
Degrés de capacités	Degré 1 : Imitation	Reproduire une tâche	Traiter certains items concrets
	Degré 2 : Adaptation	Varié les modalités d'exécution d'une tâche	Faire le compte d'une tâche exécutée
	Degré 3 : Transposition	Organiser l'exécution d'une tâche	Comparer différentes tâches
Activités du poste Classer les activités selon leur complexité et leur niveau			
Savoirs mobilisés		Savoirs mobilisés	
Savoirs généraux		Savoirs généraux	
Savoirs Appliqués		Savoirs Appliqués	
Savoirs appliqués	Informatique Degré 1	Utiliser la procédure pour démarrer un outil informatique (PC, Pistolet scanner...)	Anticiper le comportement d'un outil numérique.
	Informatique Degré 2	Utiliser le clavier et la souris	Faire une recherche sur Internet.
	Informatique Degré 3	Identifier les commandes et applications disponibles sur l'outil numérique	Régler une machine à commande numérique
	Informatique		
	Technologie	Maîtriser les prérequis techniques du métier ou de l'activité	
	Savoirs techniques		
	Attitudes et comportements Degré 1	Faire preuve d'exactitude	Prendre en compte des exigences de qualité
	Attitudes et comportements Degré 2	Contrôler les résultats de son action	Mettre en avant une règle pour justifier son action
	Attitudes et comportements Degré 3	S'organiser dans la vie quotidienne ou professionnelle	Analyser son vécu, nommer ses capacités
	Attitudes et comportements		
	Gestes, Postures, Observation	Maîtriser et acquiescer les automatismes gestuels Mémoriser la disposition d'un ensemble d'objets	Décomposer un geste et choisir un geste adapté Analyser un bruit, une couleur...
	Gestes, Postures, Observation		
	Règlementaire (sécurité, qualité)	Respecter un règlement sécurité ou une procédure qualité	Expliciter les consignes sécurité ou qualité
Sécurité, Qualité			
Ouverture culturelle	Identifier les codes et attitudes en usage dans l'entreprise	Saisir le sens d'une prescription de comportement	
Ouverture culturelle			

Le référentiel CCSP avec les lignes vierges (5/6)

Pôles de compétences		Interaction	
Activités		Communiquer	Participer à une décision
Critères		Proactivité, Pertinence	Écoute, Asserivité
Degrés de capacités		Degrés de capacités	
Degrés de capacités	Degré 1 : Imbibition	Donner une information factuelle	Évaluer le point de vue d'un autre
	Degré 2 : Adaptation	Donner une information circonstanciée	Distinguer son point de vue de celui des autres
	Degré 3 : Transposition	Donner une information adaptée à l'interlocuteur	Rechercher un consensus dans une discussion
Activités du poste			
Classer les activités selon leur complexité et leur niveau			
Savoirs mobilisés		Savoirs mobilisés	
Savoirs généraux		Savoirs généraux	
Savoirs Appliqués		Savoirs Appliqués	
Savoirs appliqués	Informatique Degré 1	Utiliser une messagerie vocale	Utiliser une messagerie instantanée
	Informatique Degré 2	Utiliser une messagerie Internet	Utiliser un agenda partagé
	Informatique Degré 3	Participer à un blog	Donner son avis sur un forum
	Informatique		
	Technologie	Analyser et mettre en œuvre un modèle	
	Savoirs techniques		
	Attitudes et comportements Degré 1	Accepter de clarifier son propos et de le reformuler	Participer
	Attitudes et comportements Degré 2	Solliciter l'attention des autres	Distinguer les enjeux d'une décision collective
	Attitudes et comportements Degré 3	Travailler en équipe Agir dans une relation de service	S'engager
	Attitudes et comportements		
	Gestes, Postures, Observation	Utiliser la communication non verbale Percevoir la signification d'une mimique	Maîtriser le gestuel au profit du verbal Verbaliser ses affects
	Gestes, Postures, Observation		
	Règlementaire (sécurité, qualité)	Transmettre un règlement ou une procédure	Prévenir ou corriger un dysfonctionnement, un risque
Sécurité, Qualité			
Ouverture culturelle	Prendre en compte le code et les usages de l'autre (colègue, fournisseur, client)	Expliciter une différence de culture ou de valeurs	
Ouverture culturelle			

Le référentiel CCSP avec les lignes vierges (6/6)

Pôles de compétences		Initiative		
Activités		Faire face à un défi	Apprendre, tirer parti de l'expérience	Faire preuve d'autonomie
Critères		Expertise, Méthode	Mémorisation, Capitalisation	Innovation, Réalisme
Degrés de capacités		Degrés de capacités		
Degrés de capacités		Degré 1 : Initiation	Degré 2 : Adaptation	Degré 3 : Transposition
Activités du poste		Identifier le problème et énumérer les solutions possibles	Apprendre dans un cadre formel ou informel avec l'élève	Se donner des objectifs
Classer les activités selon leur complexité et leur niveau		Prendre les décisions qui s'imposent face à un problème particulier	Apprendre dans un cadre informel	Optimiser l'atteinte de ses objectifs
Savoirs mobilisés		Savoirs mobilisés		
Savoirs généraux		Savoirs généraux		
Savoirs Appliqués		Savoirs Appliqués		
Informatique Degré 1		Identifier une défaillance de l'outil numérique	S'autoformer à l'utilisation d'un outil numérique	S'informer sur les outils informatiques
Informatique Degré 2		Sauvegarder des données	Tester une application	Vérifier la mise à jour d'une application
Informatique Degré 3		Caractériser une panne informatique	Classer des signets dans un navigateur	Choisir un outil informatique adapté à son activité
Informatique		Prendre en compte des principes théoriques dans une situation donnée		
Technologie		Prendre en compte des principes théoriques dans une situation donnée		
Savoirs techniques		Prendre en compte des principes théoriques dans une situation donnée		
Attitudes et comportements Degré 1		Rendre compte d'un incident	Retenir des expériences	Effectuer des démarches seul(e)
Attitudes et comportements Degré 2		Saisir des opportunités	S'informer sur les nouveautés	Envisager l'avenir
Attitudes et comportements Degré 3		Prendre des responsabilités	Manifester de la curiosité	Exploiter des ambitions
Attitudes et comportements		Prendre en compte des principes théoriques dans une situation donnée		
Gestes, Postures, Observation		Utiliser et contrôler les Équipements de Protection Individuelle Observer un phénomène intermittent	Maîtriser les automatismes gestuels Tenir compte d'indices (visuels, tactiles...)	Optimiser les gestes pour réduire la fatigue
Gestes, Postures, Observation		Prendre en compte des principes théoriques dans une situation donnée		
Réglementaire (sécurité, qualité)		Détecter un dysfonctionnement	Déterminer les risques et les sources de non-conformité	Mettre en place une mesure préventive sur son poste
Sécurité, Qualité		Prendre en compte des principes théoriques dans une situation donnée		
Ouverture culturelle		Analyser la nature culturelle d'une divergence pour la résoudre	Appréhender la logique des acteurs	Motiver une équipe autour d'un projet nouveau/Construire
Ouverture culturelle		Prendre en compte des principes théoriques dans une situation donnée		

3. Le glossaire

Les définitions en italiques sont issues des normes AFNOR NF X 50-750-751

Alea : Evénement ou situation imprévus qui requièrent une réponse rapide et adaptée qui se fonde sur une analyse et une compréhension de la situation et qui conduit à formuler des hypothèses sur les causes possibles.

Activité : Ensemble d'actions, organisée selon un processus observable dans la situation professionnelle et qui concourent à la réalisation d'un résultat évaluable.

Dans les domaines de l'analyse du travail, de l'ergonomie, de l'Ingénierie de la formation et des Ressources humaines, le terme d'"**activité**" est utilisé avec un sens précis : il désigne un ensemble distinct d'actions identifiées, organisées selon un processus logique, observable en tant que tel. Il peut désigner aussi une ou plusieurs tâches exécutées par un ou plusieurs salariés à l'intérieur d'un processus.

Plus prosaïquement, l'activité constitue alors, dans cette perspective, une réponse à la question : " Que fait concrètement ce salarié dans cet emploi ? ".

En effet, il est maintenant admis qu'un emploi est constitué d'un certain nombre d'activités lesquelles requièrent, pour leur réalisation, la mobilisation de capacités professionnelles préalablement identifiées.

Besoin de formation : *Identification d'un écart susceptible d'être réduit par la formation, entre les compétences d'un individu ou d'un groupe d'individu à un moment donné et celles attendues.*

Cahiers des charges : Il existe deux sortes de cahier des charges : le **cahier des charges projet** est un document exprimant la demande d'un prescripteur, les besoins des stagiaires et les contraintes de réalisation d'un projet; le **cahier des charges de réalisation** présente la démarche et la progression pédagogique retenues par le prestataire.

Cahier des charges de la demande : *Document exprimant les besoins de formation et les contraintes d'un demandeur. Ce document contient les éléments administratifs, pédagogiques, financiers et organisationnels pour permettre aux organismes de formation de formuler une proposition en vue d'atteindre les objectifs présentés par le demandeur. (cahier des charges projet).*

Cahier des charges de la formation : *Document contractuel, issu de la négociation des éléments du cahier des charges de la demande et de l'accord entre l'entreprise et le dispensateur de formation, en vue d'atteindre des objectifs déterminés. (cahier des charges de réalisation).*

Capacité : *Ensemble de dispositions et d'acquis, constatés chez un individu, généralement formulées par l'expression : être capable de...* Dans le Référentiel CCSP sont décrites **2 sortes de capacités** : **les capacités professionnelles directement liées à l'activité et les savoirs mobilisés (savoirs généraux et appliqués).**

Compétence clés : Mise en œuvre, en situation professionnelle d'un socle de savoirs essentiels (ou savoirs de base) qui permettent de réaliser les activités du poste de travail et la mobilisation des capacités professionnelles.

Compétence professionnelle : *Mise en œuvre, en situation professionnelle de capacités qui permettent d'exercer convenablement une fonction ou une activité.*

Degrés de capacités : Il ne s'agit pas de niveaux mesurés et étalonnés, mais plutôt d'une indication relative de maîtrise, qui doit être au cas par cas reformulée suivant les contextes considérés.

Demande de formation : *Expression d'un besoin de formation formulé par l'intéressé, ou par son représentant ou par sa hiérarchie.*

Diagnostic fonctionnel de l'illettrisme : c'est une démarche préventive qui consiste, dans une entreprise, à analyser les situations de travail pour y repérer les facteurs susceptibles de générer de l'illettrisme. Ce repérage permet de préparer une éventuelle identification des personnes concernées par un projet de formation aux savoirs de base. Contrairement à d'autres démarches qui privilégient le repérage des personnes puis la contextualisation des apprentissages, **le diagnostic fonctionnel consiste à repérer des situations problèmes ou des dysfonctionnements avant d'identifier les personnes concernées.** Le diagnostic fonctionnel permet donc une **contextualisation des objectifs de la formation qui fonde la contextualisation des apprentissages et des supports.**

ERP (Enterprise Resource Planning), aussi appelé Progiciel de Gestion Intégrés (PGI). Ce sont des applications dont le but est de coordonner l'ensemble des activités d'une entreprise (activités dites verticales de Production, Approvisionnement ou bien horizontales Marketing, Vente, Logistique, Gestion des ressources humaines, etc.) autour d'un même système d'information qui impose à chaque salarié d'y enregistrer toutes les étapes de son activité.

SAP est l'un des progiciels d'ERP le plus répandu dans les entreprises industrielles.

Objectif de formation : *Compétence(s) à acquérir, à améliorer ou à entretenir, exprimé(s) initialement par les commanditaires ou les formés. L'objectif de formation est l'élément fondamental des cahiers des charges projet. Il sert à évaluer les effets de la formation.*

Objectif pédagogique : *Capacité(s) que le formé doit avoir acquise(s) à l'issue d'une action de formation, définie(s) pas le formateur à partir d'un objectif de formation. L'objectif pédagogique sert à construire et à conduire l'action de formation et à évaluer les capacités acquises. Il est au cœur du cahier des charges de réalisation.*

Profil : Il existe 3 sortes de profils :

Le profil d'emploi décrit une situation de travail réelle.

Le profil de poste décrit le travail prescrit.

Le profil professionnel décrit les capacités acquises par un salarié dans le cadre de la formation ou de l'emploi.

Recrutements par Mise en Situation ou plateforme de vocation : Technique développée par l'ANPE qui privilégie les habiletés plutôt que l'expérience selon le modèle de Georges Lemoine⁶

Référentiel professionnel : *Inventaire d'actes, de performances observables détaillant un ensemble de capacités ... liées aux référentiels de métier ou de fonction correspondantes.*

ROME : Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois.

⁶ Georges Lemoine *Recruter autrement, Le recrutement par simulation* - L'Harmattan 2003

Savoir : Ensemble des connaissances théoriques et pratiques.

Savoir faire : Mise en œuvre d'un savoir et d'une habileté pratique maîtrisée dans une réalisation spécifique.

Savoir être : Terme communément employé pour définir un savoir faire relationnel, c'est-à-dire des comportements et attitudes attendus dans une situation donnée.

Savoirs de Base : Connaissances, habiletés et comportements nécessaires à l'acquisition d'autres connaissances, d'autres habiletés et d'autres comportements. Savoir compter, par exemple, est un Savoir de Base indispensable à l'acquisition des bases de l'arithmétique. Savoir équilibrer un fardeau sur sa tête est une habileté de base, dans certaines sociétés pour le portage. Les Savoirs de Base sont différents selon les cultures, et plus particulièrement selon les cultures professionnelles.

Savoirs en Action (ou savoirs associés) : Connaissances, habiletés et comportements mis en œuvre dans la réalisation d'une tâche professionnelle. Ils sont identifiés à travers leur explicitation par la personne qui réalise la tâche. Un Savoir en Action manifesté mais non explicité est une intuition. Acquérir la capacité d'explicitation un savoir en action manifesté, équivaut à passer d'un niveau concret à un niveau formel (volets Exécuter une tâche et Comprendre et justifier du pôle de compétences Réalisation).

Savoirs généraux et Savoirs appliqués : Les savoirs généraux désignent les outils intellectuels de base permettant de structurer la connaissance et l'action dans la vie professionnelle et sociale. Les savoirs appliqués font référence à l'environnement professionnel.

Situation professionnelle : C'est l'ensemble des tâches réelles (ou activités) et de l'environnement technique et humain liés à un emploi ou à un poste.

Unités Capitalisables : Unité de certification permettant d'acquérir un diplôme par des éléments isolables et dont l'obtention reste acquise en cas de succès.