



GUIDE METHODOLOGIQUE:

**Identification et transférabilité
des compétences transversales
à travers l'outil *HIDAEC***



0. INDEX

1. INTRODUCTION	4
2. PHILOSOPHIE DE L'OUTIL	5
3. DESCRIPTION DE L'OUTIL	9
4. QUELQUES RECOMMANDATIONS D'UTILISATION	15
5. ESPACE OUVERT DE REFLEXIONS PERSONNELLES:	
PLANNIFICATION ET EVALUATION	22
6. EQUIPE DE TRAVAIL ET REMERCIEMENTS	24

ANNEXE 1: Liste définitive des compétences transversales

ANNEXE 2: Textes des situations de l'outil HIDAEC

1. INTRODUCTION

Ce guide est l'une des productions finales du projet " *Constructing Competence, Orientation and Training Strategies for Women with Low Qualification*" (Stratégies de construction de compétences, d'orientation et de formation pour des publics féminins de faible niveau de qualification) financé par la Commission Européenne dans le cadre du programme Socrates. Les partenaires suivants ont participé au projet et à l'élaboration du présent guide :

- SURT, Associació de Dones per la Inserció Laboral (Association de femmes pour l'insertion professionnelle) - Espagne
- CRAS, Centro Ricerche Affai Sociali (Centre de recherche en affaires sociales) - Italie
- MIDE, Departamento de Metodologías de Investigación y Diagnóstico en Educación de la Universidad de Barcelona (Département de Méthodologies de Recherche et de Diagnostic en matière d'Education de l'Université de Barcelone) - Espagne
- DIE, Deutsches Institut für Erwachsenenbildung (Institut allemand pour l'Education des Adultes) - Allemagne
- IRFA SUD, Institut Régional de Formation des Adultes - France
- VUSTE ENVIS spol. s. r. o. - République Tchèque.

L'objectif prioritaire de ce guide est d'aider les experts et professionnels de centres d'orientation et de formation impliqués dans l'insertion socioprofessionnelle, en leur proposant des méthodologies et stratégies destinées à aider les femmes qui ont accès à des métiers faiblement ou moyennement qualifiés, qui leur permettent d'identifier et de transférer leurs compétences transversales. L'idée principale est d'identifier et de transférer ces compétences transversales grâce à *l'outil interactif d'auto-évaluation des compétences* qui est la production majeure de ce projet de recherche. Les femmes devront évaluer leurs compétences tout d'abord elles-mêmes, puis discuter des résultats avec un expert. En fait, l'outil seul n'a pas de sens parce qu'il s'agit d'un outil de travail qui a besoin d'une analyse postérieure et d'être positionné dans un contexte: le processus d'insertion déterminé d'une femme.

En ce sens, nous avons essayé de produire un document clair, pratique et pédagogique pour faciliter une utilisation adaptée du CD-Rom HIDAEC par des experts et des bénéficiaires directs. Dans ce guide vous trouverez :

- Une brève présentation de l'approche méthodologique sur laquelle s'appuie l'outil
- Une description de *l'Outil Interactif d'Auto Evaluation des Compétences*
- Quelques recommandations d'utilisation.
- Et un espace ouvert d'échange dans lequel les professionnels qui utilisent l'outil peuvent écrire leurs impressions et s'ils le souhaitent envoyer leurs remarques aux auteurs du CD-Rom.

2. PHILOSOPHIE DE L'OUTIL

2.1. Cadre théorique

Le CD-Rom *HIDAEC* est un outil qui a été conçu pour des processus d'insertion socioprofessionnelle de publics socialement défavorisés et/ou vulnérables, plus concrètement pour des femmes pouvant accéder à des emplois faiblement ou moyennement qualifiés. Quand nous parlons d'emplois faiblement ou moyennement qualifiés nous prenons en compte ceux pour lesquels le niveau requis de compétences correspond au niveaux 1 et 2 du tableau ci dessous Ce tableau distingue les niveaux professionnels en fonction du degré de complexité, d'autonomie, de connaissances et d'attitudes requis par différentes activités ou emplois.

Niveau de compétences	Contenus Niveau d'exigence professionnelle
<i>Niveau 1</i>	Compétence dans la réalisation d'une gamme variée d'activités courantes ou prévisibles
<i>Niveau 2</i>	Compétence dans une large gamme d'activités professionnelles, développées dans différents contextes. Certaines étant complexes, elles demandent une certaine autonomie et responsabilité individuelle .Quelquefois la collaboration avec d'autres personnes au sein d'une équipe ou d'un groupe de travail est demandée.
<i>Niveau 3</i>	Compétence dans une large gamme de tâches variées, développées dans différents contextes, en général complexes et peu courants. .Un haut niveau de responsabilité et d'autonomie est demandé.
<i>Niveau 4</i>	Compétence dans une large gamme d'activités complexes (activités techniques ou professionnelles) développées dans des contextes très différents avec un haut niveau de responsabilité et d'autonomie, ayant la responsabilité du travail d'autres personnes et, quelquefois, l'attribution de ressources.
<i>Niveau 5</i>	Compétence impliquant l'application d'une gamme significative de principes essentiels et de techniques complexes, dans une grande variété de contextes, souvent imprévisibles. Une grande autonomie personnelle est nécessaire. Responsabilité fréquente dans l'attribution de ressources, l'analyse, le diagnostic, la conception , l'exécution et l'évaluation de l'activité.

L'hypothèse préalable à la réalisation de l'outil valide l'idée que **pour améliorer l'employabilité des publics vulnérables et en difficulté d'insertion professionnelle il est nécessaire de récupérer les ressources et les apprentissages issus de leurs expériences professionnelles et personnelles.** Cette idée est particulièrement importante lorsque l'on travaille avec des femmes, car cette approche implique une reconnaissance et une appréciation de leur activité dans la sphère personnelle et sociale (famille, tâches ménagères, vie associative, etc..) qui soit valorisable et transférable dans un contexte professionnel mais aussi parce qu'elle entraîne une

évaluation positive des capacités et expériences spécifiquement féminines , en les considérant comme un atout pour le marché du travail . De plus, le marché du travail actuel, dynamique et en constante évolution, demande de plus en plus des professionnels polyvalents et pour cela définit ses exigences en terme de compétences.

Le CD-Rom *HIDAEC* a été réalisé sur le principe que la compétence professionnelle n'est pas simplement limitée à des éléments techniques, mais est composée d'un amalgame complexe de savoirs, capacités, aptitudes, habiletés et comportements professionnels en situation de travail afin de réaliser une activité professionnelle concrète ; Il classe ces composantes en trois groupes : Les compétences professionnelles techniques, les compétences de base, les compétences transversales. L'interaction spécifique entre ces trois groupes constitue la base d'une action compétente . Cet outil cible les compétences transversales.

Les compétences transversales sont la rencontre (mobilisation simultanée) d'une large gamme d'aptitudes, capacités et attitudes nécessaires pour répondre à des situations de travail de complexités diverses.

Il s'agit de compétences avec un fort potentiel de transférabilité et utilisables dans différents contextes ou professions Elles sont aussi reconnues pour se composer d'un nombre important de connaissances et d'expériences (avoir un fort taux d'éléments cognitifs et d'actions.)Elles sont principalement en lien avec la manière d'approcher la réalité et d'y réagir que possède chaque personne.

Le CD-ROM HIDAEC a été élaboré dans l'objectif d'être un outil de travail pour les structures travaillant sur l'insertion sociale et professionnelle afin de faciliter la construction de compétences transversales de leurs publics. Il repose sur un modèle méthodologique qui considère la construction des compétences transversales comme un processus complexe, centré sur la personne. Il est l'axe d'un processus d'apprentissage orienté vers le développement des ressources personnelles, capacités, aptitudes et attitudes et la capacité à mobiliser ces ressources dans des situations professionnelles réelles.

En adéquation avec ce modèle, le processus d'acquisition de compétences transversales est favorisé par une stratégie globale qui avance le fait qu'une personne identifie, transfère et expérimente les compétences transversales. En fait, la compétence est construite à travers un processus permanent d'interaction entre la personne et son environnement qui implique de partir des expériences professionnelles et personnelles pour les observer (produire un effet miroir) en sélectionnant des éléments significatifs qui permettent leur reconfiguration ,leur transfert dans un nouveau contexte et l'expérimentation de leur utilité dans la pratique.

Identifier signifie que la personne connaît et nomme ses capacités et ressources personnelles à partir de l'exploitation de ses différents champs d'action : professionnel, éducatif et personnel

Transférer signifie que la personne établit une distance et réalise un effet miroir sur sa propre expérience dans le but de transformer ce qu'elle a vécu dans une expérience réfléchie et de manière à ce qu'il soit possible de l'appliquer à différents contextes à partir des contextes initiaux.

Expérimenter signifie que la personne choisit, combine et mobilise les ressources les plus appropriées et les capacités pour agir face à une nouvelle expérience

Ces phases sur lesquelles sont basées les compétences transversales ne sont pas successives, ce qui signifie qu'elles n'interviennent pas l'une après l'autre, mais qu'au contraire elles interagissent entre elles. Par exemple, pendant qu'une personne expérimente sa compétence dans un nouveau contexte elle peut en même temps identifier des compétences transversales, alors qu'elle identifie ses compétences elle peut en même temps prendre du recul sur son expérience, c'est ce que signifie "transférer"

2.2. Phases d'élaboration

A partir du cadre méthodologique, les activités réalisées pour élaborer l'outil ont été d'une part , de définir une liste de compétences transversales , qui a ensuite été validée par les experts de chaque pays partenaire. Ces compétences devaient être représentatives pour des emplois correspondant au niveaux de compétence 1 et 2. . Cette liste mentionnait la définition et les éléments de chaque compétence (voir annexe 1).

D'autre part, à partir de cette liste de compétences, l'outil a été réalisé autour de la conception de deux situations de simulation pour chaque compétence; une situation étant issue du contexte professionnel et l'autre du contexte personnel. Nous avons pris l'option de créer des situations de simulation parce que la compétence est mise en pratique par l'action La compétence n'existe pas de manière abstraite, mais une personne compétente agit dans un contexte spécifique, dans lequel elle développe ses ressources Aussi, nous avons créé différents contextes et la personne qui navigue sur l'outil est invitée à se positionner elle-même dans ces situations afin de choisir parmi les différentes possibilités d'action.

Nous avons conçu deux situations par compétence dans l'outil. Ceci ne signifie pas que la personne ne mette pas en action d'autres compétences dans une situation, mais qu'afin de

faciliter le travail, nous avons ciblé et valorisé cette compétence que nous essayons de mettre en avant.

Enfin, l'outil a été testé, en pratique, en République Tchèque, en Italie et en Espagne auprès de 12 femmes par pays et avec l'aide de différents professionnels. Les résultats de cette expérience pilote ont été utilisés pour modifier certains éléments du CD ainsi que pour déceler quels étaient les éléments essentiels pour ce guide.

2.3. Valeur de l'outil

Dans le cadre de la stratégie globale de construction de compétences transversales, le CD-Rom HIDAEC a été conçu comme un outil de travail qui met en évidence le développement de compétences transversales par l'utilisateur, essentiellement à travers l'identification et le transfert.

En travaillant avec le CD *HIDAEC* on considère que la femme utilisatrice initie un processus miroir duquel elle part pour être plus au fait des ressources, aptitudes, attitudes et capacités qu'elle possède (parce qu'elle les a développées tout au long de sa vie par des expériences et apprentissages dans des sphères formelles et informelles) Cette prise de conscience peut l' aider à mieux appréhender les situations de travail. Pendant qu'elle utilise l'outil la personne analyse, reconnaît et nomme les compétences transversales qu'elle possède déjà, ce qui peut faciliter la construction d'une image personnelle positive et réaliste.

D'autre part , le processus de prise de conscience de ses propres capacités et ressources personnelles implique également de refléter et d'analyser sa propre expérience , en découvrant la manière particulière propre à chaque personne d'apprendre et de transformer ce qu'elle a vécu en une expérience conceptualisée qu'elle peut appliquer à différents contextes en dehors de celui dans lequel elle a été révélée . En ce sens, l'outil met en évidence la transférabilité des compétences transversales

3. DESCRIPTION DE L'OUTIL

Dans *l'outil interactif d'auto évaluation des compétences* les femmes trouveront des passages de la vie du personnage principal, Rita, femme avec deux enfants (un fils de sept ans et une fille de dix mois) qui vient juste de commencer à travailler comme vendeuse au rayon boucherie d'un supermarché. Le profil de la protagoniste de l'outil n'a pas été défini au hasard mais au contraire nous avons essayé de présenter un personnage qui reflète la réalité vécue par de nombreuses femmes qui doivent affronter des difficultés pour accéder au marché du travail et qui sont accueillies dans les structures d'insertion.

Le but est de faire en sorte que la femme utilisatrice identifie dans les situations présentées des aspects de la réalité de la protagoniste aussi proches que possible de sa propre réalité. Le CD intègre la dimension Genre de manière transversale à toutes les situations proposées.

Les extraits de la vie de Rita qui composent le CD se veulent aussi représentatifs des problèmes qui concernent généralement les femmes, tel que la difficulté de concilier vie professionnelle et vie familiale. Les situations, aussi bien personnelles que professionnelles, se veulent réalistes, et la plupart proviennent de situations réelles décrites par des femmes. Cette volonté de créer des situations crédibles a engendré un débat transnational important. Malgré les différentes réalités européennes, les nombreux points socioculturels communs, il subsiste toujours des détails du quotidien qui les différencient. En ce sens, il est nécessaire d'avertir les professionnels en situation d'utiliser l'outil que s'ils rencontrent dans le CD certains aspects qui les surprennent ou qui ne semblent pas correspondre à leur contexte, cela provient du fait que les situations sont typiques du contexte espagnol.

Le CD-Rom *HIDAEC* est un outil interactif facile à utiliser et à « surfer », adapté aux besoins et aux savoirs du groupe cible. Pendant la période d'élaboration et de préfiguration du CD nous avons gardé à l'esprit la nécessité de produire un outil facile d'accès et convivial. L'expérience pilote a confirmé notre approche : sur un total de 36 participantes pour la phase pilote, 13 n'avaient jamais utilisé un ordinateur . Elles ont facilement accédé à l'outil et navigué avec quasiment aucune difficulté. Pour ces femmes, le fait d'utiliser un CD-Rom a procuré la valeur ajoutée de les initier aux nouvelles technologies. Elles ont expérimenté que l'utilisation de l'ordinateur n'était pas aussi difficile qu'elles l'imaginaient. Ce fut une expérience satisfaisante et encourageante pour elles.

3.1. Construction du CD

Afin d'utiliser le CD il suffit d'introduire le CD dans le lecteur et il démarre automatiquement en proposant la langue de votre choix. Quand vous avez choisi la langue, le menu vous propose trois options:



- Présentation:** Brève description pour présenter le contenu du CD et son utilisation.
- Instructions d'utilisation:** Instructions techniques adaptées au public pour naviguer avec le CD
- Commencer le Questionnaire:** Différentes situations ou contextes apparaissent mettant en jeu des compétences.

Dans le CD différentes situations de la vie quotidienne de Rita sont présentées dans des contextes personnels et professionnels. Concrètement, chaque compétence est présentée dans un contexte personnel et professionnel, ce qui signifie, que dans le CD il y a 22 situations (puisque nous avons défini 11 compétences transversales relatives à des emplois de niveau de faible qualification).

Dans le tableau ci joint vous pouvez identifier les compétences prises en compte dans chaque situation du CD.

SIT.	COMPÉTENCES TRANSVERSALES	CONTEXTE
1	Se situer dans un contexte de travail	Travail
2	Connaître ses capacités	Travail
3	Travailler en équipe	Travail
4	Négocier	Personnel
5	Gérer son temps	Personnel
6	Relationnel	Travail
7	Connaître ses capacités	Personnel
8	Motivation à apprendre	Travail
9	Travailler en équipe	Personnel
10	Adaptabilité	Travail
11	Communication	Travail
12	Responsabilité	Personnel
13	Motivation à apprendre	Personnel
14	Adaptabilité	Personnel
15	Gérer son travail	Travail
16	Négocier	Travail
17	Se situer dans un contexte de travail	Personnel
18	Gérer le stress	Personnel
19	Communication	Personnel
20	Gérer le stress	Travail
21	Responsabilité	Travail
22	Relationnel	Personnel

Les expériences de la vie personnelle et professionnelle ne sont pas pris en compte arbitrairement dans le CD. Cela répond précisément au fait que, comme il est dit précédemment, les compétences transversales sont la résultante des capacités et aptitudes développées dans les différents contextes, non seulement de la vie professionnelle, mais aussi personnelle, culturelle et de la formation ;et cela devant être pris en compte dans les situations de travail . Le CD montre que les compétences transversales se retrouvent dans tous les contextes et c'est pourquoi elles peuvent se transférer d'un contexte à l'autre.

Dans ce sens, le CD Hidaec favorise la transférabilité par la récupération de capacités ou aptitudes personnelles dans le contexte professionnel. Il doit permettre à la personne de s'entraîner à analyser ses activités, personnelles et professionnelles, et les transformer en expériences susceptibles d'être utilisées dans d'autres contextes que celui d'origine. A partir des situations présentées dans le CD l'utilisateur doit prendre conscience de ses propres compétences. Cela doit lui permettre de réfléchir et d'analyser ses propres expériences, en repérant les plus significatives et en les comparant à celles requises par le marché de l'emploi. De cette façon l'utilisateur du CD identifie et dans le même temps imagine le transfert de ses compétences.

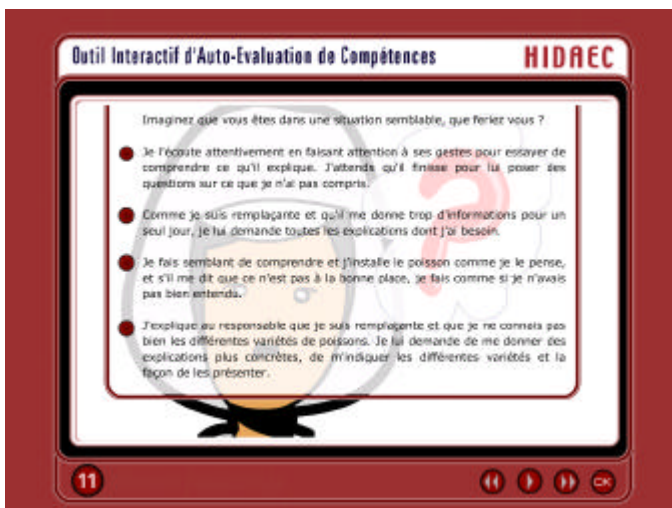
3.2. Méthodologie d'utilisation

Nous avons essayé de construire dans le CD des situations liées entre elles. Des situations de la vie personnelle succèdent à des situations professionnelles et font appel à des éléments communs. Ainsi vous allez rencontrer de petites histoires dans l'ensemble du CD. Ce que nous appelons « situation » dans le CD se compose de trois éléments:



1. Un texte bref décrit la situation à laquelle Rita est confrontée. Toutes les situations du CD ont le double objectif de présenter des situations de la vie quotidienne de femmes ayant des difficultés d'insertion professionnelle et de centrer l'analyse sur une compétence transversale précise.

2. Une animation illustre ce qui arrive et renforce l'écrit. Elle est réalisée pour intensifier le réalisme de la situation et créer un outil faisant moins appel à la lecture. L'expérimentation a prouvé que c'est un complément important pour décrire la situation plus particulièrement pour des femmes ayant des difficultés de lecture ou écriture. L'animation renforce la motivation à l'utilisation du CD et le rend plus amusant. Vous devez toujours voir l'animation pour avoir accès aux choix de réponses



3. La proposition de 4 actions possibles pour répondre à chaque situation, l'une d'entre elles devant être choisie. L'utilisateur doit choisir l'option la plus proche de sa façon de réagir face à la même situation. Nous avons essayé de rédiger les propositions dans un langage simple et compréhensible. Il est indispensable de cliquer sur OK pour enregistrer la réponse. Il n'est pas possible d'obtenir un résultat si toutes les situations ne sont pas traitées. Le programme signale « questionnaire incomplet ».

A chaque réponse possible, pour chaque compétence identifiée, correspond un niveau de performance de cette compétence. Cette validation a été nécessaire afin que par l'utilisation du CD l'utilisatrice identifie comment elle mobilise ses propres compétences. Dans ce sens, ce qui est mesuré, est comment la personne mobilise ou met en action les éléments de cette compétence en réponse aux situations proposées par le CD. Quatre niveaux de performance ont été définis pour chaque compétence et évalués de 1 à 4.

- 1: faible niveau de performance pour cette compétence,
- 2: moyen faible,
- 3: moyen élevé,
- 4: niveau élevé de performance pour cette compétence.

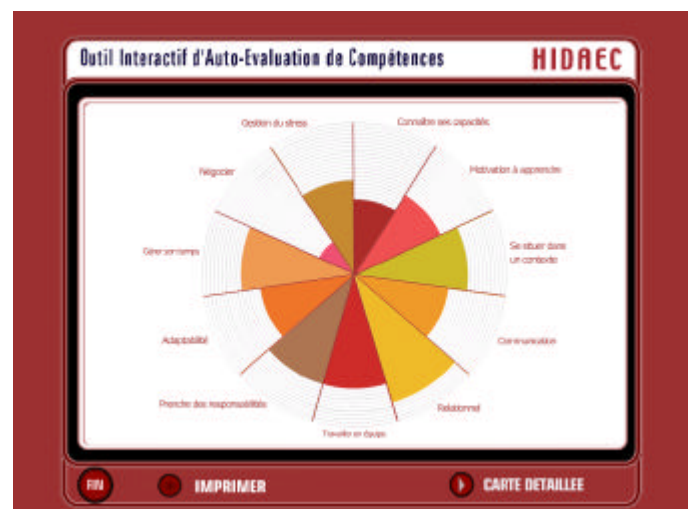
Cependant le score final n'apparaît pas en chiffre sur la carte de description des compétences, mais est représenté par un pourcentage. En réalité l'objectif du CD n'est pas d'évaluer, mais de renvoyer une image dynamique à partir de quoi il est possible de travailler avec chaque personne.

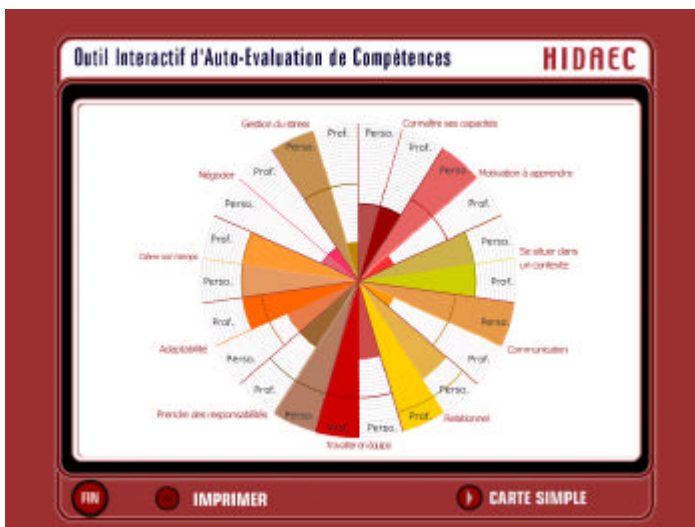
Le processus d'élaboration des réponses était complexe car il y a beaucoup de possibilités d'action pour chaque situation et cela dépend de chaque individu. Cependant nous avons toujours élaboré des réponses en référence aux compétences et aux éléments qui la composent (voir Annexe 1), car c'est la mobilisation de ces éléments en réponse à une situation qui définit les différents degrés de performance d'une compétence. Nous avons essayé de rédiger des réponses qui, pour chaque compétence déterminée, prennent en compte les différents éléments de cette compétence. Entre celle qui implique un niveau maximum et celle correspondant à un niveau minimum il y a une importante différence qualitative (voir toutes les situations et réponses dans l'annexe 2). Les femmes et les tuteurs qui ont participé à l'expérimentation ont validé cette rédaction.

3.3. Résultats des questionnaires

Quand l'utilisatrice a répondu à toutes les situations, deux images sont construites: une carte des compétences transversales et une carte détaillée des compétences transversales. Ces cartes sont le résultat des réponses données pour chaque situation.

La carte des compétences transversales indique le niveau de développement de chaque compétence à partir des résultats des scores de chaque situation personnelle et professionnelle pour cette compétence.





La carte détaillée des compétences transversales montre séparément la valeur de cette compétence dans le contexte personnel et le contexte professionnel. Le trait foncé pour chaque compétence indique la moyenne de cette compétence. (c'est celui qui apparaît sur la carte générale).

3.4. Autres questions pratiques

Le temps nécessaire à la passation de l'ensemble du CD dépend en partie de chaque utilisatrice (si elle est familiarisée à l'utilisation d'un ordinateur, son niveau de compréhension du vocabulaire, le temps pour faire un choix de réponse...). Les 36 femmes qui ont participé aux expérimentations ont mis en moyenne 1h15. A ce sujet il est important de noter que l'utilisation d'un ordinateur ayant une bonne capacité de mémoire permet de visionner des animations à une vitesse correcte.

4. RECOMMANDATIONS D'UTILISATION

Le CD Interactif d'Auto Evaluation des Compétences a été réalisé dans la perspective d'être utilisé pour l'insertion professionnelle de femmes qui recherchent des emplois peu qualifiés. C'est un outil de formation, d'accompagnement même si la personne a réintégré le marché de l'emploi. Dans ce chapitre quelques aspects méthodologiques sont présentés relatifs à l'utilisation du CD. Ils sont faits pour faciliter son utilisation, mais ne présentent pas toutes les possibilités offertes. Chaque utilisateur ou centre de formation pourra l'utiliser en fonction de ses propres méthodes et objectifs.

4.1. Utilisation Individuelle

Cet outil, comme son nom l'indique « auto-évaluation », a été construit pour un usage individuel. L'utilisatrice elle-même, après avoir lu la description et les conseils techniques, navigue à son rythme à travers les différentes situations et choisit les réponses qui constitueront la carte des compétences. C'est l'utilisatrice qui induit le rythme et décide des réponses. Dans ce sens, il est important de lui préciser que l'outil d'auto-évaluation est construit pour elle et que c'est elle qui décide du résultat (traduit sur la carte des compétences).

4.2. L'accompagnement

Comme il a été dit précédemment, il est très important de situer le travail réalisé avec cet outil dans le parcours d'insertion d'une personne. Le CD est un outil d'accompagnement et dans ce sens il est très important de prendre en compte certaines considérations:

- ✘ L'accompagnement est centré sur la personne : c'est elle qui est au centre du processus d'insertion. Le processus d'insertion correspond à l'itinéraire suivi par la personne pour développer son employabilité en lien à ses objectifs personnels.
- ✘ Les actions d'accompagnement favorisent les prises de décisions et la prise de conscience de choix fiables augmentent le niveau d'employabilité.

- ✘ La fonction principale de la formation est d'accompagner la personne sur la durée du parcours, en insistant sur l'importance de capitaliser toutes les ressources susceptibles de valoriser les compétences professionnelles et d'atteindre l'objectif du retour à l'emploi.

Concrètement durant la passation la personne conduit elle-même le processus de l'évaluation. Le référent (tuteur, formateur ...) la soutient dans son travail. La forme du soutien dépend de chaque individu. Par exemple, des femmes ayant des difficultés de lecture ou d'écriture du français auront d'avantage besoin d'aide à la compréhension des situations et des réponses.

A partir de l'expérimentation et des besoins identifiés par les personnes testées, nous pouvons définir le rôle du tuteur de la façon suivante :

- ? En début de passation : présenter le logiciel, justifier de son utilisation par rapport à la situation concrète et aider en cas de difficultés de prise en main ou de doutes. Pendant que la personne répond aux différentes situations intervenir uniquement à sa demande ou si elle éprouve des difficultés
- ? En fin de passation, quand on a obtenu les cartes de compétences, aider à analyser les cartes pour donner une interprétation stricte.

4.3. Présentation des cartes et travail complémentaire

L'analyse de la passation et des résultats doit se situer dans une perspective d'accompagnement qui vise à développer la prise de conscience des capacités individuelles et le rôle des prises de décision afin d'améliorer l'employabilité.

La carte des compétences transversales et la carte détaillée des compétences sont des images dont le but est d'informer la personne sur ses propres compétences, celles qui sont mobilisées et celles qui le sont insuffisamment. Dans ce sens l'outil favorise la construction d'une image réaliste et positive de soi même. L'analyse des cartes doit permettre d'identifier les points forts et les points faibles pour une personne. Cependant les résultats doivent être présentés comme relatifs, car ils dépendent des situations concrètes présentées dans le CD et également de l'état d'esprit de la personne au moment de la passation. L'objectif des cartes n'est pas de proposer une évaluation, encore moins être un test de personnalité.

C'est pourquoi il est recommandé d'analyser les résultats avec la personne: lui demander ce qu'elle en pense, si elle se reconnaît, etc. Dans le cas ou elle n'est pas d'accord, revoir les

situations dont les réponses ne la satisfont pas. L'intérêt de l'outil est qu'il n'est pas figé quand on a obtenu les cartes. Elles représentent une opportunité d'analyser les différentes situations et réponses données et les points forts et faibles d'une personne. Ainsi le CD est le point de départ d'un processus de validation des compétences, processus dans lequel le dialogue du tuteur et de la personne est essentiel.

De ce point de vue il est recommandé d'éviter de focaliser cette analyse des cartes sur les résultats en les comparant à des résultats supérieurs. Il est préférable de mener une analyse des situations et des réponses au sens large, en s'appuyant sur les définitions des compétences, leurs composants et les différents choix de réponse possibles.

Les cartes des compétences peuvent également être utilisées pour mesurer l'écart entre les résultats et les besoins du marché du travail, en référence aux objectifs d'emploi de la personne. Dans cette perspective il est important que le tuteur dispose des informations requises (marché de l'emploi, analyse de poste,) et de la formation adaptée (orientation professionnelle, bilan etc.). D'autre part, l'élément primordial dans l'analyse des résultats est de faire comprendre que les compétences sont toujours en développement. Les cartes sont ainsi un outil permettant de faire prendre conscience du travail qui reste à mener pour développer l'employabilité de cette personne.

Nous pouvons conclure ces recommandations sur les cartes de compétences :

- ✘ Travailler les compétences transversales à partir de situations réalistes: à partir des résultats des cartes, revoir les différentes situations, les compétences et leurs composants, favoriser une prise de conscience chez la personne de ses propres compétences.
- ✘ Transférer des capacités du contexte personnel vers le contexte professionnel: la carte détaillée rend visibles les compétences les plus développées dans chacune des sphères. L'analyse part de l'identification des compétences et de leur transfert dans chaque sphère, en recherchant à expliquer les différences et en identifiant les points communs.

D'autre part, des objectifs plus concrets peuvent être définis en utilisant le CD.

- ✘ Pour faciliter l'orientation professionnelle des femmes au sens, non pas d'identifier des intérêts, mais de comparer les besoins du marché de l'emploi avec les niveaux de performance de chaque compétence validés par les cartes. Par exemple si une femme a développé des capacités de communication et relationnelles, un emploi possible serait : travailler au sein d'un service clientèle.

- ✘ Pour identifier des besoins en renforcement de compétences transversales à partir de l'analyse des résultats, en lien avec l'analyse de l'employabilité de la personne.

4.4. Utilisation en groupe

Le CD peut être utilisé en groupe. La méthode et les résultats sont différents : les situations et les réponses sont le point de départ de discussions à propos des compétences transversales et de leur transférabilité de la sphère personnelle au contexte de travail.

Dans l'éventualité d'une utilisation en groupe, il convient de proposer au groupe de répondre à la place de Rita, ce qui signifie, qu'elles répondent à la situation comme Rita réagirait.

Ainsi vous mettez en avant une analyse des comportements de Rita en réponse aux différentes situations, vous faites une analyse des compétences et de leurs éléments. En utilisant cette démarche il est possible de demander au groupe de mieux définir le profil de Rita (formation antérieure, expérience professionnelle, expériences de vie etc....).

Il peut être très intéressant de discuter avec le groupe des différentes réponses possibles aux situations. Les femmes qui ont déjà des expériences professionnelles peuvent en discuter entre elles et voir qu'il y a de nombreuses façons différentes de travailler. Des femmes avec peu ou pas d'expérience peuvent profiter de ces échanges. L'égalité des chances et la discrimination sont également des thèmes importants qui peuvent être discutés en groupe en recherchant des stratégies de réponse.

Le CD Hidaec utilisé en groupe suppose une attitude différente du tuteur que dans une utilisation individuelle :

- En début de séquence ; présenter l'outil et les activités à réaliser en précisant son intérêt pour l'ensemble des personnes.
- Durant la séquence : initier le débat, contrôler les discussions, mutualiser les réponses.

L'utilisation en groupe regroupe les objectifs méthodologiques (travailler les compétences transversales à partir de situations concrètes et développer le transfert de compétences de la

sphère individuelle vers le contexte de travail), mais le travail d'identification et de repérage de besoin en formation se fera par un travail individuel ultérieur.

Un autre usage possible du CD en groupe est de partager les expériences et les résultats obtenus dans une démarche d'auto-évaluation. Cela suppose que chaque personne réponde individuellement et ensuite proposer une discussion en groupe. L'objectif est de voir comment chacune a réagi et de discuter ensemble des choix et des résultats.

4.5. Quelques usages de l'outil.

Maintenant nous vous proposons, à titre d'exemples, quelques propositions d'utilisation de *l'outil interactif d'auto-évaluation des compétences*. L'objectif est, en vous suggérant différents scénarios, de vous inciter à adapter l'outil à vos besoins et vos méthodes, en lien avec le marché de l'emploi et les besoins des stagiaires.

Dans le champ de l'**Orientation** et de l'**Accompagnement** le CD Hidaec peut être utilisé à différentes phases. Cependant il convient de le comprendre dans une approche transversale, au sens où, à différents moments de l'accompagnement, il renforce l'employabilité des femmes par la valorisation de leurs compétences

Objectifs

- Développer un processus de prise de conscience de ses propres compétences
- Soutenir une première analyse des compétences des femmes
- Pour faciliter cela, à partir d'une première analyse, les personnes se positionnent positivement sur le marché de l'emploi et prennent les décisions sur leurs besoins en formation selon leurs intérêts professionnels.
- Comparer les résultats obtenus avec les profils des emplois recherchés
- Renforcer le processus de changement en comparant les résultats obtenus à différentes étapes.
- Valider des modifications dans l'accompagnement : révision des objectifs, confirmation d'actions etc.
- Renforcer le travail réalisé sur les compétences transversale en lien au projet professionnel individuel.

Dans le champ de la **Formation Professionnelle** qui intègre les compétences transversales, *l'Outil Interactif d'Auto-Evaluation des Compétences* peut être utilisé à différentes étapes :

- Au début du parcours pour identifier les compétences transversales. Cette première analyse est intéressante pour les femmes car elle peut leur montrer les capacités, aptitudes et habiletés qu'elles doivent renforcer pendant la formation et pour le tuteur, l'aider à déterminer sur quels éléments de compétence il doit insister avec chaque personne en formation. La comparaison entre les compétences acquises et les besoins doit toujours se faire en lien avec le profil professionnel pour lequel la personne se forme.
- A la fin de la formation l'évaluation finale peut se faire sur les compétences transversales. Les résultats obtenus permettent d'évaluer l'amélioration du début à la fin de la formation. En comparant l'image initiale et l'image finale on peut visualiser le chemin parcouru, les changements réalisés et ce qui reste à faire dans le parcours d'insertion.

Ces deux scénarios peuvent vous donner une idée. Par exemple, il est certainement probable que dans certains organismes de formation, l'orientation et la formation sont liés. Ainsi les scénarios possibles sont différents selon vos offres de formation.

➤ **Autres usages possibles de *l'Outil Interactif d'Auto-Evaluation des Compétences***

En tant qu'outil du **Bilan de Compétences**

Le Bilan de Compétences est un travail d'orientation ayant pour objectif la définition du « Projet Professionnel ». Il est construit comme une suite d'activités qui rendent la personne capable de définir son propre projet. Toutes les activités sont menées pour définir une stratégie globale de développement des compétences par identification et transfert d'expériences.

A travers les différentes actions la personne répond aux questions nécessaires à la définition du projet.

- Qu'est ce que je veux ? (attentes, motivation, etc.)
- Qu'est ce que je possède ? (capitaliser mes ressources).
- Qu'elles sont les attentes du marché de l'emploi ?
- De quoi ai-je besoin ? (quels sont mes points forts et mes points faibles).
- Qu'est ce que je peux et veux mettre en place ? (ressources et compétences mobilisables).
- Que dois-je faire ? et comment? (pour réaliser mon projet professionnel).

Ainsi les actions développées dans le Bilan de Compétences jouent un rôle en tant qu'élément favorisant la motivation afin de renforcer la prise de décision concernant le parcours et la réalisation du projet professionnel.

Cette méthodologie s'appuie sur la reconnaissance des ressources individuelles acquises et développées tout au long de la vie dans les différents champs d'activités (éducation, famille, travail, culture...). Le processus de transfert commence quand la personne a identifié ses ressources. Dans ce processus de transférabilité, la personne pose ses ressources comme clés de son intégration dans le marché de l'emploi.

Le CD Hidaec peut être utilisé à l'occasion du Bilan pour des femmes ayant des difficultés d'accès au marché du travail. Le moment de son utilisation dépend du Bilan, mais il reste complémentaire des activités du Bilan de Compétences

A partir de l'auto-évaluation des compétences certains éléments peuvent être repris dans la rédaction du **Curriculum Vitae**

L'expérience montre que bien souvent des personnes ne mentionnent pas des compétences importantes dans leurs CV , car elles pensent que c'est naturel d'avoir ces compétences ou ne savent pas les nommer. Travailler avec *l'Outil Interactif d'Auto-Evaluation des Compétences* favorise la prise de conscience de ses propres compétences et permet de les nommer. Le travail avec l'outil peut être une étape importante de la réalisation du CV.

Les **simulations d'entretiens d'embauche** sont également basées sur la valorisation des compétences,, car les femmes doivent justifier leurs compétences et les expériences les ayant mobilisées. Dans ce sens l'outil est un très bon exercice pour identifier les compétences et leur transférabilité car il présente les compétences en lien à des situations concrètes de travail.

5. Espace libre pour programmation et évaluation

Chers tuteurs / formateurs / lecteurs / conseillers,

Veillez trouver quelques questions qui peuvent vous aider dans l'utilisation du CD Rom. Ces questions sont structurées dans l'objectif de vous aider à mener votre propre réflexion professionnelle. Elles sont uniquement pour votre usage .Elle peuvent vous aider dans l'utilisation de l'outil et dans la réflexion sur l'analyse des résultats .

Si vous utilisez cet outil seul vous pouvez rédiger vos remarques directement sous les questions proposées. Si vous l'utilisez avec d'autres personnes, faites une impression du document. Si vous souhaitez faire part de vos remarques à l'équipe transnationale qui a participé à l'élaboration du CD vous pouvez les contacter directement:

République Tchèque: envis@vuste-envis.cz

France: drouquie@irfa.fr

Allemagne: kaepplinger@die-bonn.de

Italie: sistemiformativi@crasitalia.it

Espagne: montsem@surt.org; surt@surt.org

5.1. Vous pensez à une future utilisation du CD...

Quel usage pensez vous faire de ce CD avec vos stagiaires ?

Quel intérêt voyez-vous dans l'utilisation du CD ?

Que pensez-vous de l'approche compétences proposée par le CD ? est elle identique a la votre ?

Qu'est ce que vous n'avez pas aimé dans le CD-ROM?

Qu'avez vous apprécié dans le CD-ROM?

5.2. Vous programmez l'utilisation du CD dans le futur...

Comment et dans quel contexte pensez vous utiliser le CD ?

Qu'attendez vous de l'utilisation du CD-ROM?

Comment imaginez-vous que les utilisatrices du CD-ROM vont réagir?

Comment pensez vous argumenter si une utilisatrice n'est pas convaincue par l'usage du CD-ROM?

5.3. Vos expériences à l'usage du CD-ROM...

Comment avez-vous expérimenté le CD ?

Que vous a apporté la discussion avec les utilisatrices à propos des cartes de compétences?

Quel retour avez-vous eu des utilisatrices?

Qu'est ce qui a bien fonctionné à l'utilisation du CD-ROM? Quels problèmes avez-vous rencontrés?

Quel est le bénéfice majeur du CD-ROM? pour vous ? pour les utilisatrices?

Comment pensez vous utiliser le CD-ROM à l'avenir ?

6. EQUIPE ET REMERCIEMENTS

L'équipe de réalisation du projet est constituée des personnes suivantes:

Coordinatrices du projet

Àngela Gabàs i Gasa

Montse Morillas Esteban

Equipe SURT:

Marta Colomer, Esther Ramos, Fina Rubio et Eva Puig.

Equipe transnationale:

CRAS, **Paolino Serreri** et **Lucia Tardani.**

DIE, **Bernd Käpplinger** et **Rüdiger Preisser**

IRFA SUD, **Denis Rouquié** et **Ghislaine Tafforeau.**

MIDE, **María Luisa Rodríguez Moreno** et **Trinidad Donoso Vázquez.**

VUSTE ENVIS, **Milan Dezort, Pavel Cihak** et **Hana Bartonícková.**

Design, animation et programmation:

Arluk Software, S.L.

Ce projet est basé sur le modèle de travail des compétences développé par SURT durant les dix dernières années, à travers la pratique d'insertion de femmes en risque d'exclusion sociale et professionnelle et la réflexion sur cette thématique.

Nous voulons remercier toutes les personnes qui ont rendu possible la réalisation de ce projet. En particulier tous les professionnels qui ont collaboré aux différentes phases du projet et les femmes qui ont participé aux expérimentations. Pour conclure nous remercions les techniciens de SURT pour leur aide. Sans leur travail, commentaires, critiques et propositions le projet n'aurait jamais abouti.





ANNEXE 1:

Liste des Compétences Transversales

1. **Identification et auto-évaluation de ses propres capacités**

Capacité à reconnaître ses potentialités et leurs limites, dans le cadre d'une activité professionnelle, et de construire une image réaliste et positive en évaluant et en valorisant ses propres compétences

Éléments de cette compétence:

- ⇒ Elle évalue et exploite ses capacités
- ⇒ Elle identifie ses habiletés professionnelles.
- ⇒ Elle reconnaît et valorise ses capacités
- ⇒ Elle reconnaît ses points faibles.
- ⇒ Elle connaît et accepte ses propres limites, dans le cadre de l'activité professionnelle, et développe des stratégies pour les dépasser.

2. **Motivation à la formation**

***Connaître et préciser ses propres intérêts à une formation professionnelle
Savoir identifier les lacunes qui peuvent gêner la réalisation de tâches et maintenir une attitude positive dans l'apprentissage de nouvelles compétences.***

Éléments de cette compétence:

- ⇒ Elle repère ses besoins en formation par rapport à un objectif de travail concret
- ⇒ Elle est capable d'apprendre sur le lieu de travail
- ⇒ Elle s'organise et fait les efforts, en fonction de ses possibilités, pour participer à la formation..
- ⇒ Elle est capable de rechercher et trouver l'information qui peut l'aider à développer ses connaissances concernant son travail

3. **Se situer dans un contexte de travail**

Savoir identifier les caractéristiques principales et exigences d'un travail – le poste de travail, le profil professionnel, les qualités requises etc – afin d'obtenir des résultats positifs pour soi-même et pour l'entreprise.

Éléments de cette compétence :

- ⇒ Elle identifie les responsabilités relatives au poste de travail.
- ⇒ Elle identifie les rôles et fonctions formelles et informelles au sein de l'entreprise.
- ⇒ Elle identifie les fonctions liées au poste de travail et les compétences requises
- ⇒ Elle comprend l'organisation de l'entreprise et est capable de se situer dans cette organisation, de qui dépend son travail et qui elle doit informer.

4. COMMUNICATION

***Savoir exprimer et présenter ses propres pensées et idées de façon claire.
Savoir écouter et pouvoir comprendre les idées des autres.***

Eléments de cette compétence:

- ⇒ Elle est attentive et sait identifier les informations importantes dans une communication orale.
- ⇒ Elle sait écouter attentivement.
- ⇒ Elle pose les questions appropriées pour obtenir les bonnes informations.
- ⇒ Elle sait utiliser le langage non verbal, l'attitude et le ton adapté à une situation.
- ⇒ Elle est capable d'exprimer ses idées de façon claire.

5. RELATIONS INTERPERSONNELLES

Savoir établir des relations avec ses collègues, communiquer avec ses supérieurs et conserver une attitude assurée dans ses relations de travail.

Eléments de cette compétence:

- ⇒ Elle apprécie positivement le travail de ses collègues
- ⇒ Elle prend part aux conversations de ses collègues pendant la pose.
- ⇒ Elle exprime son opinion au cours des discussions de travail même si elle a un avis différent.
- ⇒ Elle respecte l'opinion des autres même s'ils ont un avis différent du sien.
- ⇒ Elle sait présenter de manière positive ses difficultés de travail à la personne concernée.

6. TRAVAILLER EN EQUIPE

Collaborer au sein d'une équipe à la réalisation des tâches en comprenant que l'ensemble des gens travaille à la réalisation d'un objectif commun.

Eléments de cette compétence:

- ⇒ Elle demande et accepte de l'aide quand c'est nécessaire pour la réalisation d'une tâche aussi bien auprès de ses collègues que des responsables.
- ⇒ Elle propose son aide à ses collègues s'ils le souhaitent..
- ⇒ Elle modifie sa façon de travailler lorsque cela lui est demandé
- ⇒ Elle participe activement avec ses collègues à la réalisation d'une tâche.
- ⇒ Elle fait des suggestions pour améliorer le travail ou les conditions de réalisation.

7. RESPONSABILITE

S'impliquer dans le travail en évaluant que c'est l'expression d'une compétence personnelle.

Eléments de cette compétence:

- ⇒ Elle fait son travail en suivant les instructions données.
- ⇒ Elle pose les questions nécessaires avant de commencer un travail qu'elle ne connaît pas ou pendant le travail pour être certaine d'atteindre le résultat.
- ⇒ Elle s'implique dans la réalisation de son travail en prenant en compte les exigences des tâches.
- ⇒ Elle se préoccupe de faire son travail de manière efficace.
- ⇒ Elle respecte les engagements pris en relation avec son travail.

8. ADAPTABILITE

Capacité à répondre aux changements dans l'environnement de travail et aux nouvelles exigences des tâches à réaliser en affrontant toutes les situations de travail.

Eléments de cette compétence:

- ⇒ Elle modifie les activités qui ne sont adaptées à l'environnement de travail.
- ⇒ Elle garde une attitude positive face aux changements qui peuvent survenir dans l'environnement de travail.
- ⇒ Elle saisit les changements dans l'environnement comme des occasions pour développer des compétences professionnelles.
- ⇒ Elle recherche des solutions face aux changements et aux situations nouvelles

9. ORGANISATION DE SON PROPRE TRAVAIL

Elle a une vision claire de l'ensemble des tâches relative à son travail et elle est capable de les exécuter en utilisant ses ressources et en les programmant à l'avance. Elle est autonome dans son travail.

Eléments de cette compétence:

- ⇒ Elle a une vision claire de l'ensemble des tâches qu'elle doit réaliser à son poste de travail.
- ⇒ Elle peut réaliser les tâches qu'on lui a demandées sans dépendre des indications d'autres personnes.
- ⇒ Elle identifie clairement les différentes étapes de l'exécution d'un travail.
- ⇒ Elle sait comment hiérarchiser les priorités dans l'exécution d'un travail.
- ⇒ Elle sait réorganiser les tâches à réaliser en fonction des imprévus

10. NEGOCIATION

Rechercher des accords satisfaisants pour les différentes parties, face à des situations conflictuelles dans les relations interpersonnelles et le contexte de travail.

Eléments de cette compétence:

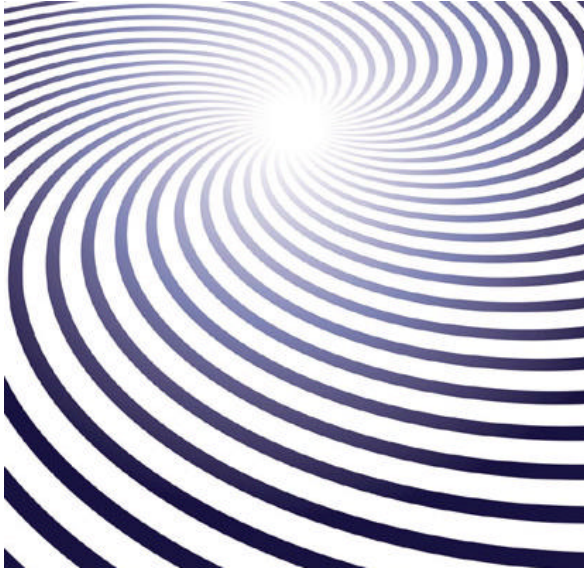
- ⇒ Elle parle avec ses collègues pour résoudre les difficultés et désaccords.
- ⇒ Elle apporte des éléments pour résoudre ses réclamations au responsable de son travail.
- ⇒ Elle exprime ses opinions fermement mais sans agressivité ni attitude négative.
- ⇒ Elle fait face aux critiques ou remarques qu'elle ne considère pas juste en s'adressant directement à la personne qui les formule.
- ⇒ Pour faire face aux conflits dans le travail, quand c'est possible, elle propose des solutions afin d'arriver à un arrangement satisfaisant toutes les parties.

11. GESTION DU STRESS

Savoir proposer des réponses positives face aux difficultés, surcroît de travail et conflits qui peuvent survenir dans l'environnement de travail.

Eléments de cette compétence:

- ⇒ Elle peut généralement garder son calme dans les situations stressantes ou troublantes.
- ⇒ Face aux problèmes ou erreurs qui peuvent apparaître, elle peut identifier les raisons de leur survenue.
- ⇒ Face aux surcharges de travail elle cherche à communiquer avec ses supérieurs pour identifier des solutions efficaces.
- ⇒ Elle prend les situations difficiles comme des occasions pour développer ses compétences professionnelles.
- ⇒ Elle essaie de résoudre les désaccords avec ses collègues en discutant avec eux.



ANNEXE 2:

Texte des situations de l'Outil Interactif d'Auto-Evaluation des Compétences (*HIDAEC*)

Situation 1

Le premier jour de travail de Rita, le directeur lui donne des instructions précises sur les tâches qu'elle doit effectuer. Un instant après son collègue lui dit qu'il serait mieux de faire d'autres choses à la place, celles-ci sont différentes des ordres du directeur.

Imaginez que vous êtes à la place de Rita, que feriez vous?

- J'explique à mon collègue que je ne prends pas en compte ses recommandations car je préfère ne pas contredire les ordres du directeur pour éviter les problèmes. (3)
- J'arrête de faire ce que le directeur m'a dit et je suis les conseils de mon collègue car c'est lui qui fait marcher le rayon et je dois garder une bonne relation avec lui. (1)
- Je remercie mon collègue pour ses conseils, mais je lui explique que je ne peux contredire les ordres du directeur. Je lui propose de voir ensemble comment répondre à la fois aux différentes instructions. (4)
- Je ne sais pas quoi faire. Qui dois je écouter? Je continue de faire ce que j'ai commencé, je verrai après. (2)

Situation 2

C'est le premier jour de travail de Rita. Son collègue doit laisser le rayon un instant pour des raisons personnelles, Rita se retrouve seule au rayon boucherie. A ce moment une cliente arrive, hésite et lui demande de couper de la viande pour préparer un rôti. Rita ne sait pas comment préparer la viande.

Imaginez que vous êtes à la place de Rita, que feriez vous?

- Cette cliente ne sait pas bien ce qu'elle veut. Si elle ne s'explique pas mieux je ne pourrais rien faire pour la servir. C'est mon premier jour de travail et je ne veux pas avoir de reproches à cause d'elle. (1)
- Comme mon collègue ne va pas tarder à revenir je m'excuse auprès de la cliente et lui explique que c'est mon premier jour de travail et que je préfère attendre le retour de mon collègue. En attendant si elle désire autre chose je peux la servir. (3)
- Plutôt que de dire à la cliente que je ne sais pas comment couper la viande pour faire un rôti, je fais comme je sais. Après tout ce n'est pas si important. (2)
- Je fais part à la cliente de mes doutes sur la façon de préparer la viande afin qu'elle me confirme si c'est ce qu'elle désire. (4)

Situation 3

Rita est au rayon boucherie avec son collègue et une jeune fille en stage. Rita s'arrête un instant et pense à l'accumulation de tâches auxquelles ils doivent faire face: ils doivent servir les clients, préparer les commandes, ranger et nettoyer le rayon, balayer, etc.

Imaginez que vous êtes à la place de Rita, que feriez vous?

- Je n'ai pas de temps pour rêver, je reprends mon travail, le plus vite je recommence, le plus tôt j'aurai fini. (2)
- Je propose à mes collègues de nous répartir les tâches. Si chacun sait ce qu'il a à faire nous travaillerons plus vite et avec un meilleur résultat. (4)
- Ca suffit! Ca ne peut pas continuer comme ça avec ces deux là nous n'arriverons à rien.(1)
- J'encourage mes collègues à aller plus vite et à en faire chacun une partie afin de finir le travail le plus vite possible. (3)

Situation 4

Il y a peu de temps c'était l'anniversaire du fils de Rita et de quelques copains de sa classe, les parents se rencontrent et proposent d'organiser une fête pour célébrer tous les anniversaires en même temps. A la sortie de l'école ils se retrouvent pour discuter de beaucoup de choses: le nombre d'invités, combien cela peut coûter, où le faire, quels gâteaux... Mais chaque parent propose des choses différentes et ils n'arrivent pas à se mettre d'accord.

Si vous vous retrouviez face à cette situation que feriez vous?

- Les autres parents ne savent pas ce qu'ils veulent, j'ai déjà des idées et je sais comment organiser une fête avec les enfants , je leur explique cela afin de décider ce que chacun aura à faire. (1)
- Après avoir écouté les autres propositions j'exprime mon avis et si je ne suis pas d'accord je le dis. Je propose à tous les parents de voir ensemble les propositions qui se rejoignent afin de trouver une solution (4)
- J'explique comment j'aimerais organiser la fête et j'écoute les autres propositions. J'accepte l'opinion de la majorité bien que je propose de retenir quelques idées de chaque proposition.(3)
- Comme les propositions sont très différentes et qu'il n'existe pas d'accord possible, je propose que le mieux serait d'organiser chacun une fête séparément. (2)

Situation 5

Pendant que Rita prend le petit déjeuner avec ses enfants, elle pense à tout ce qu'elle doit faire après le travail: aller récupérer les enfants à l'école à 17 h car aujourd'hui le grand-père ne peut pas, prendre son cours de conduite de 17 à 18 h, retrouver une amie qui l'a appelée hier et qui lui a donné rendez vous dans un café près de l'auto-école à 18 h et accompagner la plus petite chez le pédiatre à 17 h30 parce qu'elle a toussé toute la nuit.

Imaginez vous dans la même situation, que feriez vous ?

- Avec mon nouveau travail, beaucoup de choses ont changé et je dois prendre le temps de m'adapter et m'organiser. Pour le moment je ne veux pas m'épuiser et je ferais les choses l'une après l'autre. (2)
- Je décide de m'organiser pour faire les choses indispensables et après je verrais pour les autres! (4)
- J'ai déjà eu des jours comme ça, à la fin tout c'est arrangé. (1)
- Je choisis le plus urgent à faire, car ce n'est pas possible d'être partout en même temps et de faire plus d'une chose à la fois.(3)

Situation 6

Une collègue de Rita qui a de l'expérience lui explique que pour une vendeuse de supermarché il vaut mieux être déplaisante sinon les clients en profitent. Elle dit cela en insinuant que Rita est trop aimable et disponible avec les clients.

Imaginez que vous êtes dans cette situation comment réagiriez vous à ces propos ?

- Je lui dit qu'elle a tort et que je ne vais pas devenir désagréable avec les clients. (2)
- Je réponds que je vais essayer d'être moins aimable quand je servirai les clients. (1)
- Je dis que je ne partage pas son opinion, que je respecte sa façon de travailler mais que de mes expériences précédentes je sais qu'il faut être aimable avec les clients pour avoir de bons résultats. (4)
- Je réponds que je ne suis pas d'accord avec elle et je demande l'opinion de mes autres collègues. (3)

Situation 7

Une amie propose à Rita de parler dans une association de quartier devant un groupe de femmes qui recherchent un emploi. Elle doit parler de son expérience pour gérer son travail et sa vie familiale

Elle n'a jamais pris la parole de cette façon.

Imaginez que vous êtes dans cette situation et que quelqu'un vous propose de vous exprimer en public, quelle serait votre réponse??

- C'est une proposition agréable, mais aujourd'hui je ne sais pas quoi dire ni comment parler devant un groupe de gens que je ne connais pas, je préfère dire non. (2)
- Si elle a pensé à moi c'est qu'elle sait que je peux le faire, mais avant de répondre, je dois réfléchir car je ne l'ai jamais fait, lui demander plus d'informations, de quoi elles veulent que je parle, combien de personnes seront présentes... et je commence à penser à la manière de le faire. Quand j'aurai préparé mon discours je lui demanderai son opinion. (4)
- Je ne l'ai jamais fait, je ne sais pas quoi dire mais j'accepte et après on verra bien. (1)
- J'accepte, si elle a pensé à moi c'est qu'elle cherchait quelqu'un comme moi, je lui dis ce dont je pense parler: comment organiser mon travail et prendre soin de mes enfants, mes capacités pour être vendeuse, etc. (3)

Situation 8

Le responsable du personnel propose à Rita de participer à un stage de formation sur le service aux clients. Le stage débute le mois prochain, il n'est pas obligatoire (elle peut refuser ou accepter) et il se déroule pendant la journée, mais peut-être devra-t-elle changer d'équipe.

Imaginez que vous êtes dans cette situation, que faites-vous?

- J'essaie d'éviter le stage, on apprend surtout en travaillant. (1)
- C'est une bonne idée, cela me permettra d'améliorer mon travail et de le faire figurer sur mon CV. Je vais faire le maximum pour y participer. (4)
- Je n'en vois pas l'utilité, mais comme c'est l'entreprise qui le propose je ne veux pas donner une mauvaise impression et je vais dire oui. (2)
- C'est très bien de se former mais je ne dirais oui que si on ne change pas mon service, si ça ne modifie pas mon travail et surtout l'organisation de ma vie familiale. (3)

Situation 9

C'est l'anniversaire du fils de Rita et d'autres enfants de l'école. La mère d'un des enfants accepte d'organiser une fête sur la terrasse de sa maison.

Il est tard, les enfants repartent avec leurs parents et la terrasse ressemble à un champ de bataille: assiettes sales, restes de gâteaux et de boissons, le sol est jonché de serviettes en papier, confettis et gobelets, guirlandes suspendues, chaîne stéréo etc.

Mettez vous à la place de Rita, que feriez vous?

- Comme tout est en désordre et qu'il est temps de partir, je commence à ranger. (3)
- Je pense que si c'était chez moi, je me débrouillerais seule et ne voudrais pas laisser quelqu'un le faire, aussi je m'en vais. (1)
- Je me rapproche des parents qui restent et propose que nous nous organisions pour nettoyer plus vite. (4)
- Comme ce n'est pas ma maison, je regarde ce que font les autres parents et j'attends de voir si les propriétaires me demandent de l'aide. (2)

Situation 10

La responsable du personnel informe Rita qu'une collègue du rayon poissonnerie a été obligée de s'absenter pour une urgence. La responsable a pensé que Rita, qui commence une formation en poissonnerie, peut remplacer sa collègue et le lui propose.

Devant cette proposition comment réagiriez vous?

- Je m'excuse et explique que je ne peux remplacer ma collègue au rayon poissonnerie car je ne connais pas assez les poissons. (1)
- Je sais que je n'ai pas d'expérience en poissonnerie et je le dis à la responsable. Cependant j'accepte pour montrer ma bonne volonté à mieux faire. (4)
- Je viens pour travailler et je dois faire ce qu'on me demande. J'accepte. (2)
- Je réfléchis à la proposition de la responsable et j'accepte parce que c'est une situation exceptionnelle. (3)

Situation 11

Rita remplace sa collègue au rayon poissonnerie. Elle fait le réassortiment avec le responsable. Le responsable lui donne des instructions pour présenter les différentes espèces de poissons. Il pense que Rita comprend tout ce qu'il explique, mais Rita (qui est bouchère) ne comprend pas tout le vocabulaire et les instructions qu'il donne.

Imaginez que vous êtes dans une situation semblable, que feriez vous ?

- Je l'écoute attentivement en faisant attention à ses gestes pour essayer de comprendre ce qu'il explique. J'attends qu'il finisse pour lui poser des questions sur ce que je n'ai pas compris.(4)
- Comme je suis remplaçante et qu'il me donne trop d'informations pour un seul jour, je lui demande toutes les explications dont j'ai besoin. (2)
- Je fais semblant de comprendre et j'installe le poisson comme je le pense, et s'il me dit que ce n'est pas à la bonne place, je fais comme si je n'avais pas bien entendu. (1)
- J'explique au responsable que je suis remplaçante et que je ne connais pas bien les différentes variétés de poissons. Je lui demande de me donner des explications plus concrètes, de m'indiquer les différentes variétés et la façon de les présenter.(3)

Situation 12

Aujourd'hui Rita finit son service à 16 h30. Il est 17 h et elle est toujours au supermarché, en parlant avec ses collègues elle se souvient qu'elle avait un cours de conduite à 17 h. Elle est en retard.

Imaginez que vous êtes dans une situation semblable, que feriez vous ?

- Je me dépêche d'aller au lieu de rendez vous avec le moniteur car il doit m'attendre et il me reste un peu de temps pour le cours de conduite. (3)
- Ça ne m'ennuie pas trop car le cours est payé d'avance. Si je le perds ça me regarde! (1)
- J'appelle l'auto école pour prévenir que je ne peux aller au cours de conduite, et je demande à la secrétaire de prévenir le moniteur. (4)
- Je suis désolée de ne pas aller au cours, mais je suis déjà assez fatigué du travail pour ne pas m'ennuyer avec ça. Je préfère rentrer chez moi et téléphoner plus tard pour m'excuser. (2)

Situation 13

Rita aide son fils à faire ses devoirs et lui écrit la réponse à une question qu'il ne connaît pas. Son fils lui dit qu'elle a fait deux fautes d'orthographe. Elle est très embarrassée car elle sait qu'elle n'écrit pas bien en français.

Mettez vous à la place de Rita, si cela vous arrivait comment réagiriez vous?

- Je suis embarrassée car mon fils s'aperçoit que je fais des fautes d'orthographe, mais à mon âge je ne vais pas commencer à apprendre et entre le travail et la maison il ne me reste pas assez de temps. Lui apprendre le français ce n'est pas mon travail mais celui de l'école.(1)
- Je dois améliorer mon français, pour ça il faudrait que je lise d'avantage et peut être prendre quelques cours. (3)
- Je pense que je dois améliorer mon français, c'est ennuyeux de ne pas bien écrire, mais pour l'instant j'ai déjà trop de choses à faire, on verra plus tard. (2)
- Je vais améliorer mon français, chaque semaine je prendrai deux heures pour lire, faire quelques exercices, etc. D'un autre côté je vais chercher l'adresse d'une école pour adultes afin de demander des informations sur les cours. (4)

Situation 14

Rita est à la maison avec ses enfants et la baby-sitter. Elle est sur le point de partir quand la baby-sitter demande à lui parler un instant. La baby-sitter veut lui parler car elle souhaite changer les horaires du lendemain pour une raison personnelle.

Mettez vous à la place de Rita, si cela vous arrivait comment réagiriez vous?

- Je lui dis que je suis désolée mais qu'avec si peu de temps je ne peux pas m'organiser et qu'elle essaye de résoudre son problème autrement. (1)
- Je comprends que toute personne qui travaille puisse avoir des problèmes personnels et je propose qu'ensemble on cherche une solution.(4)
- Bien que sa demande me pose un problème, je peux comprendre qu'une baby-sitter ait des difficultés personnelles. Je lui dis que je suis d'accord si elle me propose une autre solution. (2)
- Je cherche une solution pour laisser les enfants à quelqu'un et en même temps je propose à la baby-sitter de trouver un arrangement.(3)

Situation 15

Rita est au rayon boucherie et se prépare à commencer sa journée de travail. Le responsable du supermarché s'approche et l'informe que son collègue ne viendra pas car il est malade. Comme personne ne peut le remplacer, Rita se retrouve seule au rayon et doit faire toutes les tâches: servir les clients, préparer les commandes, s'occuper de l'approvisionnement, passer ses achats, nettoyer le rayon etc.

Imaginez que vous êtes dans une situation semblable, que feriez vous ?

- Je vais faire sur le champ tout le travail, le mien et celui de mon collègue. (2)
- Je pense à l'avance à toutes les tâches que j'aurai à faire, je les classe par importance et je décide à quel moment les faire. J'en parle au responsable pour qu'il me confirme si c'est le bon choix d'organisation. (4)
- Je fais mon travail comme tous les jours, c'est ce que je sais faire le mieux. Quand j'ai fini, s'il me reste du temps je ferai le reste. (1)
- Avant que les clients ne commencent à arriver, je pense à tout ce que j'ai à faire et je demande au responsable ce qui est le plus important et dans quel ordre le faire. (3)

Situation 16

Rita doit négocier avec le responsable du magasin et la directrice du personnel un changement dans son planning pour la semaine prochaine. La baby-sitter ne peut pas travailler les jours prévus et son père ne peut garder les enfants.

Rita les rencontre et explique la situation, mais le responsable l'interrompt et lui dit que ce n'est pas le moment de changer le planning. Rita travaille au supermarché depuis quelques jours seulement.

Imaginez que vous êtes dans une situation semblable, que feriez vous?

- J'explique mon problème et calmement je précise que quand le magasin a eu besoin de faire des changements de planning je me suis adaptée. Je propose également de chercher moi-même une personne pour me remplacer. (3)
- J'explique avec plus de détails qu'elle est la situation et pourquoi je demande ce changement, mais sans trop insister car je travaille ici depuis peu de temps. (2)
- Si le responsable dit cela ce n'est pas le bon moment, je n'insiste pas. (1)
- J'explique qu'elle est la situation et pourquoi je demande ce changement. Pour éviter toute complication avec mes supérieurs j'ai déjà prévu une possibilité de remplacement avec un collègue. (4)

Situation 17

Rita se rend à une réunion de parents d'élèves à la suite d'une demande urgente de l'institutrice.

Rita a un imprévu et arrive avec une demi-heure de retard. Quand elle entre dans la classe elle trouve l'atmosphère tendue: l'institutrice essaie d'expliquer quelque chose mais un des parents l'interrompt violemment, se levant sans arrêt.

Rita est désorientée, comme elle est arrivée en retard elle ne sait pas de quoi il s'agit. Tous les parents ont une feuille de papier à la main qui doit probablement expliquer le thème de la discussion.

Imaginez que vous êtes dans une situation semblable, que feriez vous?

- Je m'assois et écoute dans l'espoir de comprendre de quoi il s'agit sans interrompre. Si je n'arrive pas à trouver le sens de la discussion, j'attends le bon moment pour demander plus d'informations et la feuille de papier. (4)
- Je m'assois et comme je ne sais pas de quoi ils parlent, je pense à d'autres choses. Quand la réunion sera finie, j'interrogerai les autres mères. (1)
- Je m'assois à coté de quelqu'un et lui demande de m'expliquer de quoi ils parlent. (2)
- Je m'assois, je demande la parole pour m'excuser de mon retard et s'ils peuvent m'expliquer brièvement de quoi il s'agit pour que je m'y retrouve. (3)

Situation 18

Rita est à la maison et s'aperçoit que son fils est triste. Rita lui en demande la raison, il répond qu'il est en colère contre elle car elle est trop souvent hors de la maison, qu'ils ne jouent plus ensemble et qu'il ne la voit pas beaucoup.

Ils en ont déjà parlé, Rita est inquiète.

Comment réagiriez vous ?

- Je lui explique que ça suffit, je suis suffisamment accablée de travail pour ne pas supporter ses colères et qu'il est assez grand pour comprendre. (1)
- Je pense qu'il veut surtout attirer mon attention et que le mieux est de ne pas trop insister. Je l'embrasse et lui dit que sa colère est finie. (2)
- Je réalise que le plus important est de lui expliquer une fois encore qu'elle est la situation et pourquoi je reste éloignée. (4)
- Je le console en lui expliquant qu'il est encore petit pour comprendre et que les histoires de travail c'est pour les adultes. (3)

Situation 19

Le père de Rita lui explique qu'il doit changer d'air et aller à la campagne. Il pense à un week-end mais ne le dit pas clairement et Rita imagine que c'est définitif. Cela attriste Rita car ils sont très liés.

Imaginez que vous êtes dans une situation semblable, que feriez vous?

- Je peux imaginer que mon père veuille changer d'air mais cela m'attriste. Aussi je lui demande de m'en parler calmement. (4)
- Je suis ennuyée parce qu'il ne m'a pas demandé mon avis. Pour un temps je préfère ne plus lui parler. (1)
- Je lui dis que je ne suis pas d'accord avec lui et lui explique mes raisons. (3)
- Je ne suis pas d'accord avec l'idée qu'il aille vivre ailleurs, mais lui demande pourquoi il a pris cette décision. (2)

Situation 20

Rita est en train de servir une cliente à la boucherie quand soudain un client arrive très énervé. Devant toutes les clientes et sans attendre son tour, il dit que la viande qu'il a achetée la veille n'était pas fraîche.

La veille au soir Rita ne travaillait pas, mais la viande est toujours très fraîche. A ce moment la cliente de Rita s'énerve, dit qu'elle est pressée et qu'elle souhaite que Rita l'encaisse.

Comment réagiriez vous?

- Je demande au client en colère d'attendre le temps que je finisse de servir et qu'après j'appellerai le directeur pour qu'il règle la situation. (3)
- Je lui demande de se calmer, et lui dit que s'il ne voit pas que je suis occupée avec une cliente et s'il ne me parle pas correctement je ne m'occuperai pas de lui. (1)
- Je demande au client d'attendre que j'ai fini de servir. Ensuite je lui explique que la viande fraîche arrive tous les jours au supermarché et que la viande qu'il a achetée était donc fraîche. Cependant, je l'informe qu'il peut rencontrer le directeur. (4)
- Je demande à ma cliente d'attendre un instant et je prie le client de rencontrer directement le directeur car c'est la personne qui peut le mieux résoudre la situation. (2)

Situation 21

Le service de Rita finit à 20 h. C'est l'heure et certains de ses collègues commencent à fermer leur rayon et partir. Rita n'a pas terminé son travail et il lui reste plusieurs choses urgentes à faire.

Imaginez que vous êtes dans une situation semblable, que feriez vous?

- Je commence à nettoyer pour montrer à mon collègue que c'est l'heure de fermer. Il reste encore du travail, c'est normal d'en garder un peu pour demain. (1)
- Je reste là tant que je n'ai pas fini tout ce qu'il y a à faire. (3)
- Je demande à mon collègue s'il a besoin de moi et si je peux partir car aujourd'hui je suis pressée. (2)
- Je regarde ce qui est urgent et qui ne peut pas être repoussé à demain, j'en discute avec mon collègue pour nous partager le travail restant. (4)

Situation 22

Rita arrive au restaurant où elle a rendez vous avec des amis pour dîner. Le serveur prend la commande et quand il revient avec les plats il trébuche. Les plats volent un peu partout et tombent par terre, mais personne n'est taché.

Un des amis de Rita se met en colère et crie contre le serveur. Il lui dit de faire plus attention, qu'il n'est pas professionnel, qu'il aurait pu les tacher, et que le plat renversé est le sien et qu'il devra encore attendre. Le serveur s'excuse. Rita qui est assise à côté de lui reste surprise et trouve la réaction injuste.

Imaginez que vous êtes dans une situation semblable, que feriez vous?

- Je donne raison à mon ami pour qu'il se calme, lui dis que ça ne vaut pas la peine de discuter, que c'est un jour de fête et qu'un serveur ne va pas nous gâcher la soirée. (2)
- J'essaie de calmer mon ami: lui dis que ça ne vaut pas la peine de se mettre dans cet état, que cela ne résout rien. Quand il est calmé, je lui explique que je considère sa réaction trop exagérée et qu'il devrait s'excuser lui même auprès du serveur. (4)
- Je ne dis rien, je suis venue pour m'amuser avec mes amis et je ne veux aucun problème. (1)
- Je lui dis qu'il est aller trop loin, que le serveur a glissé par accident. Je lui dis également que ce n'est pas agréable d'avoir quelqu'un d'aussi agressif à côté de soi. (3)