

Grille générique des savoirs de base en situation professionnelle



Est-ce que l'exercice des métiers de commis de cuisine, vendeur au comptoir, ouvrier en parcs et jardins, employé administratif ou technicien de surface... mobilise les mêmes savoirs de base ? Comment le savoir ? Comment en tenir compte dans la mise en place de l'offre de formation ? C'est à partir de ces questions que l'Interfédé a produit, avec des travailleurs du secteur, une grille générique pour identifier les savoirs de base en situation professionnelle et l'a expérimentée sur le référentiel du commis de cuisine produit par le secteur.

Par Yolande BOULANGER, Pascale LEJEUNE et Marina MIRKES

DÈS LES PREMIERS PAS DU PROJET « référentiels de formation » développé par l'Interfédé¹, la nécessité d'identifier les savoirs de base mobilisés dans l'exercice d'un métier a été évoquée. Ces savoirs sont en effet travaillés dans les CISP par des formateurs métier et/ou par des formateurs de remise à niveau, membres du personnel du CISP ou dans le cadre d'un partenariat.

Pour y répondre, un groupe de travail² a été constitué, avec comme objectif de développer une méthodologie applicable à n'importe quel référentiel métier pour permettre aux formateurs de remise à niveau et aux formateurs métier d'identifier de manière précise les savoirs de base mobilisés dans l'exercice d'un métier. À partir de cette identification, les formateurs pourront formuler des objectifs pédagogiques opérationnels et mettre en place avec le stagiaire un *Programme individuel de formation*³ qui tienne compte à la fois des compétences techniques et non techniques associées au métier, en lien avec les savoirs de base identifiés. Afin d'ancrer cette production dans l'expérience concrète, il a été décidé de mener ce travail à partir du référentiel du commis de cuisine produit par l'Interfédé.

D'un point de vue méthodologique, nous sommes partis d'un outil français produit par l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI), le *Guide d'utilisation du Référentiel des compétences clés en situation professionnelle* (2009)⁴. En faisant l'exercice de l'utiliser pour le métier de commis de cuisine, nous avons identifié plusieurs difficultés :

- il n'y a pas de différenciation entre « lecture » et « écriture » dans les items de la grille de l'ANLCI ;
- la progression dans le degré de maîtrise n'est pas toujours claire ;

1 Voir article précédent.

2 Ce groupe de travail a été animé par Yolande Boulanger (accompagnatrice pédagogique et méthodologique à Lire et Écrire Centre-Mons-Borinage) et Pascale Lejeune (animatrice-méthode et formatrice au COF – Centre d'Orientatation et de Formation à Amay). Il a réuni deux travailleurs du CISP Le Levain (Châtelet), deux travailleurs de Jefar (Liège), une travailleuse de l'AID Le Perron de l'Ilon (Namur). Myriam Colot (experte-méthode AID) et Marina Mirkes (Interfédé) ont participé aux travaux.

3 Programme particulier de formation établi en fonction des besoins propres d'un stagiaire dans un CISP.

4 Téléchargeable à la page : www.anlci.gov.fr/Mediatheque/Entreprises/Entreprise/Referentiel-des-competences-cles-en-situation-professionnelle-RCCSP

- les termes utilisés ne relèvent pas toujours de la démarche mentale d'apprentissage (par exemple: « apprendre par cœur » devrait être remplacé par « mémoriser »);
- la méthode est peu lisible dans la mesure où les éléments du métier sont « noyés » dans la grille;
- sa complexité rend difficile une vision d'ensemble.

D'autres sources ont alors été utilisées comme le Référentiel de compétences et test de positionnement pour l'alphabétisation (2008) édité par Lire et écrire Bruxelles⁵, le Cadre de référence des compétences-clés du FOREM⁶, les Référentiels de compétences en formation de base du Collectif genevois pour la formation de base des adultes⁷, dans le but d'aboutir à une production propre au secteur: la *Grille générique des savoirs de base en situation professionnelle*.

Une fois produite, cette grille a été présentée et testée par les membres du groupe travaillant au sein de l'Interfédé sur le référentiel commis de cuisine auprès de leurs équipes respectives de la filière Horeca. D'autres présentations ont eu lieu dans des équipes d'autres filières de formation (soudure, vente, parcs et jardins), dans celle des formateurs de Lire et Écrire Centre-Mons-Borinage et auprès des animateurs-méthode qui ont accompagné les divers groupes de travail ayant produit les référentiels de l'Interfédé. Enfin, une animation visant l'identification des savoirs généraux de base mobilisés dans le cadre d'une activité culinaire a été réalisée lors de l'Assemblée sectorielle du 23 septembre 2015 portant sur la démarche référentielle dans le secteur des CISP (*voir pp. 95-98: Les crêpes et les savoirs de base*).

Sur base de l'ensemble de ce travail, la grille a été validée et publiée dans un *Cahier de l'Interfédé*. Elle est également disponible sur le site internet de l'Interfédé⁸. Comme tout outil, elle reste évidemment perfectible.

⁵ Nouvelle édition en 2015 sous le titre: *Le positionnement linguistique pour l'accueil et l'orientation en alphabétisation*. Voir: www.lire-et-ecrire.be/Le-positionnement-linguistique-pour-l-accueil-et-l-orientation-en

⁶ Réalisé dans le cadre de son plan d'entreprise 2013-2016.

⁷ Téléchargeables à la page: www.modulesdebase.ch/referentiels-de-competences

⁸ www.interfede.be/siteprovisoire/?page_id=61

La grille en quelques mots

La grille générique des savoirs de base en situation professionnelle permet :

- d'identifier les savoirs de base mobilisés dans un métier donné ;
- de construire un contenu de formation spécifique aux savoirs de base développés en lien avec un métier donné. Les formations sur les savoirs de base pourront ainsi être contextualisées en fonction de ce métier ;
- d'identifier les difficultés de maîtrise des savoirs de base pour un stagiaire en particulier dans le cadre d'une formation professionnalisante. Des objectifs de formation personnalisés pourront ainsi être identifiés pour chaque stagiaire sur base par exemple d'un test de positionnement préalable ;
- de favoriser les actions concomitantes entre différents centres de notre secteur.

Elle est structurée en six savoirs ou domaines (parler, lire, écrire, calculer, se repérer dans l'espace et se repérer dans le temps) et en trois degrés de maîtrise qui impliquent une progression.

Voici par exemple les savoirs identifiés pour la lecture, selon les trois degrés de maîtrise :

DEGRÉ 1	DEGRÉ 2	DEGRÉ 3
<p>La personne sait lire et comprendre des phrases simples avec aide.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lire et verbaliser des logos et des pictogrammes courants et/ou de la sphère professionnelle • Lire et comprendre l'écriture imprimée et cursive • Lire des étiquettes • Lire des mots usuels de la sphère professionnelle et sociale • Lire une phrase simple avec aide et la reformuler • Lire un écrit professionnel simple 	<p>La personne sait lire un texte simple seule et repérer les informations pertinentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lire et comprendre des écrits simples liés au métier et/ou à la vie quotidienne (par exemple : fiches techniques, factures, formulaires, schémas, ordres du jour...) • Identifier les caractéristiques d'un texte lu à propos de la situation de communication : <ul style="list-style-type: none"> - qui écrit ? - à qui ? - pour quoi ? - quand ? • Identifier la fonction d'un document lu • Lire seul un texte simple • Reformuler oralement l'idée essentielle d'un écrit simple lu • Lire seul et comprendre une consigne et la reformuler • Repérer dans un texte court des informations explicites • Répondre à des questions fermées sur un texte court lu • Reformuler oralement l'idée principale d'un texte court lu • Lire et comprendre un texte complexe en étant accompagné 	<p>La personne sait lire et comprendre des documents variés et agir en conséquence.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lire et comprendre des écrits variés et complexes liés au métier et/ou à la vie quotidienne (par exemple : modes d'emploi, fiches techniques, factures, schémas, formulaires, ordres du jour, plannings...) • Lire et comprendre un texte complexe • Répondre à des questions ouvertes sur un texte lu • Identifier les idées principales d'un texte et leurs articulations • Résumer un texte lu (oralement et par écrit) • Reformuler un texte lu (assure l'appropriation) • Identifier et utiliser de façon pertinente les connecteurs logiques usuels dans un document écrit (par exemple en reconstruisant un texte décomposé en plusieurs parties) • Classer des documents lus • Identifier des données manquantes dans une documentation • Donner son avis, commenter un texte lu

Enfin, la grille se présente sous deux formes :

- un *Cahier de l'Interfédé* imprimé et édité en format pdf qui reprend la grille complète ainsi qu'un exemple d'utilisation pour le métier de commis de cuisine ;
- une grille en format word conçue comme un document de travail à compléter par les équipes.

Quel usage de la grille ?

Il y a certainement plusieurs méthodes de travail pour déterminer les savoirs généraux de base mobilisés en situation professionnelle. Le *Cahier de l'Inter-fédé* en présente une qui associe formateurs métier et formateurs remise à niveau ou savoirs de base. Il nous semble en effet indispensable que ces deux fonctions se parlent et construisent une référence commune et partagée.

La grille générique des savoirs de base en situation professionnelle se présente comme une sorte de « filtre » dans lequel les formateurs pourront « faire passer » le référentiel métier afin d'identifier ce qui sera à travailler comme savoirs de base en lien avec le métier. Le résultat de ce travail est une « photo » des savoirs de base attendus à l'entrée dans le métier.

Grille qui permet de visualiser les savoirs identifiés comme relevant d'un métier (chaque case correspond à un savoir) :

	DEGRÉ 1	DEGRÉ 2	DEGRÉ 3
PARLER			
LIRE			
ÉCRIRE			
CALCULER			
SE REPÉRER DANS L'ESPACE			
SE REPÉRER DANS LE TEMPS			

À partir de là, l'opérateur fera le choix de travailler telle ou telle compétence, en fonction de son projet pédagogique et des projets de formation des stagiaires.

Tableau illustrant l'identification des savoirs de base à mobiliser dans le cadre de l'activité-clé n°1 du référentiel de formation au métier de commis de cuisine (les éléments qui relèvent du domaine de la lecture sont surlignés) :

ACTIVITÉ-CLÉ N°1 : RÉCEPTIONNER, RANGER ET PARTICIPER À L'ÉTAT DU STOCK DES PRODUITS				
COMPÉTENCES	APTITUDES		SAVOIRS	NIVEAU DE RESPONSABILITÉ ET D'AUTONOMIE POUR L'AC
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
1. RÉCEPTIONNER LES PRODUITS	<ul style="list-style-type: none"> • Décrypter un bon de commande et un bon de livraison • Vérifier que le bon de commande corresponde au bon de livraison • Vérifier la température des produits • Vérifier l'état de la commande (quantitatif et qualitatif) 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel à son responsable en cas de besoin 	<ul style="list-style-type: none"> • Les normes de base de sécurité alimentaire 	<p>Autonomie : 2 (proximité du chef par rapport au commis de cuisine ; le chef est consultable en cas de besoin)</p> <p>Complexité et contexte du travail : 1 (situations simples et similaires à chaque prestation)</p> <p>Responsabilité : 1 (exercer l'Activité-clé sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique)</p>
2. RANGER LES PRODUITS	<ul style="list-style-type: none"> • Décoder les étiquettes • Exécuter le rangement suivant les lieux et leur usage • Appliquer les règles du FIFO et du FEFO • Appliquer les normes de l'ergonomie 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire preuve d'une organisation spatiotemporelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Les normes de base d'hygiène et de conservation • Les modalités de stockage • Les normes de l'ergonomie 	
3. PARTICIPER À L'INVENTAIRE	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les marchandises • Décoder les étiquettes • Utiliser la balance • Compléter la fiche état de stock • Calculer 	<ul style="list-style-type: none"> • Agir avec méthode 	<ul style="list-style-type: none"> • Les 4 opérations de base • Les unités de mesure utiles au métier • Les différentes denrées alimentaires • Les normes de base HACCP 	

La grille pourra également être un point d'appui pour réaliser, en fonction du projet du centre, un bilan à l'entrée en formation du stagiaire afin de déterminer les savoirs de base qui devront plus spécifiquement être travaillés dans la formation ; une évaluation formative du stagiaire en cours de formation ; et une évaluation finale et/ou sommative à la sortie de la formation ou en fin de séquence de formation.

Elle ne décrit toutefois pas les méthodologies, pédagogies, exercices... à mettre en place pour développer ces savoirs. Ceux-ci sont à inventer, créer, développer par les formateurs sur base des informations fournies par l'application de la grille sur un référentiel lié à un métier donné.

Mutualiser les productions

Les centres CISP qui vont utiliser la grille vont produire des ressources en lien avec leur référentiel de formation. Dans le futur, au niveau de l'Interfédé, nous souhaitons offrir un espace de partage de ces ressources. L'objectif est à la fois de mutualiser les savoirs produits dans les équipes mais également de les enrichir par le regard et l'expérience d'autres praticiens. La forme que prendra cet espace d'échange de savoirs n'est pas encore déterminée.

En pratique

Voici quelques exemples de croisements de la grille générique des savoirs de base en situation professionnelle avec des référentiels métier.

Le commis de cuisine

Pour rappel, la grille a été élaborée en lien avec le référentiel du métier de commis de cuisine produit par l'Interfédé.

Dans le référentiel du commis de cuisine, pour l'Activité-clé n°1 « Réceptionner, ranger et participer à l'état du stock des produits », la première compétence consiste à « réceptionner des produits » (*comme indiqué dans le tableau reproduit page précédente*). Celle-ci implique comme savoir-faire en lecture de « décrypter un bon de commande et un bon de livraison » et de « vérifier que le bon de commande corresponde au bon de livraison ».

Sur cette base, pour pour ces deux savoir-faire, on peut, pour les trois degrés de maîtrise de la lecture, établir le tableau suivant :

DEGRÉ 1	DEGRÉ 2	DEGRÉ 3
La personne sait lire et comprendre des phrases simples avec aide.	La personne sait lire un texte simple seule et repérer les informations pertinentes.	La personne sait lire et comprendre des documents variés et agir en conséquence.
<ul style="list-style-type: none"> • Lire et verbaliser des logos et des pictogrammes 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les caractéristiques d'un texte lu à propos de la situation de communication : <ul style="list-style-type: none"> - qui écrit ? - à qui ? - pour quoi ? - quand ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Lire et comprendre des écrits variés et complexes liés au métier et/ou à la vie quotidienne (par exemple : modes d'emploi, fiches techniques, factures, schémas, formulaires, ordres du jour, plannings...)
<ul style="list-style-type: none"> • Décrypter un bon de commande et un bon de livraison (AC1.1) 		<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier que le bon de commande corresponde au bon de livraison (AC1.1)

L'information dégagée suite à cette identification permettra aux formateurs de remise à niveau de contextualiser la lecture de document : il ne s'agit pas de tout type de document mais de bons de commande et de livraison qu'il faut savoir décrypter et à partir desquels il faut savoir vérifier la correspondance entre la commande et la livraison.

Ce travail a été réalisé pour l'ensemble des activités-clés du métier. Il est repris dans le *Cahier de l'Interfédé* qui présente la grille générique des savoirs de base en situation professionnelle.

Le vendeur à l'AID Hainaut-Centre

Afin d'utiliser la grille des savoirs de base dans un autre secteur de formation professionnelle, un groupe de travail, regroupant des formateurs de la filière vente, Nathalie Lepape (coordinatrice à l'AID Hainaut-Centre) et Yolande Boulanger (accompagnatrice pédagogique et méthodologique à Lire et Écrire Centre-Mons-Borinage), s'est mis en place. En effet, depuis plusieurs années, un partenariat pédagogique entre les deux centres permet de travailler de manière différenciée les difficultés et les besoins en lecture, écriture, mathématiques et oralité de chaque apprenant dont le projet est de devenir vendeur/vendeuse. Ce partenariat permet d'orienter les stagiaires en fonction de leur niveau, soit vers l'AID soit vers un groupe alpha métier à Lire et Écrire.

La grille était donc une opportunité pour nommer de manière précise les besoins du public en matière de savoirs de base à mobiliser pour l'acquisition des compétences métier propres au secteur de la vente. Comme pour le métier de commis de cuisine, le travail s'est effectué sur base du référentiel métier réalisé à l'Interfédé.

Dans un premier temps, toutes les compétences métier développées dans la formation vente à l'AID ont été identifiées. Lorsque ce travail fut terminé, les formateurs ont croisé les compétences métier identifiées avec la grille générique des savoirs de base. Les savoirs de base à mobiliser pour réussir la formation vente à l'AID Hainaut-Centre ont ainsi été mis en évidence et notés dans le référentiel du vendeur, et ce sous chaque compétence métier à atteindre.

Les formateurs de remise à niveau et de métier pourront donc visualiser directement, par l'utilisation du référentiel du métier de vendeur, les savoirs de base à mobiliser pour acquérir une compétence métier déterminée.

Les filières proposées à l'EFT Au Four et Au Moulin

Dans le cadre d'un autre partenariat pédagogique, entre l'EFT Au Four et Au Moulin située à Mons et Lire et Écrire Centre-Mons-Borinage, la démarche a été différente.

Dans un premier temps, une réunion avec les formateurs bénévoles de remise à niveau a permis de présenter les enjeux et objectifs ciblés par les référentiels métier et la grille générique des savoirs de base en situation professionnelle, et ce avec la visée de développer un travail de collaboration plus étroit entre les formateurs métier et les formateurs remise à niveau.

Par la suite, des réunions ont réuni les formateurs métier des quatre secteurs de formation à l'EFT Au Four et Au Moulin : employés polyvalents, boulangerie, pâtisserie et vente au comptoir. Par secteur, les compétences développées spécifiquement à l'EFT ont été identifiées au sein des référentiels existants produits par l'Interfédé. Pour les filières où les compétences différaient, ces référentiels ont été adaptés aux particularités du métier.

Pour les métiers de la boulangerie et de la pâtisserie, pour lesquels l'Interfédé n'a pas produit de référentiels, les compétences métier du boulanger d'un côté et du pâtissier de l'autre furent ajoutées au référentiel commis de cuisine existant.

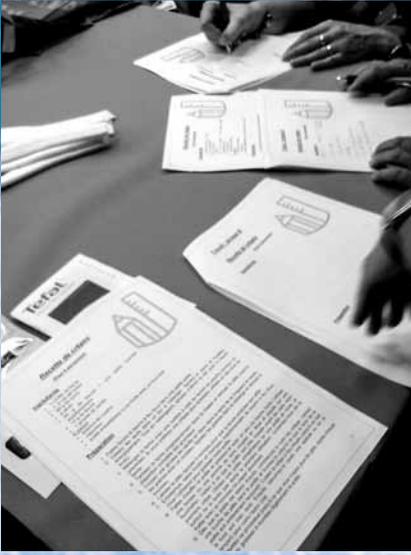
Par la suite, avec les formateurs métier, ces référentiels adaptés aux formations dispensées par l'EFT seront croisés avec la grille des savoirs de base, ce qui permettra pour chaque compétence métier d'identifier les savoirs de base à articuler pour atteindre celle-ci. Ce travail permettra aux formateurs de remise à niveau d'établir directement un lien entre les savoirs de base et les exigences d'une compétence métier par l'utilisation des propres référentiels de l'EFT.

Par le biais de ce travail, les formateurs de remise à niveau espèrent développer la motivation de leurs apprenants et leur implication dans les modules de remise à niveau car le contenu de la formation savoirs de base sera directement articulé sur les besoins du stagiaire : acquérir les compétences liées à son futur métier.

Les crêpes et les savoirs de base !

Une autre expérience de l'utilisation de la grille générique des savoirs de base fut proposée à un groupe de travailleurs du secteur lors de l'Assemblée sectorielle des Centres d'insertion socioprofessionnelle le 23 septembre 2015.

Le groupe fut mis au travail avec une mission professionnelle bien précise, celle de cuisiner des crêpes. Chaque étape de ce travail a mis en évidence la complexité des nombreux savoirs de base mobilisés en lecture, en écriture, en expression ou encore en calcul pour effectuer une recette de cuisine qui nous est tellement familière. Lors de l'évaluation, les participants ont exprimé leur étonnement par rapport aux nombreux savoirs mobilisés.





Atelier crêpes et savoirs de base lors de l'Assemblée sectorielle 2015 des CISP Photos : © Françoise ROBERT

Cette mise en situation est une approche intéressante pour comprendre la portée de la grille, mais également pour faire le lien avec les pratiques professionnelles de chacun.

Yolande BOULANGER, accompagnatrice pédagogique
et méthodologique à Lire et Écrire Centre-Mons-Borinage

Pascale LEJEUNE, formatrice au COF

Marina MIRKES, coordinatrice pédagogique à l'Interfédé