

Fiche descriptive des expérimentations RECTEC+

Porteurs de l'expérimentation

Coordonnées du/des partenaires RECTEC+, porteur(s) de l'expérimentation (nom/institution/email de référence)

Le Forem

Odile Dupont : odile.dupont@forem.be

Management et Commerce

Pascale Raux – pascale.raux@forem.be

Line Defoin - info@ld-consult.eu

Coordonnées de l'accompagnateur/expert du projet RECTEC+ (nom/email)

Stéphane VINCE – stephane.vince@ac-toulouse.fr

Description du domaine d'activité visé par l'expérimentation et/ou lien avec les contextes du projet
Ex : Universitaire (mobilité, VAE,...), entreprise privée, administration (publique, locale, territoriale,...)

Formation dans un Centre de compétence Management et Commerce

Formation continue pour demandeurs d'emploi qui souhaitent se former ou se perfectionner au métier d'assistant RH

I. Problématisation / Objet

Quels constats ou problèmes ont été identifiés ?

Actuellement, les formateurs utilisent une shopping liste des savoir-faire comportementaux et la méthodologie d'accompagnement développée dans un projet européen.
L'utilisation de cet outil se limite à un choix de « softskills » essentiels pour lesquels les stagiaires doivent être sensibilisés dans le cadre de leur projet professionnel en lien avec la formation suivie.
En groupe, les stagiaires choisissent 5 à 6 SFC dans la liste et ils s'auto-évaluent en cours et en fin de formation sur base d'un questionnaire « libre » (voir annexe)
Les formateurs externes sont également invités à compléter un document pour chacun des stagiaires.
Des feedbacks informels sont réalisés par ceux-ci lors au cours de leur intervention.
Des rencontres ponctuelles peuvent être prévues entre le stagiaire et les accompagnateurs de formation si des éléments d'attention doivent être abordés, par exemple en stage. Cela est très rare.
Ces SFC sont inscrits sur les CV mais de façon « globalisée » au sein des compétences.

Quel est ou quels sont les objectifs de l'expérimentation ?

Favoriser/améliorer l'intégration en entreprise et confirmer le projet professionnel
Renforcer les prises de conscience individuelles des niveaux de compétences transversales déjà acquis et/ou à acquérir pour la fonction visée

II. Contexte et dispositif d'expérimentation envisagé

1) Quelles sont les personnes (expérimentateurs et personnes visées par l'expérimentation) impliquées dans l'expérimentation (dénomination, caractéristiques, besoins et attentes) ?

Stagiaires en formation Assistant RH (public demandeur d'emploi)
Formateurs-accompagnateurs et un coach externe

2) Quelles sont les institutions impliquées dans l'expérimentation (dénomination, caractéristiques, besoins et attentes) ?

Centre de compétence Management et Commerce (Le forem) : les formations sont organisées avec des intervenants externes (formateurs sous-traitants) et accompagnée par un « accompagnateur de trajet » chargé d'aider les stagiaires dans leur recherche d'emploi.

3) Quel est l'échantillon de personnes impliquées dans l'expérimentation ?

Maximum 12 demandeurs d'emploi

De 25 à + de 50 ans

Sélection d'une filière de formation (Assistant RH) dont les prérequis :

- Minimum bachelier ou master
- CESS mais avec une première expérience professionnelle dans le domaine administratif ou RH

1 formateur interne et un coach externe

4) Y a-t-il éventuellement un promoteur pour soutenir/encourager ces expérimentations ?

Responsable du centre Management et commerce

5) Quelles sont les ressources logistiques nécessaires pour l'expérimentation ?

Outils de visio à distance (Teams et Zoom) pour webinaire et entretiens avec les participants et intervenants

6) Quelle méthodologie est proposée pour l'utilisation du référentiel RECTEC+ ?

Webinaire interactif ou en différé pour préparer les accompagnateurs et formateurs interne/externe
Séance d'information sur le projet et l'expérimentation menée durant la formation (DE)
Webinaire de présentation du référentiel et de la méthodologie d'auto-positionnement aux stagiaires afin de proposer un auto-positionnement sur base d'une analyse des activités professionnelles vécues dans le passé professionnel.

III. Analyse de l'expérimentation

1) Comment s'est déroulée la préparation avec les acteurs impliqués ?

a) Comment a été présenté et perçu le référentiel avant l'expérimentation ?

Dans un premier temps, la méthodologie et le référentiel ont été présentés à la coach et à la responsable du groupe (pour le centre Management et Commerce)
Par la suite, un webinaire a été organisé avec le groupe de stagiaires entré en formation « Assistant RH ».
Au cours de cette présentation, la coach est intervenue pour expliquer les modalités de mise en œuvre de l'auto-positionnement au cours de la formation.

b) Comment a été conçue l'appropriation du référentiel ?

Les stagiaires ont reçu le référentiel au format « tableau » avec les descripteurs de niveau 3 à 7 uniquement.

Elles ont été invitées à décrire une ou deux activités vécues dans leur passé professionnel. Ces activités étaient très variées en fonction des stagiaires dont le passé professionnel était assez éloigné de la nouvelle fonction visée

Un petit exercice d'auto-positionnement sur une grille évidée a été proposé durant le webinaire

c) Des outils ont-ils été développés ?

Un PWP pour le webinaire et contenant des questions Wooclap

d) Quel était le climat dans lequel s'est déroulée la préparation, quelles questions ou problèmes peut-on relever ?

Pas de problème rencontré au cours du webinaire mais très peu de questions ont été posées :

Question de la Coach : question concernant la 3^e colonne du tableau permettant d'identifier les compétences et les niveaux mise en œuvre « lien avec la/les situations »

Stagiaire :

Question pratique concernant la réception des documents, la deadline pour réaliser le travail de description de ses activités situées

Question concernant le type d'activité à décrire (lien avec le passé professionnel afin d'identifier les CT transposables)

Cependant, par la suite, la coach a reçu beaucoup de questions pour mieux comprendre l'exercice demandé.

Des précisions ont dû être apportées notamment par rapport à la logique du déroulement de la méthodologie → la coach a répondu via mail durant le mois prévu entre la présentation et l'animation « finale »

Plusieurs stagiaires se sont positionnés sur plusieurs niveaux de descripteurs pour la même activité

Un travail individuel a été réalisé avant un travail en sous-groupe le 26 mai.

Les activités choisies au départ étaient beaucoup trop vastes → difficulté à se positionner (Souhait d'un exemple pour se positionner)

Incompréhension par rapport à la nécessité de décrire l'activité via les éléments proposés dans le tableau (« préparer », « réaliser », « vérifier », « rendre compte »)

Elles ont passé beaucoup de temps au minimum 3 à 4 h de façon individuelle.

Lors du 26 mai, la coach a de nouveau réexpliqué la méthodologie.

Malgré tout, le positionnement sur les niveaux a été compliqué :

Les descripteurs ne semblent pas assez « explicites »

⇒ Des explications complémentaires du coach ont été nécessaires

Les stagiaires ont été également « frustrées » de n'avoir pu décrire qu'une activité car d'autres activités auraient permis des positionnements différents

- e) Comment est perçu / analysé le référentiel à la suite de l'expérimentation, par rapport à quoi ?

Les descripteurs du référentiel sont trop « génériques » pas suffisamment alimentés en exemples concrets ou en lien avec le contexte des participants

Cependant, dans le cas de ce groupe, les personnes ont perçu cet auto-positionnement comme un « devoir » et non pas comme une activité qui peut apporter une plus-value individuelle.

Ex : les stagiaires demandent « à quel niveau la compétence est-elle acquise ? » → Perception inadéquate de « réussite/échec ».

Le travail en sous-groupe a permis d'ajuster les positionnements individuels.

Le principe du référentiel et de la méthodologie est très bien perçu par la coach mais suggestion d'une « simplification » pour rendre l'outil plus accessible.

Par activité : 2 à 3 compétences ont pu être mises en évidence.

- 7) Quels sont les résultats obtenus ?

- a) Comment ont-ils été obtenus ?

La coach seule a accompagné le groupe durant tout le déroulé de la méthodologie. Cela fait partie de son activité de « coaching » pour favoriser l'insertion des stagiaires en fin de formation.

Les résultats et commentaires ont été rapportés par la coach.

Pour la coach : elle « préfère l'outil RECTEC » par rapport à l'outil utilisé précédemment car elle peut faire le rapport avec la méthode STAR utilisée en recrutement. En effet, celle-ci part des exemples concrets d'activité menées précédemment.

Elle souhaite l'utiliser pour ses bilans de compétence.

- b) Combien de personnes ont-elles été impliquées réellement par rapport à l'échantillon prévu ?

9 stagiaires

- c) En quoi sont-ils conformes aux résultats prévus ?

Malgré les difficultés vécues au cours de l'expérimentation, l'auto-positionnement a pu être réalisé en partie car d'autres activités devraient être décrites par la suite pour compléter la carte de compétences.

- d) Quels sont les enseignements à tirer de l'expérimentation ? Si c'était à refaire, comment améliorer la mise en œuvre ?

Intégrer le référentiel et la méthodologie dans les processus d'accompagnement et de formation (référentiel métier, formation, évaluation).
Développer les exemples d'activités/situations en lien avec le poste/la fonction visée.

- 8) Quelle est la plus-value de l'usage du référentiel dans le contexte envisagé par l'expérimentation ?
a) Quelles sont les compétences et les descripteurs associés qui ont été fortement mises en évidence ?

La coach et la formatrice du centre Management et Commerce n'ont retenu que les compétences suivantes pour l'expérimentation :

- Piloter et organiser l'activité
- Agir face à l'imprévu
- Communiquer à l'oral en une ou plusieurs langues
- Communiquer à l'écrit en une ou plusieurs langues
- Utiliser les ressources numériques
- Traiter des informations et des savoirs
- Assurer les procédures et la qualité

Pas d'informations recueillies sur les compétences les plus fortement mises en évidence. Les participants avaient des profils très variés et ont donc travaillé sur des activités très diverses.

- b) Quelles sont les compétences qui sont apparues occasionnellement ?

RAS

- c) Quelles compétences n'ont pas fait l'objet de l'expérimentation ?

- d) Y a-t-il des compétences ou des descripteurs qui ne sont pas formulés ?

- e) Comment sont perçues les graduations proposées pour chaque compétence ? Correspondent-elles aux postes/fonctions et/ou activités ?

Les participants ont eu quelques difficultés à relier un niveau précis à l'activité décrite sans doute par manque de précision par rapport à la méthodologie.

- f) Y a-t-il des compétences ou des descripteurs qui, selon vous, devraient être reformulés/modifiés, lesquels, pourquoi ?

Les participants et le coach suggèrent une simplification des descripteurs ou à tout le moins des exemples plus contextualisés pour comprendre plus précisément les différents paliers proposés.

- 9) Quel(s) usage(s) ultérieur(s) pensez-vous faire du référentiel RECTEC+ ? L'usage expérimenté peut-il être installé au-delà de l'expérimentation ? Si oui, comment ? si non, pourquoi ?

Oui, l'usage du référentiel peut être envisagé à plus long terme à condition de répondre aux éléments mis en avant et de travailler sur l'appropriation de la méthode ce qui implique un temps de formation relativement important.

- 10) Comptez-vous développer d'autres usages ? Lesquels ? Comment ?

Intégration dans un projet de formation alternée en cours de développement.
Usage dans les actions d'accompagnement des personnes en ré-orientation professionnelle.