



Intégrer les SFC dans les référentiels de formation

Guide méthodologique à l'usage des encadrants pédagogiques, des formateurs et des accompagnateurs



Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues



Table des matières

Avant-propos	5
Introduction	6
I. Un pas de plus vers l'intégration en formation des savoir-faire comportementaux en situation professionnelle	7
II. Etapes d'identification et de positionnement des SFC.....	11
III. Descripteurs de performance pour l'observation des SFC.....	12
IV. Le Visio4-SFC : Identifier et observer les SFC en situation de travail et de formation	13
V. LA METHODOLOGIE PAS à PAS	14
VI. Remerciements	30

Avant-propos

Tous les secteurs d'activités et pays confondus s'accordent pour reconnaître que les compétences non techniques sont fondamentales et complémentaires aux compétences techniques, mais ils épinglent souvent la difficulté d'aborder cette dimension.

C'est dans ce contexte transnational et dans un partenariat mixte formation-entreprise qu'il nous est apparu pertinent de mutualiser nos échanges, nos pratiques et de développer des outils liés à la sensibilisation, à l'observation, à la formation et à l'évaluation des **Savoir-Faire Comportementaux (SFC)**.

Cette terminologie SFC ancre tout son sens dans l'idée d'envisager le SFC comme une ressource comportementale à mobiliser au même titre que le savoir-faire et le savoir dans une logique de compétences métier.

Le projet et toutes les contributions des partenaires s'articulent autour d'une **méthodologie de co-construction en 4 étapes** et de 2 outils phares associés : une **« shopping list » des SFC** et un radar de progression des SFC : le **Visio4-SFC**

La méthodologie structure la réflexion sur les SFC. Elle est issue d'un processus d'adhésion balisé par des références communes et des outils permettant de s'accorder sur les SFC essentiels ; de les définir et d'identifier des indicateurs observables contextualisés.

Pour répondre aux besoins des utilisateurs de la méthodologie, le projet a développé **des ateliers de formation en présentiel** ; une **communauté de pratiques** et un **MOOC** pour intégrer les Savoir-Faire Comportementaux en situation professionnelle dans le cadre de la formation.

Notre site **step4-sfc.eu** vous donnera un aperçu des réalisations de notre projet. Nous vous souhaitons une bonne lecture et vous invitons vivement à la compléter par nos différents outils.

L'équipe Step4-SFC ;



Introduction



Bienvenue dans ce guide à destination de toute personne intéressée au développement des Savoir-Faire comportementaux tant en contexte de travail que de formation !

Cet outil a été développé dans le cadre du projet européen ERASMUS+ « **STEP4-SFC : Un pas de plus vers l'intégration en formation des savoir-faire comportementaux en situation professionnelle** »

Notre partenariat transnational a rassemblé des acteurs issus de différents secteurs comme celui de la formation professionnelle, des entreprises et des universités en Belgique, France, Italie, Portugal et Roumanie.

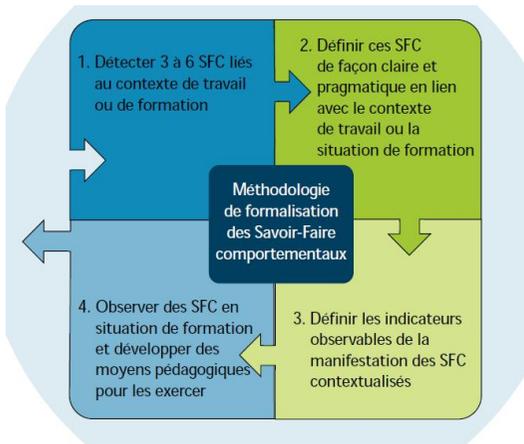
L'**objectif** de ce projet est de proposer des réponses pratiques et opérationnelles aux formateurs qui souhaitent se former et disposer d'outils pour :

- la **conscientisation** et la **sensibilisation** des apprenants aux compétences transversales de type **Savoir-Faire Comportementaux en situation professionnelle**.
- la **communication** sur l'importance des **Savoir-Faire Comportementaux**.
- la mise en œuvre d'**activités pédagogiques** de suivi, de développement et de remédiation.
- l'utilisation d'**applications informatisées**, comme le « **Visio 4 SFC** » pour identifier et d'observer les SFC et les modules de formation à distance – **MOOC** - pour sensibiliser et former les publics cibles.

Ce guide répond à un **besoin d'identification des SFC** essentiels à développer et à observer en formation. Il est complémentaire au **Visio4 SFC** et permettra de compléter les **critères de performances** et les **indicateurs observables** de façon commune afin de faciliter le **dialogue** entre ses utilisateurs.

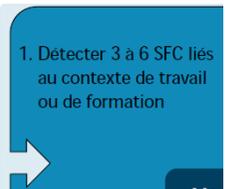
Nous vous invitons à parcourir notre site internet www.step4-sfc.eu pour découvrir plus avant nos partenaires ainsi que l'ensemble des productions réalisées dans le cadre de ce projet dont ce guide n'est qu'un des nombreux développements attendus.

I. Un pas de plus vers l'intégration en formation des savoir-faire comportementaux en situation professionnelle ...



Dans le cadre du projet Leonardo **OPC-SFC**, précurseur de ce projet ERASMUS+ **STEP4-SFC**, nous avons développé une **méthodologie en 4 étapes** permettant de formaliser les savoir-faire comportementaux en situation de travail et de formation.

Les constats que nous avons tirés de cette première expérience nous ont permis de **faire un pas plus loin** dans le développement des outils liés à l'approche par compétences et plus particulièrement dans ce guide au niveau de **l'étape 1** de la méthodologie OPC-SFC.



Effectivement, forts d'avoir acquis un langage commun et d'avoir défini les différents concepts liés à l'Approche Par Compétences (**APC**), nous avons décidé de donner encore **plus de supports pédagogiques** aux acteurs de la formation professionnelle pour leur permettre d'accompagner au mieux les apprenants dans leur démarche d'apprentissage tout au long de la vie.

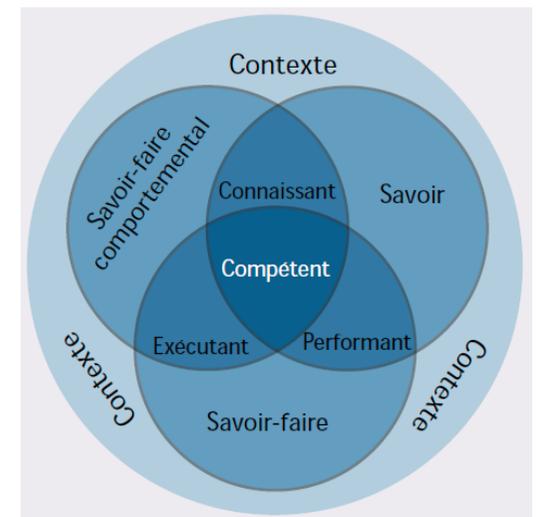
Le Savoir-Faire Comportemental : une ressource à mobiliser dans le cadre de l'Approche Par Compétences

L'approche par compétences axe son mécanisme d'apprentissage sur les compétences à maîtriser dans un contexte donné. Ce sont ces compétences qui imposeront le choix des objectifs à poursuivre en formation et celui des contenus à couvrir.

Former pour développer des compétences, c'est aider l'apprenant à construire, de façon durable, sa compétence à accomplir les activités constitutives d'un métier et à affronter les situations qu'il rencontrera dans l'exercice de ce dernier.

La mise en oeuvre de l'APC impacte directement le développement des programmes de formation, et ces derniers se déclineront sur base des compétences à maîtriser pour chaque métier. Elle impacte, de même, le suivi des apprenants qui devra être envisagé de manière à vérifier que ces compétences sont bien acquises. L'APC permet également de percevoir de façon concrète les savoir-faire comportementaux essentiels à l'exercice du métier

- Vous retrouverez sur notre site (www.step4-sfc.eu) un glossaire reprenant les définitions et concepts à partir desquels le partenariat a développé sa méthodologie.



1.1. Pourquoi intégrer les SFC dans les référentiels ?

- ✓ Pour adopter un langage commun et identifier les SFC essentiels au métier et/ou aux tâches à réaliser.

	Acceptation de la critique <i>J'accepte les commentaires dans le but d'améliorer mon travail</i> Capacité de recevoir des commentaires et des remarques dans le but d'améliorer son travail		Esprit d'analyse <i>J'analyse les problèmes pour y trouver des solutions</i> Capacité de réfléchir et de faire montre de logique et de jugement face à des décisions, d'évaluer des problèmes ou des situations en faisant les recherches nécessaires et en analysant les différentes composantes		Ordre <i>Chaque chose à sa place et une place pour chaque chose</i> Capacité de ranger, de façon organisée et systématique, les choses à un endroit précis
	Assertivité <i>Ni agression, ni soumission, ni manipulation</i> Capacité de s'exprimer et à défendre ses droits sans empiéter sur ceux des autres		Esprit d'équipe <i>Un pour tous, tous pour un !</i> Capacité de créer des liens avec les membres d'une équipe, dans un objectif commun de collaboration, tout en privilégiant la réussite du groupe		Persévérance <i>Je fournis l'effort nécessaire pour terminer mon travail</i> Capacité d'effectuer une tâche à long terme, souvent en déployant des efforts supplémentaires, et de ne pas abandonner devant les obstacles
	Assiduité <i>Je suis fidèle au poste</i> Capacité d'assurer une présence active régulière et soutenue		Faculté d'adaptation <i>Je me mets au diapason</i> Capacité d'accepter et intégrer les changements et de s'adapter aux personnes et à l'environnement de façon positive		Présentation <i>J'ai le « look » du métier</i> Capacité d'adopter une tenue vestimentaire et un maintien en rapport avec l'environnement de travail et l'exercice du métier
	Attention <i>Je suis concentré sur ma tâche</i> Capacité de concentrer volontairement son esprit sur un objet ou une tâche déterminée		Fiabilité <i>J'inspire confiance</i> Capacité d'inspirer confiance aux autres par ses actions		Respect des règles <i>Je tiens compte des réglementations</i> Capacité de respecter les prescriptions, la réglementation, les procédures administratives et les règles de fonctionnement
	Autonomie <i>Je mène ma barque</i> Capacité de se prendre en charge, selon ses responsabilités, de façon à poser des actions au moment opportun dans un contexte déterminé		Hygiène corporelle <i>Je prends soin de moi</i> Capacité de prendre soin de son hygiène corporelle et de la propreté de sa tenue vestimentaire		Sens de l'éthique <i>Je suis fidèle aux valeurs de mon métier</i> Capacité individuelle à agir selon les valeurs du métier afin de rechercher la décision la plus adéquate face à une situation donnée
	Capacité de décision <i>Je tranche</i> Capacité de trancher, de prendre une décision, face à un ensemble de faits		Initiative <i>Je pose être proactif</i> Capacité de se prendre en main, de prendre des risques calculés et d'être proactif en anticipant les besoins et les demandes de façon autonome, sans avoir reçu de consignes ni de directives, afin de faire évoluer une situation		Sens de l'organisation <i>Je planifie, prépare et organise mon travail pour respecter les échéances</i> Capacité de gérer efficacement et rationnellement son travail et de planifier les tâches à effectuer dans un délai prescrit
	Communication <i>Message reçu ! Émetteur ok récepteur ok</i> Capacité d'entrer en relation avec autrui, à transmettre un message à quelqu'un en s'adaptant à la personne et aux circonstances		Innovation <i>Je résous les problèmes de façon originale et efficace</i> Capacité d'introduire de la nouveauté dans la résolution des problèmes		Sens des responsabilités <i>J'assume les conséquences des décisions relevant de mes tâches</i> Capacité d'agir en responsabilité et de prendre les décisions opportunes compte tenu de ses capacités d'intervention
	Curiosité intellectuelle <i>Je suis curieux intellectuellement pour ce qui touche à mon métier</i> Capacité d'ouvrir son champ de connaissance, d'avoir l'esprit ouvert, d'acquiescer continuellement de nouvelles connaissances et d'apprendre de ses expériences antérieures		Maîtrise de soi <i>Je garde mon sang-froid en toute circonstance</i> Capacité de faire face à des situations particulières, de faire preuve de sang-froid sans adopter une attitude trop émotive ou trop défensive		Soin <i>Mon travail est net, propre et soigné</i> Capacité de se soucier de la propreté, netteté et minutie des tâches réalisées
	Efficacité <i>J'atteins mes objectifs dans les temps avec les moyens donnés</i> Capacité de produire à l'échéance prévus les résultats escomptés et de réaliser des objectifs fixés		Motivation <i>Je suis enthousiaste dans la réalisation de mes tâches</i> Capacité d'avoir de l'énergie et de la vitalité et à afficher intérêt et enthousiasme face à une tâche professionnelle		Tolérance <i>J'accepte la différence</i> Capacité de respecter la liberté d'autrui, ses manières de penser, d'agir, ses opinions politiques et religieuses

Détails des activités-clés cœur de métier

Les activités-clés sont détaillées en précisant pour chaque compétence les aptitudes, c'est-à-dire, les savoir-faire, les savoir-faire comportementaux, les savoirs et les niveaux d'autonomie, de complexité et de responsabilité.

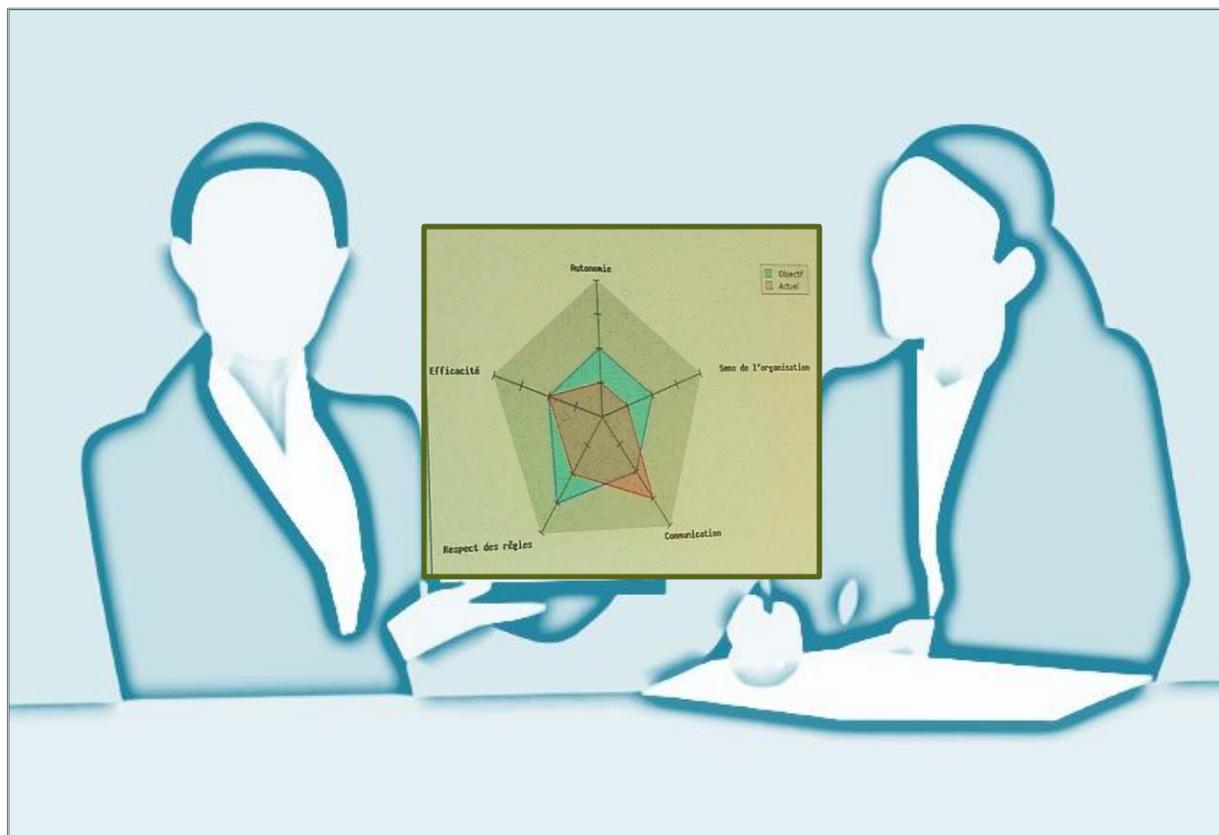
L'autonomie, la complexité et la responsabilité sont indiquées par des numéros qui correspondent aux niveaux précisés dans le tableau ci-dessous :

NIVEAU D'AUTONOMIE	NIVEAU DE COMPLEXITÉ DU TRAVAIL	NIVEAU DE RESPONSABILITÉ
• 1 = accompagné sous consignes précises, respecte une procédure	• 1 = imitation	• 1 = sous la responsabilité d'un supérieur
• 2 = partiellement accompagné, sur consignes générales	• 2 = adaptation	• 2 = sous sa propre responsabilité
• 3 = agit d'une manière autonome	• 3 = transposition	• 3 = chef d'équipe



ACTIVITÉ-CLÉ N°1 : ACCUEILLIR LE CLIENT				
COMPÉTENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITÉ ET D'AUTONOMIE pour l'AC
1. Saluer le client en face à face et au téléphone	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	• Les règles de politesse	
	• Utiliser correctement les appareils de téléphonie	• Être attentif aux autres		
	• Appliquer les règles d'usage en matière de communication téléphonique			
	• Adopter les règles d'usage vestimentaire et de politesse			
2. Accueillir le client en fonction de sa demande (client vers vendeur)		• Gérer ses émotions	• L'implantation du magasin	Autonomie : 3
	• Indiquer au client l'endroit concerné et /ou la personne pertinente pour répondre à la demande		• L'organigramme de l'entreprise	Complexité : 2
	• Fournir les renseignements adéquats sur l'assortiment des produits en fonction de la demande			
3. Consulter une base de données			informatisée ou papier	

- ✓ Pour permettre une démarche plus formelle au niveau de l'identification des SFC afin que les usagers puissent positionner l'apprenant ou s'auto-positionner sur le niveau requis dans le radar : **VISIO4-SFC**



Vous retrouverez toutes les explications en détails de l'utilisation du VISIO4-SFC sur notre site internet : <http://www.step4-sfc.eu/>

I.2. Contextualiser pour permettre le développement des SFC

Un **savoir-faire comportemental** doit se développer et s'observer dans l'action.

Imaginons que nous sommes là pour former une secrétaire, un peintre ou un cuisinier.

Différentes **compétences techniques** sont attendues pour chaque métier :

- La secrétaire doit par exemple être en mesure de réaliser la gestion administrative du courrier.
- Le peintre doit préparer son support avant d'appliquer la couleur.
- Le cuisinier doit éplucher ses légumes pour faire son pot au feu ...

Bref, nous voulons bien ici évoquer des **savoir-faire techniques**.

Mais si l'on considère différents contextes de ces métiers d'autres éléments devront retenir notre attention.

Prenons plusieurs cas de figures :

- Une secrétaire qui est amenée à travailler aux urgences dans un hôpital et une autre qui travaille dans un bureau touristique.
- Le peintre qui travaille en hauteur à l'extérieur ou qui va décorer l'intérieur d'une demeure d'un particulier.
- Le cuisinier lui aussi aura la possibilité de soit travailler dans une collectivité ou alors dans un restaurant gastronomique.

Une **attitude professionnelle spécifique** est attendue dans l'exercice de chaque **contexte** métier.

Dans le cas de notre secrétaire du service des urgences, on compte sur elle pour être capable de faire face à des situations particulières avec **sang-froid** ; dans le 2^{ème} cas il s'agira bien plus d'adopter une attitude **orientée client** dans un climat plutôt serein.

Pour le peintre en hauteur, la **sécurité** sera essentielle alors que le **soin** sera prépondérant si l'entreprise veut garder ce client difficile.

Pour le cuisinier en collectivité il s'agira d'**adapter** ses recettes pour un plus grand nombre de convives en respectant des budgets imposés et pour cet autre qui travaille dans un restaurant gastronomique, il aura sans doute plus d'opportunités de travailler des produits rares dans le **souci du détail**.

II. Identifier et positionner les SFC : les étapes à suivre :

1. Identifier la ou les **références utilisées** pour établir les programmes de formation/enseignement dans son pays pour identifier les SFC
2. Identifier dans ceux-ci s'il y a un découpage des Compétences en : **Aptitudes, Savoirs et Niveaux de responsabilité et d'autonomie**
3. Intégrer la **shopping-list** dans le référentiel pour que le **langage** soit **commun** afin d'identifier les SFC liés au métier
4. Dégager les 3 à 6 SFC cœur de métier pour **visualiser les SFC les plus importants** pour ce dernier

Et/ou

5. Dégager les 3 à 6 SFC les plus importants **pour un ensemble de tâches** dans un contexte de travail et/ou de formation (situation de travail/ situation de formation)
6. Positionner ces SFC sur le radar en fonction des **critères de performance à atteindre** par le stagiaire dans le contexte d'observation (travail ou formation)
7. **Auto-positionnement** du stagiaire sur le Visio4-sfc, justification du positionnement par un/des indicateurs observables du SFC manifesté
8. Positionnement des SFC observés par l'évaluateur (formateur, tuteur en entreprise, accompagnateur...) sur le Visio4-sfc avec les **indicateurs observables** constatés
9. **Echange en face à face** et validation du positionnement par les deux parties

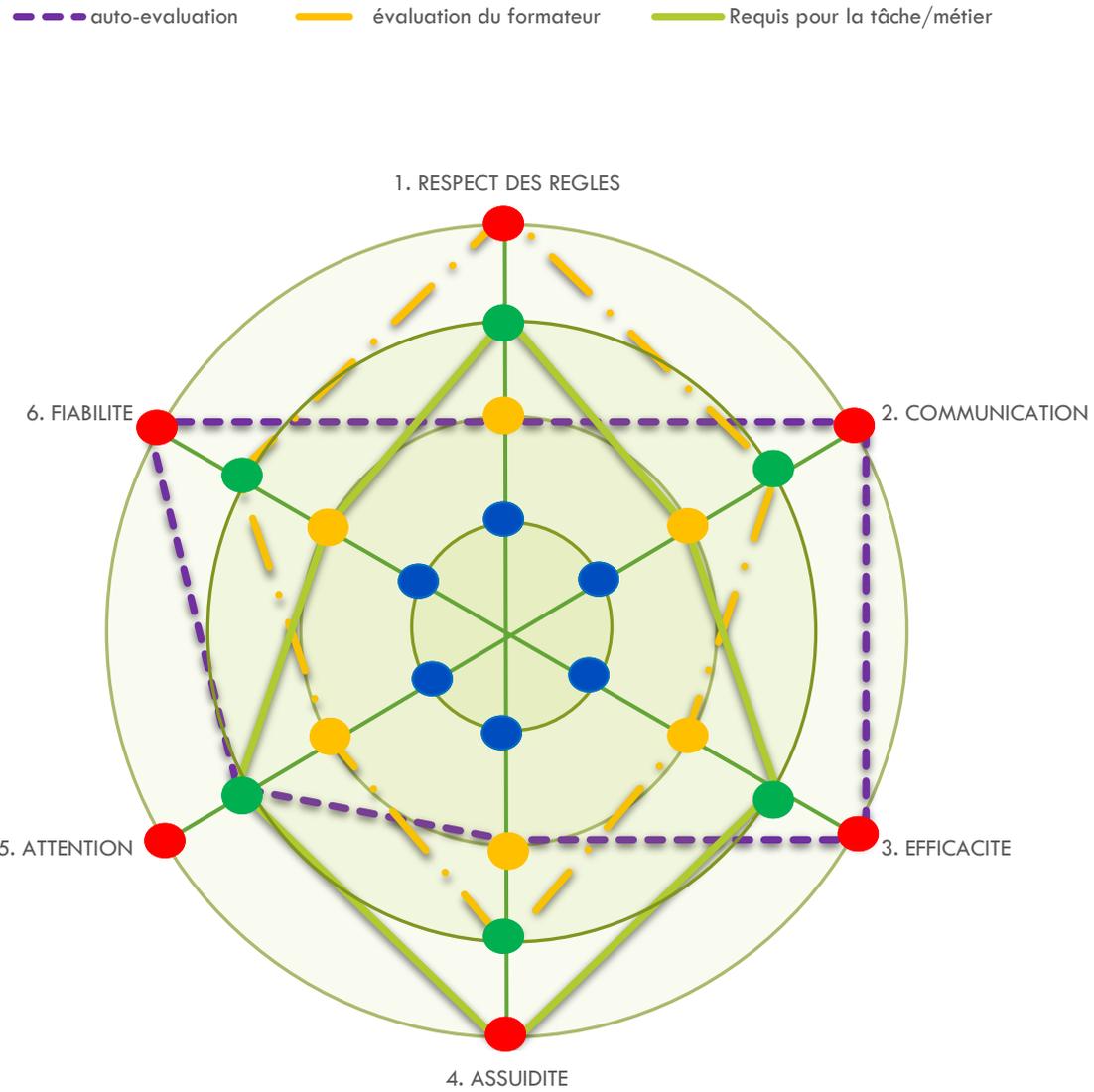
LES ÉTAPES CI-DESSUS SERONT DÉTAILLÉES DANS LES CHAPITRES VI : LA MÉTHODOLOGIE PAS À PAS

III. Descripteurs de performance pour l'observation des SFC

Niveaux de performance pour une compétence		1 : Débutant 	2 : Elementaire 	3 : Indépendant 	4 : Expérimenté 
Descripteurs de performance		Un apprenant peut exécuter une compétence seulement si guidé, partiellement et irrégulièrement, dans des situations simples et familières	Un apprenant peut exécuter une compétence de façon autonome, partielle et régulière, mais toujours dans des situations simples et familières.	Un apprenant peut exécuter une compétence de façon autonome, régulière et complète, dans des situations plus complexes mais familières	Un apprenant peut exécuter une compétence de façon autonome, régulière et complète, dans des situations complexes aussi bien que nouvelles.
Façon	de guidée à autonome	Guidée		Autonome	
	de irrégulière à régulière	Irrégulière		Régulière	
	de partielle à complète	Partielle		Complète	
Situation	de simple à complexe	Simple		Complexe	
	de familière à nouvelle	Familière			Nouvelle

Ce tableau a été inspiré du modèle de Paquay

IV. Le Visio4-SFC : Identifier et observer les SFC en situation de travail et de formation (Voir étapes 6 à 7 P. 29 à 31)



v. LA METHODOLOGIE PAS à PAS :



1. Identifier la ou les références utilisées pour établir les programmes de formation/enseignement dans son pays pour identifier les SFC :

Belgique :	France :	Portugal :	Italie :	Roumanie :
<p>SFMQ : Service francophone des Métiers et des Qualifications : Profils de formation : http://www.sfmq.cfwb.be</p> <p>Référentiels Interfédération des CISP : Référentiels métier/compétences : http://www.interfed.be</p> <p>CVdC : Consortium de Validation des Compétences : Référentiels de validation : http://www.cvdc.be</p> <p>CeCAF : Certification des Compétences Acquisées en Formation : Référentiels de certification : https://www.lefoem.be</p>	<p>RNCP/ Répertoire national des Certifications Professionnelles : Référentiels de certifications : http://www.rncp.cncp.gouv.fr</p> <p>ROME : Répertoire Opérationnel des Métiers : Fiches métiers : https://www.pole-emploi.fr</p>	<p>ANQEP¹ : www.anqep.gov.pt</p> <p>Catalogue national des qualifications : Référentiel de certifications : www.catalogo.anqep.gov.pt/Qualificacoes</p>	<p>ISFOL² :</p> <p>National : http://www.isfol.it</p> <p>Régional : http://nrpitalia.isfol.it/sito_standard/sito_demo/atlane_reptori.php</p>	<p>Autorité nationale des qualifications : Référentiels de compétences métier : http://site.anc.edu.ro</p> <p>L'Institut des Etudes Financières (ISF) : https://www.isfin.ro/Proiecte/standarde-ocupationale</p> <p>L'Inspectorat Général pour Situations d'Urgences (IGSU) : https://www.igsu.ro</p> <p>Centre National pour la Formation Professionnelle des Adultes (CNFPA) : www.cnfpa.ro</p> <p>http://www.mmuncii.ro</p> <p>Centre National de Développement pour l'Enseignement Professionnel et Technique (CNDIPT) : http://www.tvet.ro</p>



¹ Organisme public placé sous la tutelle conjointe du Ministère de l'Education, du Ministère du Travail, de la Solidarité et de la Sécurité sociale, en coordination avec le Ministère de l'Economie.
² L'Institut pour le développement de la formation professionnelle des travailleurs (ISFOL) est un institut de recherche national axé sur l'enseignement et la formation professionnels, l'emploi et les politiques sociales, ainsi que sur la promotion de l'emploi, de l'inclusion sociale, du développement des compétences et du capital humain. ainsi que pour favoriser la croissance et l'innovation

2. Identifier dans ceux-ci s'il y a un « découpage » en compétences/Aptitudes/savoirs/niveaux de responsabilité et d'autonomie

Belgique : Extrait du référentiel compétences de l'Interfédération pour le métier :

VENDEUR

Détails des activités-clés cœur de métier

Les activités-clés sont détaillées en précisant pour chaque compétence les aptitudes, c'est-à-dire, les savoir-faire, les savoir-faire comportementaux, les savoirs et les niveaux d'autonomie, de complexité et de responsabilité.

L'autonomie, la complexité et la responsabilité sont indiquées par des numéros qui correspondent aux niveaux précisés dans le tableau ci-dessous :

NIVEAU D'AUTONOMIE	NIVEAU DE COMPLEXITÉ DU TRAVAIL	NIVEAU DE RESPONSABILITÉ
<ul style="list-style-type: none"> 1 = accompagné sous consignes précises, respecte une procédure 2 = partiellement accompagné, sur consignes générales 3 = agit d'une manière autonome 	<ul style="list-style-type: none"> 1 = imitation 2 = adaptation 3 = transposition 	<ul style="list-style-type: none"> 1 = sous la responsabilité d'un supérieur 2 = sous sa propre responsabilité 3 = chef équipe



ACTIVITÉ-CLÉ N°1 : ACCUEILLIR LE CLIENT				
COMPÉTENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITE ET D'AUTONOMIE pour l'AC
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
1. Saluer le client en face à face et au téléphone	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser correctement les appareils de téléphonie Appliquer les règles d'usage en matière de communication téléphonique Adopter les règles d'usage vestimentaire et de politesse 	<ul style="list-style-type: none"> Etre attentif aux autres 	<ul style="list-style-type: none"> Les règles de politesse Les principes de la communication Les règles vestimentaires Le maniement des outils de téléphonie Les règles d'usage en matière de communication téléphonique 	Autonomie : 3 Complexité : 2 Responsabilité : 2
2. Accompagner le client en fonction de sa demande (client vers vendeur)	<ul style="list-style-type: none"> Indiquer au client l'endroit concerné et /ou la personne pertinente pour répondre à la demande Fournir les renseignements adéquats sur l'assortiment des produits en fonction de la demande 	<ul style="list-style-type: none"> Gérer ses émotions 	<ul style="list-style-type: none"> L'implantation du magasin L'organigramme de l'entreprise L'assortiment de produits 	
3. Consulter une base de données	<ul style="list-style-type: none"> Rechercher les informations pertinentes dans une base de données informatisée ou papier 		<ul style="list-style-type: none"> Les notions sur une base de données informatisée ou papier 	

Extrait : <http://www.interfede.be/siteprovisoire/wp-content/uploads/2015/08/cahiersIF-Ref-vendeur-v3.pdf>

France : Extrait du référentiel compétences du ROME pour le métier :

VENTE EN HABILLEMENT ET ACCESSOIRES DE LA PERSONNE

Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein de magasins indépendants, de magasins spécialisés (parfumerie, prêt-à-porter, ...), de grands magasins en contact avec les clients et en relation avec les chefs de rayon, les responsables de magasin.

Elle varie selon la taille de la structure et le type de produit vendu (parfums, vêtements, bijoux, ...).

Elle peut s'exercer en horaires fractionnés, les fins de semaine, jours fériés et être soumise à des variations saisonnières (fêtes de fin d'année, soldes, ...).

L'activité implique la station debout prolongée.

Compétences de base

Savoir-faire	Savoirs
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Accueillir une clientèle <input type="checkbox"/> Proposer un service, produit adapté à la demande client <input type="checkbox"/> Encaisser le montant d'une vente <input type="checkbox"/> Réceptionner un produit <input type="checkbox"/> Vérifier la conformité de la livraison <input type="checkbox"/> Disposer des produits sur le lieu de vente <input type="checkbox"/> Ranger des produits ou marchandises selon leurs dates de validité et les conditions de conservation <input type="checkbox"/> Entretien d'un espace de vente <input type="checkbox"/> Vendre des produits ou services 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Procédures d'encaissement <input type="checkbox"/> Techniques de mise en rayon <input type="checkbox"/> Argumentation commerciale <input type="checkbox"/> Gestes et postures de manutention <input type="checkbox"/> Techniques de vente <input type="checkbox"/> Typologie du client

Compétences spécifiques

Savoir-faire	Savoirs
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Adapter une stratégie de vente à une cible ou un produit <input type="checkbox"/> Construire un argumentaire de vente <input type="checkbox"/> Apporter une expertise technique 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Produits textiles et habillement <input type="checkbox"/> Produits de lingerie <input type="checkbox"/> Lunetterie / optique <input type="checkbox"/> Produits de maroquinerie <input type="checkbox"/> Matériel médical <input type="checkbox"/> Matériel paramédical <input type="checkbox"/> Parapharmacie <input type="checkbox"/> Produits d'hygiène et de parfumerie <input type="checkbox"/> Beauté et cosmétiques <input type="checkbox"/> Produits de puériculture <input type="checkbox"/> Gemmologie <input type="checkbox"/> Caractéristiques des bijoux <input type="checkbox"/> Caractéristiques des chaussures <input type="checkbox"/> Caractéristiques des verres optiques

Extrait Fiche réf : D1214 : <http://candidat.pole-emploi.fr/marche-du-travail/fichemetierrome?codeRome=D1214>

1. Préparer la zone de travail et l'équipement

a. Désinfecter les plans de travail et l'équipement conformément aux procédures HACCP

- a.1 Acte selon les procédures HACCP
- a.2 Désinfecter la zone de travail
- a.3 Désinfecter le plan de travail et l'équipement
- a.4 Nettoyer la zone de travail
- a.5 Mettre en œuvre des plans d'autocontrôle sanitaire

b. Organiser la zone de travail

- b.1 Mettre en place la zone de travail
- b.2 Organiser le lieu de travail et la mise en place de la ligne de cuisine
- b.3 Préparer les outils et l'équipement
- b.4 Organiser le lieu de travail et l'équipement
- b.5 Vérifier le fonctionnement de l'équipement
- b.6 Définir une séquence d'actions en fonction des commandes

c. Utiliser des outils et du matériel pour le nettoyage et la préparation des aliments

- c.1 Placez les ingrédients de base sur la surface de travail

d. Mettre en œuvre des programmes de protection des travailleurs et de l'environnement

2. Structurer des propositions gastronomiques simples en respectant la quantité, la qualité et le coût requis

a. Choisissez les temps, les températures, les méthodes de cuisson spécifiques

Extrait : <http://www.flcgil.it/sindacato/documenti/educazione-permanente/percorso-formativo-figure-professionali.flc>

AGENT DE SÉCURITÉ



Niveau de qualification professionnelle: 4.1. selon le Cadre National de Certifications (CNC) 4.2. selon le cadre européen des certifications (CEC)
4.3. selon ISCED – 2011 code COR – 541401

Compétences et Capacités :

1. Appliquer les dispositions légales spécifiques à l'activité de l'agent de sécurité
2. Utilisation des moyens de l'équipement individuel et de l'équipement de sécurité
3. Enregistrement des dossiers et résolution des incidents de sécurité
4. Remplir des documents spécifiques du service de sécurité privée
5. Appliquer les règles de santé et de sécurité au travail
6. Respect des règles de protection de l'environnement
7. Communiquer et maintenir des relations de travail d'équipe

Extrait : <http://site.anc.edu.ro/en/soefp-2/>



Portugal : Extrait du référentiel de certification du Catalogue National des certifications. pour le métier de 762191

AGENT EN GÉRIATRIE

UC 1 Appliquer les soins de base aux personnes âgées

1.1 - Fournir des soins de santé de base à la personne âgée en adaptant les techniques de langage et de communication

Vieillesse: cycle de vie Aspects sociaux de la vieillesse Vieillesse, socialisation et rôles sociaux (3536) Vieillesse: processus évolutif Réseaux de soutien Groupes de soutien et institutions (3537) Services de soins de base Caractéristiques inhérentes à la gériatrie: hygiène, présentation personnelle, langage et attitude, processus de communication et d'observation (3538), principes fondamentaux d'éthique et d'éthique professionnelle, droits de l'homme (3539), communication: analyse transactionnelle (3540).

Extrait http://www.catalogo.anqep.gov.pt/PDF/QualificacaoReferencialRVCCPDF/200/762191_RVCC

3. Intégrer la shopping-list dans le référentiel pour que le langage soit le même afin d'identifier les SFC liés au métier

Les référentiels compétences identifient l'ensemble des **Activités clés** du métier visé. Communément, selon les préconisations européennes et notamment le Cadre Européen de Certification (CEC en français et EQF en anglais) ces compétences sont elles-mêmes découpées en :

- **Aptitudes** (Skills en anglais) : ensemble de savoir-faire technique et/ou cognitif et de savoir-faire comportementaux
- **Savoirs** (Knowledge en anglais) : ensemble de connaissances théoriques et pratiques reproductibles dans un contexte donné
- **Niveaux de responsabilité, de complexité et d'autonomie** (Competence en anglais)

Il suffira donc de mettre en regard les SFC de notre shopping-list **1** les aptitudes identifiées dans le référentiel **2**

afin d'établir le parallèle entre eux **3** et permettre de passer à l'étape 4/5.



La critique Je mets des commentaires dans le but d'améliorer mon travail Capacité de recevoir des commentaires et des remarques dans le but d'améliorer son travail.	Esprit d'analyse J'analyse les problèmes pour y trouver des solutions Capacité de réfléchir et de faire montre de logique et de jugement face à des décisions, d'évaluer des problèmes ou des situations en faisant les recherches nécessaires et en analysant les différentes composantes	Ordre Chaque chose à sa place et une place pour chaque chose Capacité de ranger, de façon organisée et systématique, les choses à un endroit précis
Assertivité Ni aggression, ni soumission, ni manipulation Capacité de s'exprimer et d'être entendu sans empiéter sur ceux des autres	Esprit d'équipe Un pour tous, tous pour un ! Capacité de créer des liens avec les membres d'une équipe, d'être un objectif commun de collaboration, tout en privilégiant la réussite du groupe	Persévérance Je fournis l'effort nécessaire pour terminer mon travail Capacité d'effectuer une tâche à long terme, souvent en déployant des efforts supplémentaires, et de ne pas abandonner devant les obstacles
Assiduité Je suis fidèle au poste Capacité d'assurer une présence active régulière et soutenue	Faculté d'adaptation Je me mets au diapason Capacité d'accepter et d'intégrer les changements et de s'adapter aux personnes et à l'environnement de façon positive	Présentation J'ai le « look » du métier Capacité d'adopter une tenue vestimentaire et un maintien en rapport avec l'environnement de travail et l'exercice du métier
Attention Je suis concentré sur ma tâche Capacité de se concentrer et d'appliquer son esprit sur un objet ou une tâche déterminée	Fiabilité J'inspire confiance Capacité d'inspirer confiance aux autres par ses actions	Respect des règles Je tiens compte des réglementations Capacité de respecter les procédures, la réglementation, les protocoles administratifs et les règles de fonctionnement
Autonomie Je mène ma barque Capacité de se prendre en charge, selon ses responsabilités, de façon à poser des actions au moment opportun dans un contexte déterminé	Hygiène corporelle Je prends soin de moi Capacité de prendre soin de son hygiène corporelle et de la propreté de sa tenue vestimentaire	Sens de l'éthique Je suis fidèle aux valeurs de mon métier Capacité individuelle à agir selon les valeurs et à chercher à rechercher la décision la plus adéquate face à une situation donnée
Capacité de décision Je tranche Capacité de trancher, de prendre une décision, face à un ensemble de faits	Initiative J'ose être proactif Capacité de se prendre en main, de prendre des risques calculés et d'être proactif en anticipant les besoins et les demandes de façon autonome, sans avoir reçu de consignes ni de directives, afin de faire évoluer une situation	Sens de l'organisation Je planifie, prépare et organise mon travail pour respecter les échéances Capacité d'organiser efficacement et rationnellement son travail et de planifier les tâches à effectuer dans un délai précis
Communication Message reçu / Émetteur ok / Récepteur ok Capacité d'entrer en relation avec autrui, à transmettre un message à quelqu'un en s'adaptant à la personne et aux circonstances	Innovation Je résous les problèmes de façon originale et efficace Capacité d'introduire de la nouveauté dans la résolution des problèmes	Sens des responsabilités J'assume les conséquences de décisions relevant de mes tâches Capacité d'agir en responsabilité et de prendre les décisions opportunes compte tenu de ses capacités d'intervention
Curiosité intellectuelle Je suis curieux intellectuellement pour ce qui touche à mon métier Capacité d'ouvrir son champ de connaissance, d'avoir l'esprit ouvert, d'acquiescer curieusement de nouvelles connaissances et d'appréhender de ses expériences antérieures	Maîtrise de soi Je garde mon sang-froid en toute circonstance Capacité de faire face à des situations particulières, de faire preuve de sang-froid sans adopter une attitude trop évasive ou trop défensive	Soin Mon travail est net, propre et soigné Capacité de se soucier de la propreté, netteté et manure des tâches réalisées
Efficacité J'atteins mes objectifs dans les temps avec les moyens donnés Capacité de produire à l'échéance prévue les résultats escomptés et de réaliser des objectifs fixés	Motivation Je suis enthousiaste dans la réalisation de mes tâches Capacité d'avoir de l'énergie et de la vitalité et à afficher intérêt et enthousiasme face à une tâche professionnelle	Entente J'accepte le compromis Capacité de respecter la diversité des manières de penser, d'agir, ses opinions politiques et religieuses



Détails des activités-clés cœur de métier

Les activités-clés sont détaillées en précisant pour chaque compétence les aptitudes, c'est-à-dire, les savoir-faire, les savoir-faire comportementaux, les savoirs et les niveaux d'autonomie, de complexité et de responsabilité.

L'autonomie, la complexité et la responsabilité sont indiquées par des numéros qui correspondent aux niveaux précisés dans le tableau ci-dessous :

NIVEAU D'AUTONOMIE	NIVEAU DE COMPLEXITÉ DU TRAVAIL	NIVEAU DE RESPONSABILITÉ
• 1 = accompagné sous consignes précises, respecte une procédure	• 1 = imitation	• 1 = sous la responsabilité d'un supérieur
• 2 = partiellement accompagné, sur consignes générales	• 2 = adaptation	• 2 = sous sa propre responsabilité
• 3 = agit d'une manière autonome	• 3 = transposition	• 3 = chef d'équipe



ACTIVITÉ-CLÉ N°1 : ACCUEILLIR LE CLIENT				Niv. de RESPONSABILITÉ ET D'AUTONOMIE pour l'AC
COMPÉTENCES	APTITUDES		SAVOIRS	
1. Saluer le client en face à face et au téléphone	Savoir-faire • Utiliser correctement les outils de téléphonie • Appliquer les règles d'usage en communication téléphonique • Adopter les règles d'usage vestimentaire de politesse	Savoir-faire comportementaux • Être attentif aux autres • Gérer ses émotions	• Les règles de politesse	Autonomie : 3 Complexité : 2 Responsabilité : 2
2. Accompagner le client en fonction de sa demande (client vers vendeur)	• Indiquer au client l'endroit où se trouve la personne pertinente pour répondre à sa demande • Fournir les renseignements adaptés à l'assortiment des produits en fonction de la demande	Faculté d'adaptation Je me mets au diapason Capacité d'accepter et d'intégrer les changements et de s'adapter aux personnes et à l'environnement de façon positive	• L'implantation du magasin • L'organigramme de l'entreprise • L'assortiment de produits	
3. Consulter une base de données	• Rechercher les informations pertinentes dans une base de données informatique ou papier	Maîtrise de soi Je garde mon sang-froid en toute circonstance Capacité de faire face à des situations particulières, de faire preuve de sang-froid sans adopter une attitude trop évasive ou trop défensive	• L'organisation de l'espace de travail	





Shopping-list des SFC

	Acceptation de la critique <i>J'accepte les commentaires dans le but d'améliorer mon travail</i> Capacité à recevoir des commentaires et des remarques dans le but d'améliorer son travail		Esprit d'analyse <i>J'analyse les problèmes pour y trouver des solutions</i> Capacité de réfléchir et de faire montre de logique et de jugement face à des décisions, d'évaluer des problèmes ou des situations en faisant les recherches nécessaires et en analysant les différentes composantes		Ordre <i>Chaque chose à sa place et une place pour chaque chose</i> Capacité de ranger, de façon organisée et systématique, les choses à un endroit précis
	Assertivité <i>Ni agression, ni soumission, ni manipulation</i> Capacité à s'exprimer et à défendre ses droits sans empiéter sur ceux des autres		Esprit d'équipe <i>Un pour tous, tous pour un!</i> Capacité de créer des liens avec les membres d'une équipe, dans un objectif commun de collaboration, tout en privilégiant la réussite du groupe		Persévérance <i>Je fournis l'effort nécessaire pour terminer mon travail</i> Capacité d'effectuer une tâche à long terme, souvent en déployant des efforts supplémentaires, et de ne pas abandonner devant les obstacles
	Assiduité <i>Je suis fidèle au poste</i> Capacité d'assurer une présence active régulière et soutenue		Faculté d'adaptation <i>Je me mets au diapason</i> Capacité d'accepter et intégrer les changements et de s'adapter aux personnes et à l'environnement de façon positive		Présentation <i>J'ai le « look » du métier</i> Capacité d'adopter une tenue vestimentaire et un maintien en rapport avec l'environnement de travail et l'exercice du métier
	Attention <i>Je suis concentré sur ma tâche</i> Capacité de concentrer volontairement son esprit sur un objet ou une tâche déterminée		Fiabilité <i>J'inspire confiance</i> Capacité à inspirer confiance aux autres par ses actions		Respect des règles <i>Je tiens compte des réglementations</i> Capacité à respecter les prescriptions, la réglementation, les procédures administratives et les règles de fonctionnement
	Autonomie <i>Je mène ma barque</i> Capacité de se prendre en charge, selon ses responsabilités, de façon à poser des actions au moment opportun dans un contexte déterminé		Hygiène corporelle <i>Je prends soin de moi</i> Capacité de prendre soin de son hygiène corporelle et de la propreté de sa tenue vestimentaire		Sens de l'éthique <i>Je suis fidèle aux valeurs de mon métier</i> Capacité individuelle à agir selon les valeurs du métier afin de rechercher la décision la plus adéquate face à une situation donnée
	Capacité de décision <i>Je tranche</i> Capacité de trancher, de prendre une décision, face à un ensemble de faits		Initiative <i>J'ose être proactif</i> Capacité de se prendre en main, de prendre des risques calculés et d'être proactif en anticipant les besoins et les demandes de façon autonome, sans avoir reçu de consignes ni de directives, afin de faire évoluer une situation		Sens de l'organisation <i>Je planifie, prépare et organise mon travail pour respecter les échéances</i> Capacité de gérer efficacement et rationnellement son travail et de planifier les tâches à effectuer dans un délai précis
	Communication <i>Message reçu / Émetteur ou récepteur ok</i> Capacité à entrer en relation avec autrui, à transmettre un message à quelqu'un en s'adaptant à la personne et aux circonstances		Innovation <i>Je résous les problèmes de façon originale et efficace</i> Capacité d'introduire de la nouveauté dans la résolution des problèmes		Sens des responsabilités <i>J'assume les conséquences des décisions relevant de mes tâches</i> Capacité d'agir en responsabilité et de prendre les décisions opportunes compte tenu de ses capacités d'intervention
	Curiosité intellectuelle <i>Je suis curieux intellectuellement pour ce qui touche à mon métier</i> Capacité d'ouvrir son champ de connaissances, d'avoir l'esprit ouvert, d'acquiescer continuellement de nouvelles connaissances et d'apprendre de ses expériences antérieures		Maîtrise de soi <i>Je garde mon sang-froid en toute circonstance</i> Capacité de faire face à des situations particulières, de faire preuve de sang-froid sans adopter une attitude trop émotive ou trop défensive		Soin <i>Mon travail est net, propre et soigné</i> Capacité à se soucier de la propreté, minutie et minutie des tâches réalisées
	Efficacité <i>J'atteins mes objectifs dans les temps avec les moyens donnés</i> Capacité de produire à l'échéance prévue les résultats escomptés et de réaliser des objectifs fixés		Motivation <i>Je suis enthousiaste dans la réalisation de mes tâches</i> Capacité à avoir de l'énergie et de la vitalité et à afficher intérêt et enthousiasme face à une tâche professionnelle		Tolérance <i>J'accepte la différence</i> Capacité de respecter la liberté d'autrui, ses manières de penser, d'agir, ses opinions politiques et religieuses

Détails des activités-clés cœur de métier

Les activités-clés sont détaillées en précisant pour chaque compétence les aptitudes, c'est-à-dire, les savoir-faire, les savoir-faire comportementaux, les savoirs et les niveaux d'autonomie, de complexité et de responsabilité.

L'autonomie, la complexité et la responsabilité sont indiquées par des numéros qui correspondent aux niveaux précisés dans le tableau ci-dessous :



NIVEAU D'AUTONOMIE	NIVEAU DE COMPLEXITÉ DU TRAVAIL	NIVEAU DE RESPONSABILITÉ
<ul style="list-style-type: none"> 1 = accompagné sous consignes précises, respecte une procédure 2 = partiellement accompagné, sur consignes générales 3 = agit d'une manière autonome 	<ul style="list-style-type: none"> 1 = imitation 2 = adaptation 3 = transposition 	<ul style="list-style-type: none"> 1 = sous la responsabilité d'un supérieur 2 = sous sa propre responsabilité 3 = chef équipe

ACTIVITÉ-CLÉ N°1 : ACCUEILLIR LE CLIENT

COMPETENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITE ET D'AUTONOMIE pour l'AC
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
1. Saluer le client en face à face et au téléphone	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser correctement les appareils de téléphonie Appliquer les règles d'usage en matière de communication téléphonique Adopter les règles d'usage vestimentaire et de politesse 	<ul style="list-style-type: none"> Etre attentif aux autres 	<ul style="list-style-type: none"> Les règles de politesse Les principes de la communication Les règles vestimentaires Le maniement des outils de téléphonie Les règles d'usage en matière de communication téléphonique 	Autonomie : 3 Complexité : 2 Responsabilité : 2
2. Accompagner le client en fonction de sa demande (client vers vendeur)	<ul style="list-style-type: none"> Indiquer au client l'endroit concerné et /ou la personne pertinente pour répondre à la demande Fournir les renseignements adéquats sur l'assortiment des produits en fonction de la demande 	<ul style="list-style-type: none"> Gérer ses émotions 	<ul style="list-style-type: none"> L'implantation du magasin L'organigramme de l'entreprise L'assortiment de produits 	
3. Consulter une base de données	<ul style="list-style-type: none"> Rechercher les informations pertinentes dans une base de données informatisée ou papier 		<ul style="list-style-type: none"> Les notions sur une base de données informatisée ou papier 	

3

Intégration des SFC de la shopping-list au sein du référentiel

Détails des activités-clés cœur de métier

Les activités-clés sont détaillées en précisant pour chaque compétence les aptitudes, c'est-à-dire, les savoir-faire, les savoir-faire comportementaux, les savoirs et les niveaux d'autonomie, de complexité et de responsabilité.

L'autonomie, la complexité et la responsabilité sont indiquées par des numéros qui correspondent aux niveaux précisés dans le tableau ci-dessous :

NIVEAU D'AUTONOMIE	NIVEAU DE COMPLEXITÉ DU TRAVAIL	NIVEAU DE RESPONSABILITÉ
<ul style="list-style-type: none"> 1 = accompagné sous consignes précises, respecte une procédure 2 = partiellement accompagné, sur consignes générales 3 = agit d'une manière autonome 	<ul style="list-style-type: none"> 1 = imitation 2 = adaptation 3 = transposition 	<ul style="list-style-type: none"> 1 = sous la responsabilité d'un supérieur 2 = sous sa propre responsabilité 3 = chef équipe



ACTIVITÉ-CLÉ N°1 : ACCUEILLIR LE CLIENT				
COMPETENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITE ET D'AUTONOMIE pour l'AC
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
1. Saluer le client en face à face et au téléphone	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser correctement les appareils de téléphonie Appliquer les règles d'usage en matière de communication téléphonique Adopter les règles d'usage vestimentaire et de politesse 	<ul style="list-style-type: none"> Etre attentif aux autres 	 <p>Faculté d'adaptation <i>Je me mets au diapason</i> Capacité d'accueillir et intégrer les changements et de s'adapter aux personnes et à l'environnement de façon positive</p>	
2. Accompagner le client en fonction de sa demande (client vers vendeur)	<ul style="list-style-type: none"> Indiquer au client l'endroit concerné et /ou la personne pertinente pour répondre à la demande Fournir les renseignements adéquats sur l'assortiment des produits en fonction de la demande 	<ul style="list-style-type: none"> Gérer ses émotions 	 <p>Maîtrise de soi <i>Je garde mon sang-froid en toute circonstance</i> Capacité de faire face à des situations particulières, de faire preuve de sang-froid sans adopter une attitude trop émotive ou trop défensive</p>	
3. Consulter une base de données	<ul style="list-style-type: none"> Rechercher les informations pertinentes dans une base de données informatisée ou papier 		 <p>Des données sur une base de données informatisée ou papier</p>	

4. Dégager les 3 à 6 SFC cœur de métier pour visualiser les SFC les plus importants pour ce dernier

Et/ou

5. Dégager les 3 à 6 SFC les plus importants pour un ensemble de tâches dans un contexte de travail et/ou de formation (situation de travail/situation de formation)

Afin de dégager les SFC les plus essentiels à travailler en formation plusieurs pistes sont possibles outre les référentiels pré-cités comme :

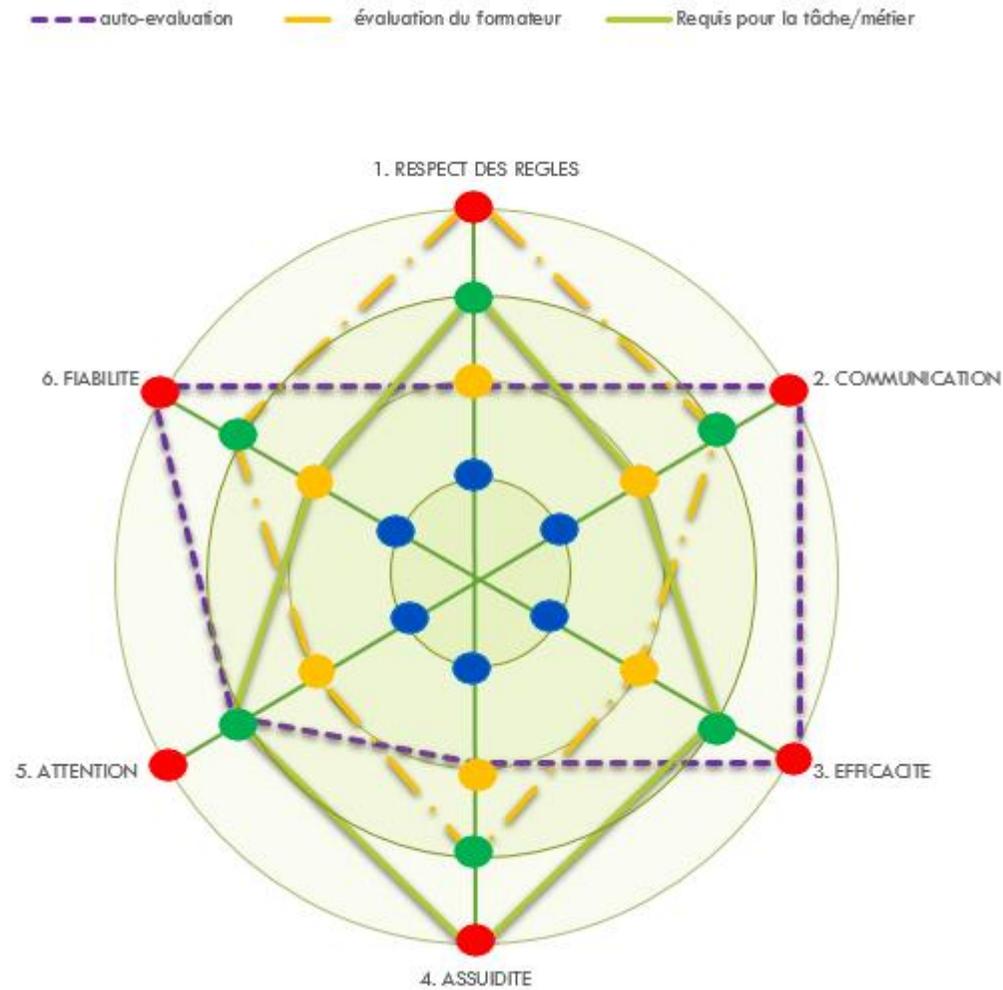
- des vidéos explicatives du métier,
- des épreuves de fin de formation pour un ensemble de compétences pertinentes pour le métier ciblé (Unités d'acquis d'apprentissage, Titre de compétences),
- L'expertise des accompagnateurs
- ...

Quelques termes retrouvés dans ces autres pistes vous permettront de faire le lien avec notre shopping-list et acquérir un langage commun :

Vidéo : HORIZONS EMPLOI	Certification des Compétences Acquis en Formation	Shopping List STEP4-SFC
Précision/netteté / Amour du beau	Précision du travail / Travail soigné /Poste nettoyé et rangé	Soin
Communication	Communication	Communication
Respect des règles	Règles d'hygiène et d'environnement	Respect des règles
Gérer ses émotions		Maîtrise de soi
Être attentif aux autres		Faculté d'adaptation

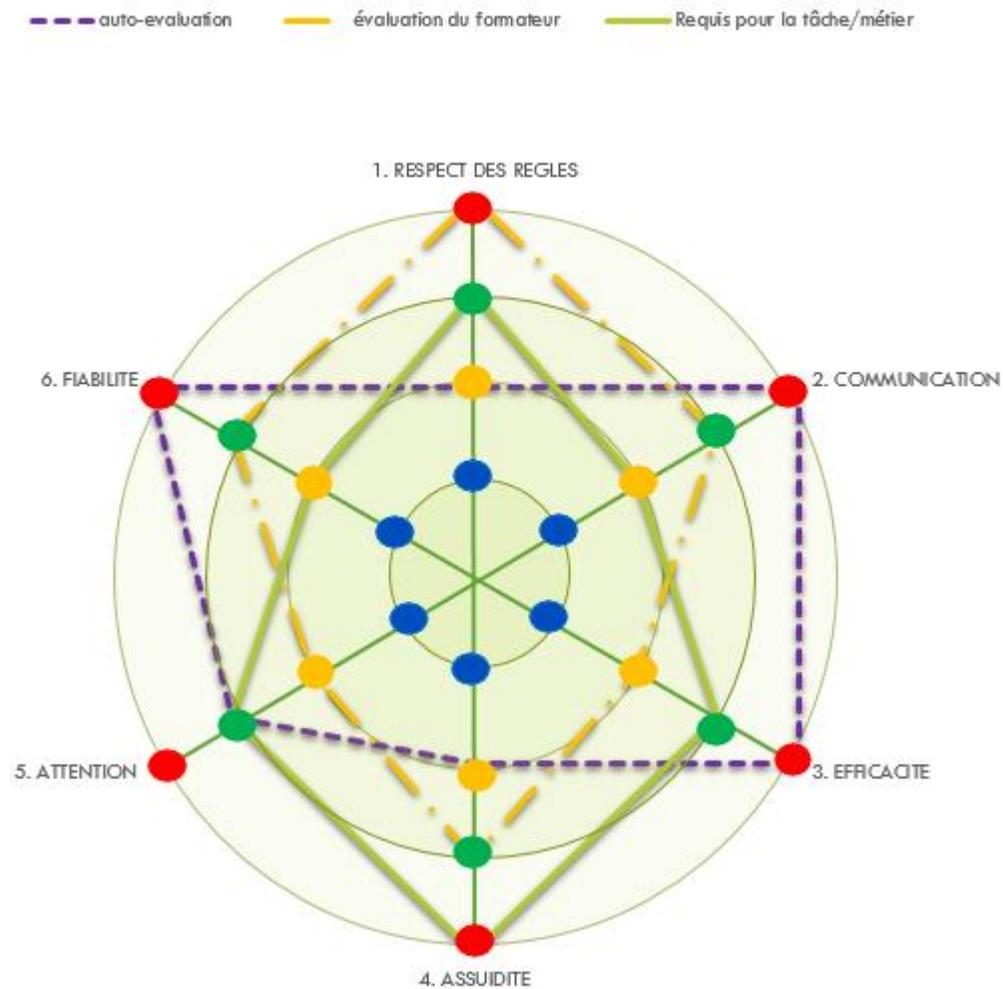
6. Positionner ces SFC sur le radar en fonction des critères de performance à atteindre par le stagiaire dans le contexte d'observation (travail ou formation) :

Observez la ligne verte (requis pour la tâche/métier) on constate dans cet exemple que le niveau est requis pour l'assuidité, les niveaux 3 sont requis pour le respect des règles de l'efficacité et de l'attention et les niveaux 2 pour la communication et la fiabilité.



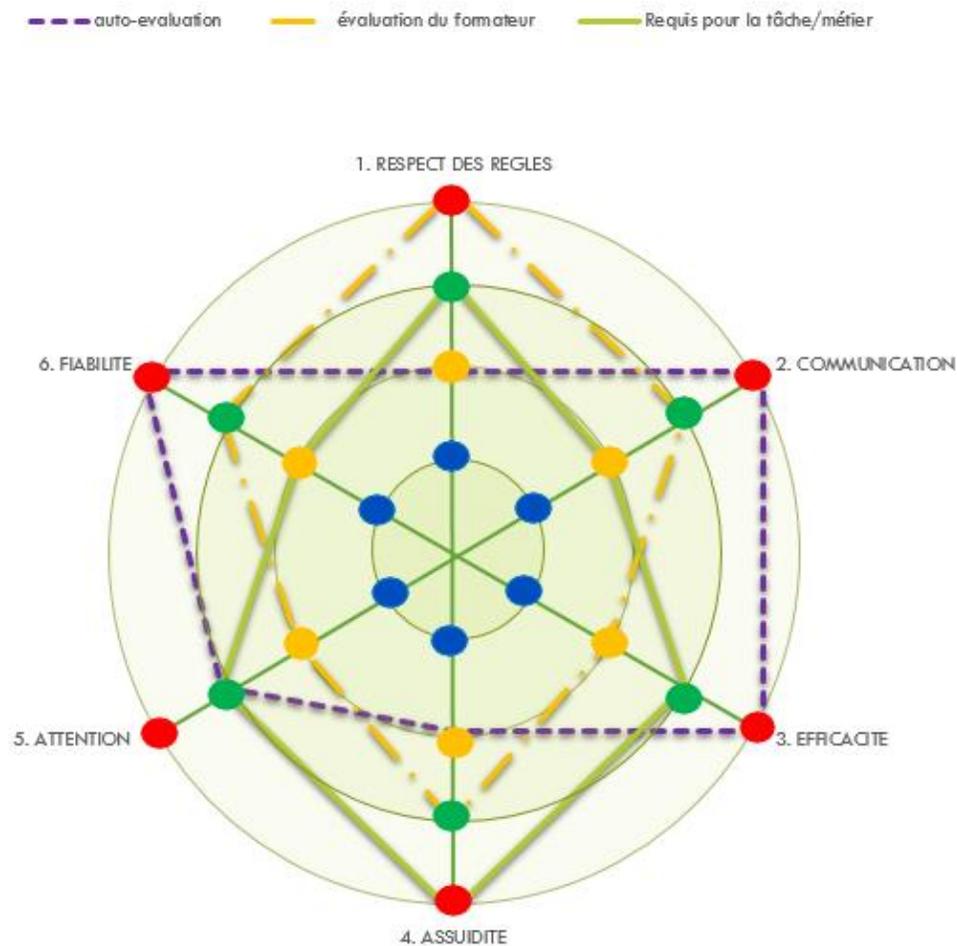
7. Auto-positionnement du stagiaire sur le radar :

Observez la ligne pointillée mauve (auto-évaluation) : le stagiaire s'est auto positionné aux niveaux 4 pour la fiabilité, la communication et l'efficacité (supérieur à ce qui est requis dans la tâche observée), au niveau 3 pour l'attention (égal à ce qui est requis pour la tâche observée) et aux niveaux 2 pour le respect des règles et l'assiduité (inférieur à ce qui est requis pour la tâche observée)

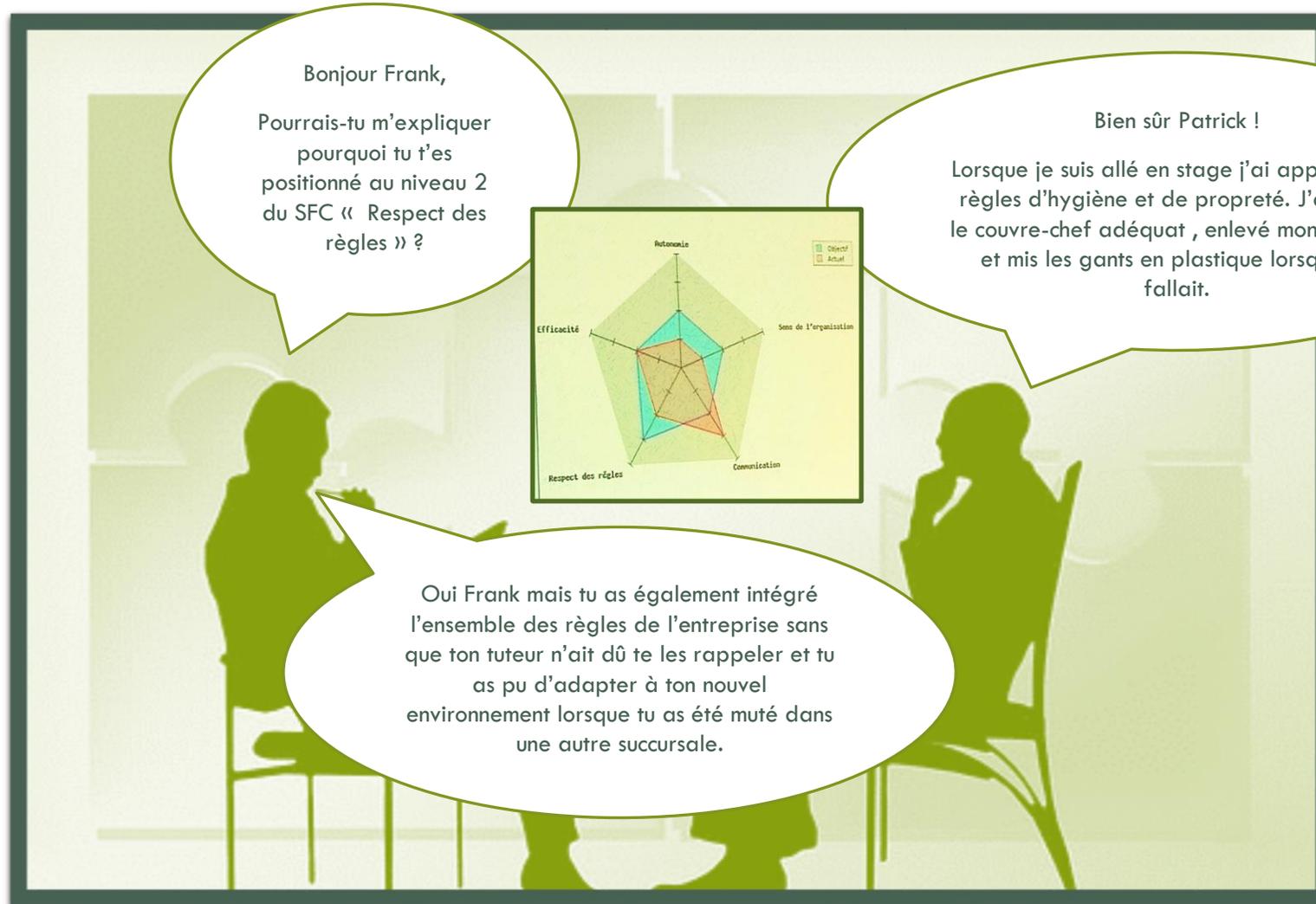


8. Positionnement des SFC observés par l'évaluateur :

Observez la ligne discontinue orange : (évaluation du formateur) L'évaluateur / Formateur a positionné le stagiaire suite à ses propres observations. On constate des différences entre l'auto-évaluation faite par le stagiaire et celle réalisée par l'évaluateur / Formateur. Ces écarts de positionnement devront permettre un échange afin que chacun puisse développer son point de vue sur base d'exemples concrets (étapes 9).



9. Echange en face à face et validation du positionnement par les deux parties sur base des indicateurs observables en situation de formation et /ou de travail



VI. Remerciements

Nous tenions tout particulièrement à remercier **M. H. Boudreault** professeur en enseignement et formation professionnelle et technique à l'Université de Québec à Montréal (**UQUAM**). Il a été notre « maître à penser » dans notre projet. Ses travaux et outils sont consultables sur www.didapro.me et sur www.supor.org.

Une pensée ne peut que s'envoler vers notre chère **Ariel Carlier**, coordinatrice de la première phase du projet et qui nous a malheureusement quittée trop tôt.

Un tout grand merci encore à tous les **formateurs, responsables de production, coordinateurs pédagogiques, informaticien, stagiaires...** et l'ensemble des **partenaires européens** qui ont contribué à la réalisation tant de ce guide que de toutes les autres productions de ce projet :

- **L'analyse des besoins des encadrants, formateurs, accompagnateurs** réalisée par le GIE (Roumanie)
- **Les fiches pédagogiques pour sensibiliser et former aux SFC** produites par Le CRIF (France)
- **Le guide d'orientation** par thématiques des outils STEP4-SFC réalisé par COOSS (Italie)
- **Le Visio4-SFC** – le radar d'observation des SFC informatisé par Le Forem (Belgique)
- **Le MOOC STEP4-SFC** développé et financé par Le Forem
- **La communauté de pratique** animée par TOJAS (Portugal)
- **Le guide méthodologique Step4-SFC** produit par l' AID (Belgique)
- **L'analyse de faisabilité de la valorisation/reconnaissance des SFC** réalisée par Bruxelles Formation (Belgique)

Toutes ces réalisations ainsi que celles produites dans le cadre de la première phase du projet (OPC-SFC) sont consultables en ligne sur notre site internet : <http://step4-sfc.eu/> et intégrées dans le MOOC : <https://mooc-forem-sfc.eu/>

Ce guide n'est disponible qu'en version numérique, libre à vous de l'imprimer sur support papier. Pour toutes informations supplémentaires vous pouvez prendre contact avec Myriam Colot, responsable de projets pour l'AID : myriam.colot@aid-com.be



Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.
Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues