

Atelier d'appropriation d'outils pédagogiques ou de projets et d'échanges de bonnes pratiques : Axe Orientation

Thème : les compétences sociales et transversales – 29 novembre 2018 - Compte-rendu de la matinée

Participants : voir liste jointe

1. Fonds de formation pour les intérimaires – FFI – Mme Valérie Iacobucci

Le [Fonds sectoriel de formation pour les intérimaires](#) donne la possibilité aux personnes d'acquérir un titre supplémentaire grâce à la formation, et de ce fait d'*accéder à l'emploi* plus facilement. 90% des personnes formées ont pu acquérir un emploi dans le secteur intérimaire, sachant que 40% de ces personnes ont obtenu un CDI. L'objet premier est donc de soutenir l'action de formation des agences, mais aussi, la participation à des projets *d'aide au recrutement*.

Dans le cadre d'Erasmus +, l'application [Test your selfie](#) a été créée. Le but est de faire comprendre aux jeunes, demandeurs d'emploi ou non, comment *se positionner* par rapport aux compétences transversales (soft skills) les plus recherchées par les employeurs et les moins intégrées par ces jeunes, alors que ceux-ci sont parfois convaincus de les maîtriser. Pour ces compétences, il existe un grand « gap », un réel problème au niveau du recrutement. Or, d'après Valérie Iacobucci, « l'aptitude (le savoir-faire) couplée à l'attitude permet au jeune de prendre de l'altitude ». Cette prise de conscience est visée par le projet. L'approche proposée est dans l'air du temps, le jeune peut ainsi se tester de façon agréable.

Le FFI s'est associé aux Pays-Bas, au Grand-Duché du Luxembourg et à la France. Le projet a débuté en 2015 pour se terminer en 2019, tout en proposant une continuité. L'idée est que le jeune qui possède des compétences mais qui n'arrive pas à trouver du travail, puisse *échanger* sur base des résultats obtenus avec les recruteurs, professeurs, accompagnateurs (...). Ce test servira de base de discussions ; le jeune pourra se situer par rapport à ces compétences et pourra réfléchir aux actions à mettre en œuvre pour arriver à l'emploi.

La KUL Leuven a réalisé une enquête auprès de 500 employeurs qui ont été interrogés sur les compétences recherchées au niveau du comportement. 1500 jeunes ont à leur tour été interviewés sur les compétences attendues par les employeurs. 6 compétences sont déclarées comme les plus recherchées : la flexibilité, la ponctualité, la communication orale, la présentation professionnelle, l'auto-critique et la prise d'initiative. L'application est téléchargeable très facilement et est gratuite. Le langage utilisé est assez « jeune » et chaque scénario est issu de leur vécu.

Pour chaque skills, deux tests avec des mises en situation ludiques et pragmatiques sont proposés. L'objectif est d'*accéder à une réflexion en obtenant le « miroir »*, la photo par rapport à ces compétences les plus recherchées ; un *feedback* est donné pour chaque réponse, on peut recevoir des médailles. Le rapport des résultats peut être publié sur Facebook, envoyé par mail au maître de stage, au professeur (...). Pour l'instant, l'application est davantage utilisée en Flandre. Pour chaque compétence, le jeune a l'occasion d'*accéder à des « trucs et astuces »*, des sites internet, des outils pour se préparer un plan d'actions afin de s'améliorer. L'outil est destiné à tout public.

Comment s'assurer que la « flexibilité » soit comprise de façon identique par un jeune qui n'a jamais travaillé et par une entreprise ?

Le jeune a peu de moment de réflexion. C'est évident que chaque compétence peut recouvrir plusieurs définitions, par exemple, en fonction du secteur concerné (se rendre d'un site à un autre, occuper plusieurs postes de travail ...). Les thématiques sont assez larges, et recouvrent des situations déterminées. Les définitions proposées sont génériques. C'est à l'accompagnateur d'ouvrir l'esprit, et d'inviter le jeune à réfléchir à sa situation.

Odile Dupont (Le Forem) ajoute qu'un travail identique a été réalisé par la Fédération des Scouts. Il permet à l'animateur d'avoir un login et de se connecter sur le site qui lui permettra de dresser sa cartographie des compétences transversales qu'il a développées. Le rapport est disponible en ligne. Toutes les activités ont permis de décrire 30 compétences et de les présenter aux entreprises qui en ont retenu 22. Sur cette base, un questionnaire a été créé, ceci aide le jeune à les décrire, les identifier et les valoriser face à un employeur.

De plus, au sein du Forem, un travail conséquent a été réalisé par exemple grâce à Step4you, un projet Erasmus +. Une « shopping list » a été dressée, celle-ci permet d'entamer un travail d'accompagnement des jeunes DE afin de les amener à réfléchir à ces savoir-faire comportementaux (SFC) et à comment les développer. A partir de janvier, un MOOC sera mis disposition des personnes qui travaillent avec des jeunes afin d'appréhender toutes ces notions de SFC, d'accompagner les jeunes à développer ces SFC. Les inscriptions sont ouvertes. Les compétences transversales sont envisagées dans un sens large, tandis que les SFC sont rattachés à un métier. Idéalement, il faut rapprocher le jeune des réalités d'un métier déterminé.

Valérie Iacobucci précise que pour le projet « Test your selfie », l'idée est d'approcher ces notions de façon ludique. Cela apporte une vision, un « miroir » de son positionnement, pour ensuite l'affiner. Ces questionnements sont amenés par l'animateur et abordent des comportements à intégrer. Les ateliers peuvent être modulés de différentes façons. C'est une prise de conscience avant de pousser la porte d'un recruteur.

« Autocritique », cela ne choque-t-il pas pour un public jeune qui a déjà vécu des échecs ? Pourquoi ne pas parler d'autoévaluation ?

Oui, effectivement, on aborde la capacité de se remettre en question, d'accepter que dans le parcours, le jeune a encore des choses à apprendre afin de s'améliorer.

Cet outil peut être intéressant pour un public plus âgé afin d'amorcer la réflexion autour de ces compétences, notamment, la compétence « ponctualité » qui pose un problème dans un contexte formatif.

Valérie Iacobucci communique qu'un second projet « Welqome » soutient les jeunes de moins de 26 ans. Le Job Scouting est une après-midi d'information durant laquelle le FFI explique le processus proposé : 22 janvier à Louvain-La-Neuve (cfr. Mail envoyé le 06 décembre 2018). Une formation « Job Orientation » peut être modulée en fonction des besoins des partenaires (CPAS, Mire, ...). Il s'agit d'une matinée de sensibilisation destinée aux jeunes, l'animateur étant financé par le FFI. Ensuite, les agences viennent à leur rencontre et proposent des modules sur « comment se présenter à un entretien », sur la confiance en soi, (...). De plus, un budget peut être consacré à la formation. Ce processus pourrait aussi convenir aux jeunes qui viennent de sortir de l'école, fin de 6^{ième} secondaire.

2. *Skillpass*, dispositif pédagogique développé par ID6tm présenté par Pascal Chaumette

Pascal Chaumette est Directeur-fondateur d'[ID6](#), une entreprise d'économie sociale et solidaire qui développe des outils pour l'éducation, la formation, destinés aux jeunes. En introduisant des jeux dans la formation, une forme de *participation* des bénéficiaires est induite. L'apport du jeu en termes de *relation* à l'apprenant active une forme d'horizontalité avec l'accompagnateur qui est moins un transmetteur de savoir.

[Skillpass](#), tout comme [RecTec](#), sont issus d'Erasmus +. La coopération européenne est à ce titre intéressante. *Skillpass est composé d'un jeu vidéo, et d'une application logicielle. L'apport théorique est basé sur l'approche « située » de la compétence. On part d'une démarche inductive qui fait prendre conscience au jeune qu'il possède des compétences transversales implicites grâce aux loisirs, à l'école, au sport, aux stages, à l'emploi (...).* La démarche inductive est facilitée par ce processus : jeu vidéo – explicitation – valorisation et application logicielle.

Les jeunes seront interrogés sur ce qu'ils pensent posséder comme compétences. On ne se situe pas dans une approche psychologisante (dans le sens déterminer des traits de personnalité). Il n'est pas question de toucher « l'être profond ». En effet, la motivation d'un individu mesurée via des tests psychotechniques est très difficile à objectiver. En réalité, le jeune peut mobiliser des attitudes envers l'emploi lorsqu'il est accompagné. *La difficulté est de verbaliser les compétences et d'en prendre conscience.*

- Phase du jeu vidéo

L'idée est de s'appuyer sur *la vie réelle, sur l'expérience personnelle* et de parler des compétences grâce au référentiel, tout en prenant conscience de leur *mobilisation*. Cette prise de conscience passe par le jeu vidéo (max 25 minutes par étape). En tant qu'« accroche », le jeu est utilisé car il place la personne dans une *zone de confort*, à fortiori pour les jeunes qui ont une grande « appétence » pour les jeux vidéo. Ce moment permet d'aborder la partie « éducative » de la compétence. Avant de procéder à la phase introspective, il faut essayer de faire *comprendre comment ces compétences sont mobilisées*. Elles ne sont pas seulement liées à un diplôme ou à l'école. La personne qui joue fait le bilan de compétences du héros (gérer son temps, organiser...). Le jeune peut « neutraliser » l'échec car une guidance permet de ne jamais bloquer dans le jeu. *Certaines expériences sont plus mobilisatrices de compétences* que d'autres, par exemple, prendre le tramway permet de traiter de l'information, résoudre des problèmes, faire des choix (...). Pour autant, celles-ci ne seront pas nécessairement introduites dans le CV. Cependant, d'autres expériences sont plus intéressantes, par exemple, organiser une répétition (compétence 5 étoiles) : vérifier les machines, mise en place ... *L'analyse de la situation* permet de la décomposer, de la penser en termes de procédures. *Chaque activité* est rattachée à une compétence (résoudre des problèmes, travailler en équipe (...)). La phase d'immersion au jeu est exploitée en présentiel, en groupe.

- Phase d'animation avec les cartes « compétences »

Après avoir terminé le premier chapitre du jeu, il y a une phase hors écran. Ce qui s'est passé pendant le jeu est discuté. Le référentiel RecTec a été adapté aux jeunes, et comporte des indicateurs. Des cartes sur lesquelles est indiqué un petit pictogramme sont distribuées. L'objectif est de classer les cartes dans la bonne compétence sachant qu'*une compétence « coiffe » des capacités*, des indicateurs. Cette phase d'animation est essentielle car elle permet de *s'acculturer à un langage* qui n'est pas nécessairement celui utilisé par les jeunes. La compétence peut être graduée par rapport à une situation (et non en fonction de la personne). Cette étape permet d'apprendre un vocabulaire, comprendre *qu'une situation se décompose en activités ; l'expérience est associée à des*

compétences et à des capacités. RecTec établit un lien avec les certifications professionnelles. Ce référentiel « parle » à tous.

- **Introspection et verbalisation des compétences**

Le jeu facilite l'analyse complexe des compétences transversales mobilisées en situation professionnelle ou extra-professionnelle. La graduation permet de s'interroger rapidement et plus finement sur l'action à analyser et le degré de maîtrise des compétences associées. La personne est invitée à réfléchir, grâce à une forme d'*introspection*, au degré de maîtrise et d'apprentissage. A ce niveau de l'accompagnement, on propose de mettre en évidence 3 compétences majeures. « Faire une soirée » peut être décrite avec les mots de la compétence, par exemple, « organiser » peut être détaillé en descendant dans les capacités, et ensuite dans les indicateurs : gérer le temps, planifier, contrôler la situation, faire des choix, animer un groupe, être créatif, anticiper les risques (...). Un exercice oral permet de s'exprimer devant le groupe avec le logiciel RecTech. Les capacités signifient quelque chose que l'on peut graduer en fonction de la situation vécue. Ce volet formatif permet d'analyser une situation et de *comprendre la compétence et comment elle se mobilise*.

Donc, le jeu permet à partir de situations très concrètes, de comprendre *l'approche « située », « contextualisée » de la compétence*.

La seconde partie est centrée sur la personne. Elle explicite, décrit son expérience en partant d'une situation très précise : « Construction d'un bac potager ». Par exemple, dans les groupes, les jeunes filles de 14/16 ans rencontrées s'occupent des frères et sœurs, c'est l'occasion de « révéler », valoriser ces compétences en termes de planification, gestion du temps : lien avec le monde scolaire, gérer les allocations familiales, amener les enfants à l'école, préparer le petit déjeuner (...). Ce travail permet de situer des compétences très précises. Autre exemple, grâce à des périodes d'immersion en entreprise, un jeune n'ayant pas terminé un CAP mécanique a pu identifier des capacités d'analyse de pannes, démontage, montage, revente (...). En réfléchissant à ce qu'il aimait faire, à ses intérêts, il a pu se diriger vers une formation de maintenance industrielle.

L'animation permet au jeune d'explicitement une expérience et des éléments de compréhension sont renvoyés grâce au référentiel de compétences ; il faut apprendre à « manier » ce nouveau vocabulaire. Une expérience peut être analysée et on peut mettre des mots pour la décrire. On mobilise des compétences diverses dans des contextes différents (maison, sport, ...). Les employeurs prêtent attention à ces compétences transversales qui sont *inclusives*, surtout pour ceux qui n'ont aucune compétence technique. Il faut alors miser sur ces compétences, par exemple, savoir travailler en équipe, savoir prendre des décisions, (...) car *elles sont inclusives dans le travail*.

- **Visibilisation des compétences**

L'étape suivante concerne la « visibilisation » des compétences. L'utilisation de l'application logicielle ne vient qu'après l'étape qui a permis de travailler les compétences. Contrairement au fait de répondre sur internet à une série de questions générant un radar « compétenciel », qui donne l'impression d'être « figé », dans ce cas-ci, l'individu a le contrôle de l'algorithme, la main sur la génération de la carte de la compétence. La personne connaissant le vocabulaire peut indiquer des graduations, cela génère une agrégation des capacités/compétences. La carte peut être envoyée au tuteur qui peut valider ou invalider. Les différentes expériences découpées en activités permettent de générer une carte compétences agrégée finale. Elles ont d'abord été verbalisées en présentiel, nommées et écrites dans une phase d'accompagnement. Cette validation par un tiers, cette reconnaissance est importante.

- **Questions des participants**

Ces compétences sont-elles évaluées sur une échelle ? Peut-on indiquer un degré de maîtrise ? Si au travers de diverses expériences, on a activé la compétence « organiser », du fait que l'on clique sur un degré de maîtrise qui varie selon la situation vécue, l'algorithme va pondérer. La compétence est toujours contextualisée, située dans l'action qui est interrogée.

Cela ressemble-t-il à la méthode « [STAR](#) » des techniques de recrutement basée sur des exemples concrets ? L'explicitation des compétences selon la méthode « [Vermersch](#) » en collectif est réellement puissante. Skillpass est issue de la recherche fondamentale menée par 9 chercheurs de l'Université de Lille. Les jeunes ne pensaient pas qu'au travers d'activités basiques, ils mobilisaient des compétences ; les verbaliser devant d'autres et le fait que ceux-ci renvoient une image positive est un processus positif.

Combien de temps faut-il pour l'ensemble du processus ?

Les usages peuvent être très différents. ID6 travaille avec des jeunes qui reviennent d'un service volontaire européen ou d'un stage effectué à l'étranger, la carte Skillpass peut être jointe à Europass. Cela permet de compléter le CV plus facilement. Quand 10 jeunes reviennent d'un projet de mobilité européenne, un bilan de compétences transversales peut prendre 2 jours. Les jeunes sont capables de revenir sur les situations vécues et d'effectuer une analyse.

Pour des jeunes en insertion, cela peut prendre une semaine avec des formateurs formés, par exemple en Mission locale lors d'un accompagnement. Ils peuvent valoriser les activités réalisées dans l'application logicielle grâce à un rapprochement avec le référentiel de compétences.

Un projet est mené avec EDF. Cette entreprise accueille des apprentis en CFA (Centre de formation académique de Lille). Pendant la période d'immersion, des difficultés concernaient la façon de mesurer la dimension transversale de la compétence. Il y avait confusion entre la « qualité » (ce sur quoi les jeunes étaient jugés) et la réalité de la personne. Il est toujours très compliqué d'objectiver, d'aborder ces notions à la frontière de la psychologie. Les maîtres de stage ont décidé d'utiliser Skillpass. Les DRH s'y sont formés. Aujourd'hui, RecTec est utilisé avec le jeu afin d'évaluer le processus d'accompagnement des apprentis en situation professionnelle. La dimension académique du « savoir », c'est-à-dire les gestes techniques, continue à être évaluée de façon traditionnelle. Une nouvelle dimension plus objectivable sur les démarches de progression, les codes sociaux, les attitudes au travail (...) dans lesquelles on retrouve la dimension « psy » est abordée. La façon de graduer et d'objectiver permet à la personne d'avoir des marges de progression, d'amélioration. Cela permet d'obtenir un retour sur le stage, et constitue une base de travail intéressante.

Odile Dupont remarque que cette expérience permet au jeune de reprendre confiance en soi, permet de faire émerger des expériences hors sphère professionnelle, hors enseignement, de travailler une verbalisation en expliquant les tâches réalisées, de prendre la parole en public, de travailler la métacognition en réfléchissant à soi, et sur comment y arriver. Des compétences complémentaires viennent s'ajouter au référentiel : apprendre à apprendre, à évoluer dans le parcours professionnel. Cet aspect de « comment apprendre à apprendre » est peu travaillé dans la formation et dans l'enseignement. Le projet RecTec se clôturera en juin 2019 lors d'un séminaire qui se déroulera à Bruxelles le 13 juin (date à confirmer).

Est-ce une méthodologie qui est utilisée par Le Forem dans le cadre des projets destinés aux jeunes ?

Odile Dupont précise que Skillpass est utilisé dans le cadre des ateliers Compétences clés et dans le cadre du projet Eure.K. La plupart des formateurs n'utilisent plus le jeu car il est surtout intéressant pour les jeunes de 15 à 20 ans. Au-delà de cet âge (public visé par Le Forem), le jeu semble moins adapté. Les opérateurs intéressés par une formation Skillpass pourraient s'adresser au Forem car l'institution détient la licence du jeu ; de plus, des formateurs ont été formés. Le projet a été

financé pour le public NEETS dans le cadre de la Garantie Jeunesse. L'IBEFE reprendra contact afin d'envisager les collaborations possibles.

Le jeune dresse la carte de ses compétences, mais qu'en fait-il par la suite ?

Le jeune n'est pas seul ; il est accompagné par un accompagnateur, un formateur, et les « pairs ». Le regard des pairs est intéressant, ce regard « positif » permet une revalorisation. Des ateliers de formation peuvent permettre de pallier certaines faiblesses qui auraient été identifiées. De là, le rôle joué par l'accompagnateur est essentiel ; le jeune n'est pas seul devant son pc. C'est un processus individuel accompagné en groupe et réflexif par rapport à certains éléments vécus par le jeune.

De nouveaux projets vont-ils être rentrés pour la nouvelle programmation européenne ?

Trois nouveaux jeux plus réalistes seront ajoutés à Skillpass et donc intégrés à la plateforme. Par exemple, il peut s'agir de jeux visant des activités liées à la cuisine, au sport, ... et basés sur certaines logiques permettant d'accrocher à d'autres jeux. Des tests ont été réalisés auprès de publics plus âgés à l'aide de « Cooking », par exemple. C'est un jeu en accès libre qui permet d'occuper le rôle de celui qui prend les commandes. Il faut donc faire preuve de rapidité, prendre de l'information, gérer son temps, planifier, s'organiser. Des financements du Nord Pas de Calais vont permettre de créer une plateforme de badges liées à des données, des images qui constitueront le portefeuille de compétences. C'est une continuité qui permettra d'aller un pas plus loin dans la valorisation des compétences.

3. « Attitude » animation proposée par Volta présentée par Pierre Massin

La première fonction de Pierre Massin est coach sectoriel, il vérifie si les entreprises sont aptes à accueillir des apprenants. Les partenaires sociaux constituant [Volta](#) souhaitent qu'une animation soit proposée aux étudiants et demandeurs d'emploi.

L'animation proposée par Pierre Massin débute par une découverte du secteur « Bienvenue dans le monde de l'électrotechnique ». En effet, les jeunes et demandeurs d'emploi méconnaissent les métiers de l'électronique, y compris ceux qui suivent une formation en électricité. Or, il existe de nombreuses possibilités : placement de panneaux solaires, domotique (...). Les jeunes méconnaissent les attentes des entreprises, leur nombre, leurs futures activités ou fonctions, les postes potentiels (...). De nouveaux métiers apparaissent, par exemple, liés à la mobilité électrique : vélo, voiture, skate board... Quelles sont donc les bonnes attitudes pour obtenir et garder un poste ? La préparation au monde de l'entreprise est souvent peu abordée. Une discussion interactive permet d'aborder des notions aussi diverses que les postes existant au sein d'une entreprise, les attitudes adéquates (...). Une information est également apportée par rapport au système de représentation – employeurs et travailleurs.

Pierre Massin part de son expérience, de ses réussites et de ses échecs, des difficultés et des opportunités. Le monde de l'électrotechnique est composé des métiers de la maintenance, par exemple. Des compétences acquises en cours de formation peuvent être valorisées, quel que soit le niveau de la formation. Il insiste sur le fait que leur carrière ne sera pas limitée à un seul sous-secteur. Les participants se projettent petit-à-petit.

Pierre Massin vise la participation grâce à des informations concrètes proches de leur réalité. Il les invite dans l'aventure du Solar Impulse, et insiste sur le fait que toute l'équipe a participé au projet. Pour lui, il est important de croire dans l'entreprise pour laquelle ils vont travailler. Il aborde également le nombre d'entreprises travaillant dans le monde de l'électrotechnique en Belgique, le

nombre d'emplois disponibles, les compétences à développer (adaptation, mobilité, les langues, ...), la liste des domaines, et des métiers dont ceux qui sortent de l'ordinaire.

Pierre Massin leur demande également de prendre conscience des compétences qu'ils ont pu acquérir dans le cadre de pratiques sportives, mouvements de jeunesse, (...) afin de les mettre en valeur auprès d'un employeur. Les discussions sont toujours intéressantes sur base d'exemples concrets. Il aborde également le salaire qui leur sera proposé.

L'interaction continue en créant une entreprise fictive : domaine d'activité, localisation, nom de l'entreprise (...). Il faut alors les mettre en situation de réussite. Pierre Massin leur demande d'occuper un rôle précis. Un scénario les invite à agrandir la société, à investir des économies réalisées, et à engager de nouveaux collaborateurs. Il faut sélectionner 3 collaborateurs à partir de 19 candidats. Chacun choisit d'abord individuellement « certainement, peut-être, pas du tout ». Il faut argumenter les choix, les avantages et les inconvénients. Les CV présentés sont volontairement stéréotypés, l'intérêt de la démarche est l'analyse des profils présentés, les décisions prises ... Ensuite, sont abordées les attitudes qui sont essentielles pour postuler ; des saynètes sont présentées pour illustrer les compétences de façon concrètes. Il insiste également sur l'importance de l'image que l'on transmet aux autres qui n'est pas toujours celle que l'on pense transmettre.

Une étude a été réalisée auprès des entreprises du secteur. Elle souligne l'importance de la présentation, de la communication, de l'utilisation du GSM... L'objectif de l'animation est de les amener à réfléchir. Ils comprennent par eux-mêmes l'importance de persévérer, de continuer la formation, de préparer le rendez-vous pris avec le futur employeur, de gérer leur image sur le Net (différence vie privée – vie publique), de mobiliser la motivation lors d'un entretien d'embauche.

Combien de temps cela prend-t-il ? Il faut compter 2h30. Les jeunes ou DE sont invités à « entrer dans une histoire » qui doit devenir la leur. L'animation peut encore s'améliorer en fonction des remarques formulées.

Un participant souligne l'importance de pouvoir croiser les informations données aux élèves avec celles qui ont déjà été données dans le cadre d'autres cours.