



Innovative Curriculum for Adult Learners on soft skills

IO2 Soft Skills Assessment Toolkit and Individual Goal Mapping –
Report and Development of Ideal Tools

Heike Kölln-Prisner

Hamburg Volkshochschule

1.1. Introduction

La cartographie des objectifs constitue un complément idéal et nécessaire de l'évaluation des compétences non techniques. Afin de la mettre en œuvre dans le cadre de l'évaluation des compétences non techniques, cette cartographie doit suivre certains principes :

- Elle doit faire partie d'un processus de conseil (ou pourrait en fait constituer le processus de conseil lui-même) ;
- Elle doit satisfaire aux critères de l'évaluation des compétences non techniques et aux conditions mentionnées au point 5a ;
- Elle doit offrir une documentation, mais sans nécessité de la montrer à quiconque : il s'agit de la décision de la personne qui demande conseil ;
- Elle doit être individuelle ; un instrument universel n'est pas approprié ;
- Elle doit aborder différents aspects de la vie, et non pas seulement la formation professionnelle ;
- Elle doit suivre les objectifs fixés par la personne demandant conseil, et non pas des objectifs extérieurs ;
- Elle doit être participative ;
- Elle doit offrir du temps et des possibilités pour la réflexion et l'apprentissage ;
- Elle doit utiliser l'appréciation comme élément clé.

Les mesures à prendre dans le cadre du processus de cartographie des objectifs sont décrites ci-dessous. Elles se fondent sur les découvertes du projet de l'UE CHARISM (dans le cadre de LEONARDO, destiné aux jeunes) et ont été adaptées aux besoins des adultes aux fins de ce projet.

1.2. Description des étapes

Le processus de cartographie des objectifs s'articule autour des étapes suivantes :

1. Anamnèse
2. Évaluation
3. Plan de soutien
4. Suivi
5. Évaluation
6. Soins de suivi

A. Anamnèse :

La principale mesure dans la cartographie des objectifs est la consultation : le gestionnaire de cas devrait déjà être préparé à consulter avec « la tête, le cœur et la main ».

Une première conversation (de présentation) aura lieu : accueil, définition du problème, présentation du gestionnaire de cas, assurance du caractère facultatif, confidentialité des données et début du travail biographique (entretien biographique/ de conseil). Il est important de créer une atmosphère confortable et d'adapter le contexte afin de montrer l'appréciation à l'égard du client. Le travail biographique se poursuivra et se renforcera au cours des sessions ultérieures (images, musique, « coffre au trésor », outils d'évaluation). Le gestionnaire de cas devrait formuler des questions en W et en boucle. L'anamnèse constitue la première étape, de définition de la mission et de la décision, si le client est accepté dans la gestion de cas ! Le gestionnaire de cas doit susciter la confiance et des engagements.

B. Évaluation :

Cette étape dépend de la mission. Le gestionnaire de cas doit être en mesure de traiter différentes approches (ex. : une analyse potentielle « Genogramm », « explorix », l'évaluation des compétences non techniques ICARO, d'autres mentionnées dans le rapport sur les outils d'évaluation des compétences non techniques, voir le site internet d'ICARO). L'objectif est de très bien connaître le client, de découvrir ses compétences formelles et informelles et de lui donner les moyens d'agir.

C. Plan de soutien :

Le plan de soutien sera établi en coopération avec le client. Il sera signé par le gestionnaire de cas afin de déboucher sur un engagement. Le client peut toutefois déterminer ce qui sera accompli. Le gestionnaire de cas devrait être en mesure de formuler les objectifs selon l'approche SMART (spécifié, mesurable, acceptable, réaliste, situé dans le temps).

D. Suivi :

Le suivi dépend également de la mission et comprend le suivi du plan de soutien. Au cours de cette étape, une plus grande partie du travail est réalisée avec les réseaux (travail en réseau avec les parties prenantes, les autorités, etc.). Le processus de suivi peut comporter plusieurs réunions avec le client afin de suivre l'évolution.

ε. Évaluation :

L'évaluation comprend des formulaires improvisés ou achetés en vue de l'acquisition/la collecte de données. La transaction de la mission devrait constituer le thème central. Une réunion de clôture devrait se tenir afin de permettre une conversation finale.

Ϝ. Soins de suivi :

Les soins de suivi comprennent une réunion entre le gestionnaire de cas et le client après quelques semaines afin de vérifier que tout fonctionne correctement et que les solutions sont toujours adaptées. Une autre mission peut être abordée.

2.1. Reconnaissance des indicateurs EQAVET et CERAQ

En ce qui concerne le travail avec les chômeurs adultes peu qualifiés, les normes de qualité suivantes publiées par l'UE s'appliquent :

- EQAVET :
 - EQAVET est un réseau d'organisations et de représentants des États membres de l'UE qui vise à renforcer et à améliorer la qualité de l'enseignement dans l'éducation des adultes. Plusieurs mesures sont mises en œuvre et présentées sur le site internet, ainsi que les plans et réglementations à l'échelle nationale.
- CERAQ :
 - Utilisation des connaissances acquises sur le lieu de travail (indicateur 6)
 - Taux de chômage (indicateur 7)
 - Prévalence de groupes particulièrement vulnérables (indicateur 8)
 - Mécanismes d'identification des besoins de formation sur le marché du travail (indicateur 9)
- Pour plus de précisions sur les normes de qualité, voir aussi la boîte à outils pour l'évaluation des compétences non techniques, section 4, points a), b) et c).

2.2. Évaluation des méthodes de cartographie des objectifs

Afin de garantir une haute qualité, les gestionnaires de cas se posent les questions suivantes au cours du processus :

- Ai-je bien sélectionné les parties intéressées ?
- Les désavantages/le potentiel sont-ils visibles ?
- Quels sont mes partenaires de réseau ?
- Est-il nécessaire de fixer des objectifs au cours du processus de gestion de cas ? Ces objectifs ont-ils été atteints ?
- Un plan de soutien est-il prévu ?
- Est-ce que j'agis conformément aux souhaits du client ?
- Mes actions sont-elles étayées de manière exhaustive ? Peuvent-elles être aisément comparées et évaluées ?
- Sais-je quand mon travail de gestionnaire de cas s'achève-t-il avec succès ?
- Sais-je comment conclure le processus de conseil ?

Afin de soutenir les efforts déployés par les gestionnaires de cas, une certaine documentation devrait être offerte. Elle peut prendre la forme d'un support papier ou en ligne dans portefeuille électronique. Cette documentation vise à mettre en évidence les compétences formelles et informelles, l'acquisition des compétences, les résultats individuels du processus de gestion de cas, mais aussi les objectifs et les filières choisis à court terme. La documentation illustre par conséquent les compétences déjà existantes, celles susceptibles d'être développées et les moyens d'atteindre les objectifs.

Afin d'améliorer la qualité de cette documentation, les différents documents pourraient être rassemblés dans un classeur de manière harmonieuse. La décision de montrer tout ou partie de ces documents à des employeurs éventuels appartient uniquement au client.

Le contenu de la DOCUMENTATION est le suivant :

- **Informations personnelles de base**

- domaines d'activité (visualisation des compétences - informelles) :

- loisirs et intérêts, famille, enseignement scolaire, éducation, service militaire, service alternatif, année de bénévolat, expériences professionnelles, périodes de formation, emplois, engagement politique et social, situations particulières dans la vie ;

Compétences (mesures pour rédiger la formulation des compétences, par ex. évaluation des compétences non techniques ICARO, autres), voir le site internet ICARO pour plus d'informations et outils.

- **Objectifs et prochaines étapes**

- **Documents de candidature** (références, tests, lettres de motivation, etc.)

Un accord devrait être conclu entre le gestionnaire de cas et le client afin d'établir comment et pendant combien de temps la documentation devrait être conservée (dans le cas contraire, les règlements des organisations ou du projet fournissent des indications à cet égard).

Références

Questions en W et en boucle :
http://changingminds.org/techniques/questioning/open_closed_questions.htm EQAVET :
<https://www.eqavet.eu/>

CERAQ : <https://www.eqavet.eu/Equavet2017/media/Documents/Explanatory-brochure-on-the-EQARF-indicators.pdf>

Portefeuille électronique <http://wp.auburn.edu/writing/eportfolio-project/eportfolio-examples/>

Approche SMART: https://fr.wikipedia.org/wiki/Objectifs_et_indicateurs_SMART

