

5 - RÉFÉRENTIELS

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

Évaluation des compétences au titre de la formation continue :

Dans le cadre du dispositif de développement de compétences (DDC) et plus particulièrement des formations, les évaluations s'articulent selon une logique de « compétences ». En effet, les référentiels de formation ont été modularisés afin de respecter les compétences détaillées dans le référentiel d'activités et de compétences (RAC) de l'emploi.

Ainsi, les savoirs de référence et procéduraux sont appréciés lors d'évaluations orales ou écrites [questionnaires à choix multiples (QCM), à courte réponse (QCR) ou à court développement (QCD), étude de cas concret et production rédactionnelle, etc.] assorties de mises en situation contextualisées, d'études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles.

Les appréciations du collège des instructeurs se structurent selon trois critères :

1. **Les savoirs de référence et connaissances techniques :**

Il s'agit d'évaluer si le stagiaire mobilise les savoirs procéduraux et techniques nécessaires à la résolution d'un problème donné, dans le champ professionnel concerné (blocs de compétences) en s'appuyant sur l'assimilation réfléchie de savoirs de références.

2. **Les compétences professionnelles :**

Le champ de ce critère est plus large que le précédent car il consiste à apprécier l'ensemble des savoir-faire du stagiaire et sa bonne appréhension de l'environnement professionnel dans lequel il évolue.

Les savoir-faire requis peuvent aller de la simple capacité à exécuter une tâche prescrite jusqu'à la gestion de missions /interventions complexes et inédites à mener sous stress intense. En d'autres termes, il s'agit d'apprécier les capacités du stagiaire à mettre en œuvre ses connaissances techniques dans différentes situations se rapportant à divers contextes.

3. **Les aptitudes professionnelles :**

Les observations lors des mises en situation doivent permettre de les révéler. Ce critère, essentiel au futur emploi, permet d'aller au-delà de la seule appréciation des mérites professionnels antérieurs des stagiaires. Il s'agit d'apprécier un potentiel humain dans un contexte professionnel déterminé, c'est-à-dire sa capacité à s'insérer dans une intervention en environnement hautement incertain et risqué, ainsi qu'à s'adapter aux évolutions et exigences des fonctions associées à l'emploi.

Évaluation des compétences au titre de la VAE :

L'évaluation des compétences s'appuie sur l'étude de la présentation de l'expérience du livret 2 et sur les documents annexés, complétée par un entretien avec le jury (présentiel ou à distance), voire par une mise en situation professionnelle réelle ou simulée.

DOSSIER RELATIF À LA DEMANDE D'ENREGISTREMENT DE DROIT

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC DE COMPÉTENCES 1 : ACCUEIL – INFORMATION - COMMUNICATION			
<p>Activité 1.1 : Promouvoir l'offre de service de la structure, au cours d'événements divers tels que des réunions d'information collectives, des forums, salons, en utilisant différents outils de communication dans un objectif de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'information des ayants droit - captation des futurs candidats ; - présentation claire des prestations proposées. 	Mettre en place et animer des séances d'information collective dans le but de présenter la structure et l'offre de service.	<p>Voie formative : Mise en situation réelle ou reconstituée sous l'observation du formateur ou du tuteur.</p> <p>Voie VAE : - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire.</p>	Les mesures et dispositifs de la structure sont identifiés et clairement présentés.
	Mener des actions de communication en variant les différents outils afin d'élargir son champ d'action notamment par le biais de la rédaction d'offres		Les méthodes d'animation de groupe sont mises en œuvre.
	Présenter les différentes prestations proposées (réaliser des tracts, alimenter les réseaux sociaux, réaliser des vidéos de présentation...).		Les supports préparés sont cohérents, pertinents et adaptés au contexte.
	Effectuer une veille technique et informationnelle et la rendre accessible aux réseaux en : <ul style="list-style-type: none"> - identifiant la documentation cible - mutualisant les informations pertinentes et/ou nécessaires 		Les connaissances acquises sont mobilisées et les compétences professionnelles nécessaires sont mises en œuvre. La posture est adaptée à la situation.

DOSSIER RELATIF À LA DEMANDE D'ENREGISTREMENT DE DROIT

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC DE COMPÉTENCES 1 : ACCUEIL – INFORMATION - COMMUNICATION			
<p><u>Activité 1.2</u> : Accueillir et informer le public et les potentiels candidats en l'absence de chargé d'accueil ou lorsque la sollicitation parvient directement au conseiller, en veillant à la qualité de l'accueil et de l'information transmise, afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Renseigner sur les offres de service et les ressources de la structure notamment au cours d'entretiens individuels et/ou collectifs - Diriger vers le bon contact ou la bonne ressource en accord avec le besoin exprimé, si nécessaire 	<p>Réaliser un accueil individuel en répondant aux sollicitations parvenues, qu'elles soient téléphoniques, physiques ou par courrier électronique afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les différents types de candidats ; - Renseigner les candidats en fonction de la demande et de ses connaissances des dispositifs ; - Diriger les candidats vers le contact ou la ressource appropriée lorsque cela est nécessaire. 	<p><u>Voie formative</u> :</p> <p>Mise en situation réelle sous l'observation du tuteur.</p> <p>Rédaction d'une fiche de synthèse de l'entretien d'accueil réalisé / le formateur s'assure de la concordance du récit puis demande au candidat une analyse orale de son entretien</p> <p><u>Voie VAE</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire. 	<p>La posture professionnelle est adéquate. Les techniques d'entretien sont adaptées au contexte et au candidat. La demande du candidat est clairement identifiée et la réponse est adaptée aux besoins exprimés.</p> <p>La production d'écrits est claire et structurée. Tous les éléments importants y sont répertoriés.</p> <p>Les techniques de communication orales sont utilisées.</p>
	Prendre des rendez-vous et gérer un planning.		
	<p>Préparer et réaliser des entretiens individuels d'information afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier la demande ; - Recueillir les informations nécessaires ; - Repérer les besoins du candidat ; - Présenter l'offre de service adaptée à la demande. 		
	S'assurer de la concordance de la demande du candidat et de ses possibilités.		

DOSSIER RELATIF À LA DEMANDE D'ENREGISTREMENT DE DROIT

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC DE COMPÉTENCES 2 : ACCOMPAGNEMENT – CONSEIL - ORIENTATION			
<p><u>Activité 2.1</u> : A l'issue de l'entretien d'orientation et pour amorcer la démarche d'accompagnement, orienter les candidats vers un projet professionnel réaliste et réalisable, à l'aide de documentations de référence, de ses connaissances sur l'ensemble de la structure, en tenant compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des offres de services et prestations - du profil du candidat - du marché de l'emploi 	<p>Au cours d'un entretien diagnostic, explorer la situation personnelle et professionnelle du candidat afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - concourir à l'émergence des éléments clés du parcours professionnel et personnel du candidat - cibler le besoin grâce à son questionnaire et l'analyse de la situation des candidat et proposer grâce à sa connaissance des offres de services et prestations un type d'accompagnement adapté à leur besoin et échéances - identifier d'éventuels freins à l'emploi et l'orienter vers une structure relais ou toute ressource permettant de l'aider à lever ce frein lorsque cela est nécessaire 	<p><u>Voie formative</u> :</p> <p>Mise en situation réelle ou reconstituée / le candidat réalise un entretien diagnostic sous le regard d'un formateur.</p> <p><u>Voie VAE</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire. 	<p>Les techniques d'entretien sont mises en œuvre de façon adaptée à la situation et au candidat avec une communication adéquate :</p> <ul style="list-style-type: none"> - questionnement - reformulation - analyse - synthèse <p>Les éléments les plus pertinents et nécessaires à l'accompagnement sont identifiés : le besoin exprimé est ciblé.</p> <p>La solution proposée est adaptée.</p> <p>Le plan d'action proposé est en accord avec le projet professionnel et les contraintes du candidat.</p> <p>La prise de note au cours de l'entretien est effective et transmissible.</p>
	<p>Analyser la situation professionnelle et personnelle du candidat afin de mettre en place un plan d'action adapté contenant des objectifs, des étapes et leurs échéances.</p>		
	<p>Emettre un avis sur chaque projet en évaluant objectivement la faisabilité de celui-ci et en tenant compte du fonctionnement de la structure.</p>		
	<p>Accompagner le candidat à l'élaboration d'un projet professionnel en l'orientant vers les prestations les plus adaptées et/ou en proposant des actions de formation et d'orientation adaptés à son profil.</p>		

DOSSIER RELATIF À LA DEMANDE D'ENREGISTREMENT DE DROIT

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC DE COMPÉTENCES 2 : ACCOMPAGNEMENT – CONSEIL - ORIENTATION			
<p><u>Activité 2.2</u> : A l'issu de l'entretien diagnostic, accompagner le candidat dans la concrétisation de son projet professionnel à l'aide de toutes les ressources disponibles dans la structure, en tenant compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des contraintes du candidat - de la faisabilité du projet - du fonctionnement de la structure 	<p>Réaliser des entretiens de suivi afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôler la réalisation du plan d'action mis en place conjointement avec le candidat - conseiller le candidat dans ses choix, apporter l'aide nécessaire à la réalisation du plan d'action - sécuriser l'avancement du parcours par le regard croisé de professionnels <hr/> <p>Réaliser un bilan d'orientation à l'aide des outils, méthodes et ressources disponibles dans la structure :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en organisant si nécessaire la passation de tests et d'outils facilitant le choix d'orientation par une meilleure connaissance de soi et des métiers - en appuyant le candidat dans la réalisation d'enquêtes métier et terrain et d'analyses du marché de l'emploi - en permettant d'affiner le projet professionnel en fonction des différents éléments recueillis, des recherches et des observations faites sur le terrain par le candidat. - en identifiant le cas échéant un besoin de formation pour la réalisation du projet 	<p>Voie formative : Mise en situation réelle ou reconstituée / le candidat conduit un entretien (d'orientation) de premier accueil sous l'observation du formateur ou du tuteur.</p> <p>Production d'un écrit de quelques pages synthétisant un bilan d'orientation.</p> <p>Voie VAE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire. 	<p>Les techniques d'entretien sont maîtrisées et utilisées à bon escient.</p> <p>Le conseiller veille à maintenir une posture de distanciation.</p> <p>Les techniques et méthodes d'identification des compétences sont appliquées.</p> <p>Les objectifs sont définis et les plans d'actions sont régulés.</p>

DOSSIER RELATIF À LA DEMANDE D'ENREGISTREMENT DE DROIT

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC DE COMPÉTENCES 3 : PLACEMENT			
<p><u>Activité 3.1</u> : Préparer le candidat au recrutement et à l'accès à l'emploi en l'accompagnant dans ses démarches, tenant compte du marché de l'emploi et des métiers</p>	<p>Former le candidat à l'acquisition des techniques de recherche d'emploi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - rédaction d'un CV - rédaction d'une lettre de motivation - candidature sur les réseaux sociaux - entretien de recrutement - analyse des offres d'emploi - Recherche d'informations sur les différents forums de l'emploi et job boards (entreprises, associations, partenaires, collectivités). - 	<p><u>Voie formative</u> : Mise en situation réelle ou reconstituée sous l'observation du formateur ou du tuteur.</p> <p><u>Voie VAE</u> : - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire.</p>	<p>Les techniques de recherches d'emploi sont maîtrisées.</p> <p>Les principes de l'organisation d'ateliers sont appliqués (cadre temps, distance avec le personnel accompagné)</p> <p>Les méthodes d'animation de groupe utilisées sont maîtrisées</p> <p>Le suivi du candidat disponible à l'emploi est personnalisé. Le candidat tend vers l'autonomie dans sa recherche d'emploi</p>
	<p>Constituer un dossier de formation lorsque le candidat en a la nécessité, en toutes connaissances des statuts et des procédures.</p>		
	<p>Impulser et maintenir une dynamique de recherche d'emploi à la recherche d'emploi par un soutien méthodologique et des actions de remobilisation</p>		

DOSSIER RELATIF À LA DEMANDE D'ENREGISTREMENT DE DROIT

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC DE COMPÉTENCES 3 : PLACEMENT			
<u>Activité 3.2</u> : Faciliter le recrutement du candidat dans un emploi pérenne en adéquation avec le projet professionnel du candidat.	Mettre en relation les candidats et les employeurs ou organismes associés.	Voie formative : Mise en situation réelle ou reconstituée sous l'observation du formateur ou du tuteur. Voie VAE : - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire.	La veille est appliquée au marché de l'emploi. Les pratiques de recrutement des entreprises et les fondamentaux du droit du travail sont connus Le candidat tend vers l'autonomie dans sa recherche de relations avec les employeurs. Les positionnements sur offre et mises en relation sont réguliers et pertinents.
	Participer à l'organisation d'événements pour permettre aux candidats de se mettre en relation avec les entreprises (forums, job dating).		
	Favoriser le positionnement le candidat sur des offres en accord avec son profil et son projet professionnel.		
	Gérer un portefeuille de candidats afin de : <ul style="list-style-type: none">- réaliser des prospections ciblées- permettre la correspondance entre l'offre et la demande- permettre la communication interne et externe- faire circuler l'information		

DOSSIER RELATIF À LA DEMANDE D'ENREGISTREMENT DE DROIT

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC DE COMPÉTENCES 4 : REPORTING DES ACTIONS – SUIVI DES CANDIDATS			
<p><u>Activité 4</u> : Effectuer un reporting des actions et un suivi des candidats à l'aide d'outils numériques pour permettre le pilotage local, régional et national du dispositif notamment dans un objectif d'amélioration de la performance du dispositif en place</p>	<p>Prioriser les actions en fonction des objectifs fixés par la structure :</p> <ul style="list-style-type: none"> - objectifs de recrutement - objectifs liés à des publics cibles (plans ministériels...) - objectifs liés à la satisfaction clients (candidats et recruteurs) - objectifs d'information 	<p><u>Voie formative</u> : Mise en situation réelle ou reconstituée sous l'observation du formateur ou du tuteur.</p> <p><u>Voie VAE</u> : - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire.</p>	<p>Les différents types de publics sont pris en compte.</p> <p>Les différents types de prestations sont pris en compte.</p> <p>La politique et la démarche qualité de l'agence sont appliquées.</p> <p>Les priorités établies par l'autorité responsable sont respectées.</p> <p>Les actions sont répertoriées dans le système d'information.</p> <p>L'accompagnement est sécurisé par des jalons et des regards croisés.</p> <p>Les revues de portefeuilles sont effectuées.</p> <p>Toutes les informations nécessaires à la personnalisation de l'accompagnement sont exploitées.</p>
	<p>Tracer les actions dans un système d'information.</p>		
	<p>Rédiger et mettre à jour le dossier du candidat tout au long de l'accompagnement.</p>		
	<p>Effectuer un reporting et un suivi des actions et informations nécessaires au pilotage.</p>		

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle

BLOCS DE COMPÉTENCES :

<p>1. ACCUEIL – INFORMATION - COMMUNICATION</p>	<p><u>Activité 1.1</u> : Promouvoir l’offre de service de la structure, au cours d’événements divers tels que des réunions d’information collectives, des forums, salons, en utilisant différents outils de communication dans un objectif de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d’information des ayants droit - captation des futurs candidats ; - présentation claire des prestations proposées. <p><u>Activité 1.2</u> : Accueillir et informer le public et les potentiels candidats en l’absence de chargé d’accueil ou lorsque la sollicitation parvient directement au conseiller, en veillant à la qualité de l’accueil et de l’information transmise, afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Renseigner sur les offres de service et les ressources de la structure notamment au cours d’entretiens individuels et/ou collectifs - Diriger vers le bon contact ou la bonne ressource en accord avec le besoin exprimé, si nécessaire
<p>2. ACCOMPAGNEMENT – CONSEIL - ORIENTATION</p>	<p><u>Activité 2.1</u> : A l’issue de l’entretien d’orientation et pour amorcer la démarche d’accompagnement, orienter les candidats vers un projet professionnel réaliste et réalisable, à l’aide de documentations de référence, de ses connaissances sur l’ensemble de la structure, en tenant compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des offres de services et prestations - du profil du candidat - du marché de l’emploi <p><u>Activité 2.2</u> : A l’issue de l’entretien diagnostic, accompagner le candidat dans la concrétisation de son projet professionnel à l’aide de toutes les ressources disponibles dans la structure, en tenant compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des contraintes du candidat - de la faisabilité du projet - du fonctionnement de la structure
<p>3. PLACEMENT</p>	<p><u>Activité 3.1</u> : Préparer le candidat au recrutement et à l’accès à l’emploi en l’accompagnant dans ses démarches, tenant compte de ses connaissances du marché de l’emploi et des métiers (notamment ceux en tension, en demande).</p> <p><u>Activité 3.2</u> : Faciliter le recrutement du candidat dans un emploi pérenne en adéquation avec le projet professionnel du candidat.</p>
<p>4. REPORTING DES ACTIONS – SUIVI DES CANDIDATS</p>	<p><u>Activité 4</u> : Effectuer un reporting des actions et un suivi des candidats à l’aide d’outils numériques pour permettre le pilotage local, régional et national du dispositif notamment dans un objectif d’amélioration de la performance du dispositif en place.</p>

DOSSIER RELATIF À LA DEMANDE D'ENREGISTREMENT DE DROIT