

Compétences clés visant à lutter contre les situations d'illettrisme

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

- Transverse :
- **Cette certification est transversale et concerne l'ensemble des métiers de plusieurs branches professionnelles, parmi lesquelles les branches des : - Assistants maternels - Gardiens, concierges et employés d'immeuble - Salariés du particulier employeur - Hôtellerie de plein air - Miroiterie, transformation et négoce du verre - Assainissement et maintenance industrielle - Mareyage et salaison Elle concerne également des structures d'Insertion par l'Activité Economique (IAE)**
 - **Le référentiel de Compétences Clés concerne tous les secteurs professionnels et toutes les situations de travail dans lesquelles sont mobilisées les compétences clés en situation professionnelle.**

La certification vise tous les salariés appartenant à différents secteurs parmi lesquels : la logistique, la vente, la restauration, la relation client, le service à la personne, les assistants maternels, le gardiennage d'immeuble...

Code(s) NAF : —

Code(s) NSF : **100**

Code(s) ROME : —

Formacode : **15041**

Date de création de la certification : **01/09/2018**

Mots clés : **savoirs de base**, **socle de compétences**, **compétences clé**, **illettrisme**

Identification

Identifiant : **4133**

Version du : **23/10/2018**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- [Référentiel des compétences clés en situation professionnelle \(RCCSP\) - ANLCI](#)

Non formalisé :

- **La démarche d'acquisition des compétences clés relève de la sécurisation des parcours professionnels des salariés. Le Référentiel des Compétences Clés en Situation Professionnelle (RCCSP) de l'ANLCI est un générateur de référentiel. Il a été utilisé comme document source pour l'élaboration de la présente certification afin de doter les candidats de compétences leur permettant de dépasser les situations d'illettrisme dans un contexte professionnel. Ces dernières années, l'écrit a largement supplanté l'oral dans les entreprises au travers des procédures qualité ou de sécurité, des exigences de traçabilité (échanges par mail), de la flexibilité (passer d'un**

poste à l'autre), drainant dans leur sillage un nombre de plus de plus important de règles, de consignes ou de procédures écrites. Ces situations déstabilisent les personnes illettrées, freinent leur mobilité et menacent leur employabilité. [.les](#) situations l'illettrisme dans les situations de travail. Les salariés en situations d'illettrisme sont très souvent d'excellents techniciens, des salariés compétents qui ont développé d'autres savoir-faire, comme des qualités relationnelles, ou d'autres capacités, comme une grande mémoire visuelle. Ces dernières années, l'écrit a largement supplanté l'oral dans - les entreprises au travers des procédures qualité ou de sécurité, des exigences de traçabilité (échanges par mail), de la flexibilité (passer d'un poste à l'autre), drainant dans leur sillage un nombre de plus de plus important de règles, de consignes ou de procédures écrites. Ces situations déstabilisent les personnes illettrées, freinent leur mobilité et menacent leur employabilité.

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

Doter les salariés et notamment ceux de faible qualification, de compétences professionnelles leur permettant d'agir en situation de travail en dépassant les difficultés liées à l'illettrisme.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- Ce certificat peut permettre, ultérieurement, à son détenteur, de préparer des CQP de premier niveau d'entrée dans une profession ou éventuellement de préparer CléA. Le Référentiel des compétences clés visant à lutter contre les situations d'illettrisme a été conçu à partir des compétences clés extraites des métiers d'entrée dans plusieurs secteurs comme la vente, la logistique, l'accueil, la relation client, la restauration.

Descriptif général des compétences constituant la certification

Le projet de certification s'appuie sur les besoins des personnes en situation d'illettrisme et sur les compétences qu'elles détiennent. En effet, l'acquisition et/ou le renforcement des compétences clés repose sur les situations professionnelles rencontrées par les personnes dans leur emploi.

Il s'agit de sortir les personnes de leur situation d'illettrisme, de leur donner la capacité d'évoluer et de s'adapter à des environnements professionnels en perpétuel changement.

Les dix compétences qui constituent la certification (listées ci-après) sont articulées aux situations de travail les plus fréquemment rencontrées par les salariés des entreprises.

Toutes les compétences sont évaluées selon les situations professionnelles rencontrées par le salarié et se rattachent à l'environnement dans lequel il évolue.

Après obtention de sa certification, le candidat acquerra des compétences lui permettant, par exemple, d'effectuer les activités suivantes :

- Déchiffrer des écrits professionnels simples et d'usage courant dans son activité.
- Rendre compte à l'oral de son activité, communiquer avec un client, sa hiérarchie et ses collègues.
- Faire des calculs de quantités, de durées, etc.
- Organiser son activité dans l'espace et dans le temps.
- Effectuer des opérations simples au moyen d'outils numériques.
- Adopter les comportements adaptés à son activité professionnelle, les gestes et postures nécessaires.
- Mieux décoder son environnement professionnel interne et externe et respecter les normes et règles en vigueur dans l'entreprise.

Modalités générales

Cette certification s'obtient uniquement à l'issue d'un parcours de formation individualisé, sous tout dispositif adéquat de la formation professionnelle ou en étant directement évalué.

Elle vise à s'adresser aux publics en situation d'illettrisme et spécifiquement à ces publics.

Liens avec le développement durable

Aucun

Public visé par la certification

- Tout secteur professionnel concerné par les situations d'illettrisme.

Pour l'individu

Permettre aux salariés d'acquérir des compétences clés visant à sortir de situations d'illettrisme, notamment, aux fins de :

Valoriser leurs acquis et obtenir une certification.

Restaurer la confiance en soi et donner de l'appétence pour la formation.

Acquérir des compétences clés permettant de sécuriser leur employabilité.

Faciliter leur évolution professionnelle vers des filières qualifiantes, voire certifiantes.

Pour l'entité utilisatrice

Permettre aux entreprises de bénéficier de salariés dotés de compétences clés visant à sortir de l'illettrisme, qui pourront suivre l'évolution des activités de leur emploi, et ultérieurement, accéder à des certifications de type CQP.

Contribuer au maintien dans l'emploi et au développement des compétences des salariés peu qualifiés.

Evaluation / certification

Pré-requis

Aucun prérequis.

Compétences évaluées

Les neuf compétences évaluées sont les suivantes :

1. Comprendre, s'exprimer à l'oral dans des situations professionnelles courantes

- **Expliquer à l'oral des tâches à réaliser**
- **S'exprimer à l'oral dans le cadre d'une relation client**
- **S'exprimer à l'oral dans le cadre de situations problématiques**

Exemples de compétences que le titulaire de la certification saura mobiliser en situation de travail :

- Interroger le client sur ses attentes dès son arrivée
- Rendre compte à l'oral d'une non-conformité, d'un problème
- Verbaliser un accueil au téléphone

2. Lire et écrire des documents simples utilisés en situation professionnelle

- **Déchiffrer des éléments clés dans un document écrit**
- **Communiquer par écrit sur les supports en usage dans l'entreprise**
- **Distinguer différents types d'écrits selon leurs usages**

Exemples de compétences que le titulaire de la certification saura mobiliser en situation de travail :

- Saisir une commande client
- Signaler les dysfonctionnements en utilisant les documents appropriés

Centre(s) de passage/certification

- Organismes habilités-suite à un processus de mise en concurrence (r-ubrique à venir sur le site d'AGEFOS PME : <https://www.agefos-pme.com/>)

- Valider un bon de livraison et le signer
- Vérifier des coordonnées à partir d'une liste

3. Effectuer des calculs simples appliqués aux situations de travail

Exemples de compétences que le titulaire de la certification saura mobiliser en situation de travail :

- Calculer le montant d'une commande
- Calculer un délai de livraison pour en avertir le client
- Comparer les quantités livrées et les quantités commandées
- Réaliser le dosage d'un produit

4. Se repérer dans l'espace et le temps

- **Maîtriser les repères temporels**
- **Maîtriser les repères spatiaux**

Exemples de compétences que le titulaire de la certification saura mobiliser en situation de travail :

- Identifier l'emplacement correspondant à une adresse de stockage
- Respecter le temps alloué pour une tâche
- Repérer les destinataires et organiser dans l'espace et le temps les expéditions et livraisons
- Orienter le client vers l'accueil du site

5. Utiliser des compétences numériques en situation professionnelle

- **Mobiliser les outils numériques en situation professionnelle**

Exemples de compétences que le titulaire de la certification saura mobiliser en situation de travail :

- Saisir sur terminal les marchandises reçues
- Sélectionner sur écran les consommations d'un client
- Transcrire dans un agenda électronique ou dans un dossier spécifique les consignes du donneur d'ordre
- Utiliser tous les outils numériques nécessaires à l'organisation de son travail

6. Adopter le comportement et le langage adaptés aux situations professionnelles

- **Adopter les comportements et le langage dans le cadre d'une relation client**

- **Agir en équipe dans une relation de service**

Exemples de compétences que le titulaire de la certification saura mobiliser en situation de travail :

- Prendre en compte l'image de marque de l'entreprise dans son comportement professionnel
- S'adapter rapidement à un changement de consignes
- Répondre de façon factuelle à une réclamation
- Partager au sein de l'équipe les informations recueillies

7. Prendre en compte les usages de l'autre dans l'exercice de son activité

- **Prendre en compte les usages (collègue, hiérarchie, client,...)**

Exemples de compétences que le titulaire de la certification saura mobiliser en situation de travail :

- Adapter sa communication à chaque type de clients
- Appréhender le métier de l'entreprise pour situer son activité
- Réaliser son travail en prenant en compte les attentes du client
- Décoder les postures et les attitudes d'un client

8. Adopter les gestes et postures adéquats en situation professionnelle

Exemples de compétences que le titulaire de la certification saura mobiliser en situation de travail :

- Contrôler visuellement, à travers son étiquetage, le rangement du matériel
- Identifier les gestes et postures permettant de se protéger contre les risques de TMS
- Ranger, nettoyer et contrôler son poste de travail en respectant les consignes écrites, pictogrammes...
- Se référer à des normes de sécurité lors de l'utilisation et du stockage des produits

9. Utiliser à bon escient les règles et normes régissant l'activité professionnelle

- **Prendre en compte les exigences et contraintes réglementaires au travers de consignes et procédures, afin de prévenir ou d'anticiper des dysfonctionnements, des risques**

Exemples de compétences que le titulaire de la certification saura

mobiliser en situation de travail

- Prendre en compte les consignes et procédures de sécurité dans l'exécution de son travail
- Respecter les normes d'utilisation d'un matériel, d'un équipement (charge, intensité...)
- Prendre en compte la sécurité des acteurs lors de la réalisation d'une activité
- Assurer la sécurité des clients et la sienne en cas d'incident de personnes
- Respecter les différentes étapes d'une procédure selon les normes et contraintes

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

N/A

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Parchemin à en-tête d'AGEFOS PME avec signatures des Président et Vice-président de la CPNAA d'AGEFOS PME.

Plus d'informations

Statistiques

Aucun élément

Autres sources d'information

<http://www.agefos-pme.com>