



# Carte SiAE01

**Outil d'aide à la verbalisation des compétences**  
à destination des conseillers en insertion professionnelle  
et des encadrants techniques en insertion

**Français**  
Compétence Professionnelle

# Sommaire

Le contexte .....	page 2
Charte d'utilisation .....	page 3-5
Carte SIAE 01 .....	page 6-7
En pratique .....	page 8
Les grilles .....	page 9-19
> Axe gestion du parcours professionnel .....	10
> Axe perception de l'environnement professionnel .....	11
> Axe perception du cadre réglementaire .....	12
> Axe gestion des horaires et du temps de travail .....	13
> Axe gestion des consignes et de l'information .....	14
> Axe gestion des relations dans l'équipe .....	15
> Axe gestion des termes techniques/spécifiques au métier .....	16
> Axe gestion des relations socio-professionnelles à l'oral .....	17
> Axe écrits socio-professionnels .....	18
> Axe verbalisation du parcours professionnel .....	19
Participants-remerciements .....	page 20

# Contexte

Depuis 2005, dans le département de l'Ain, la mise en œuvre d'actions d'accompagnement ou de formation aux compétences de base pour les salariés en insertion s'est fortement développée. Mobilisant de plus en plus de SIAE, impulsant ainsi une dynamique d'accès à la formation pour les salariés les plus éloignés d'un acte formatif, cette étape de mutualisation s'est prolongée en 2007 par la mise en œuvre d'une ADEC spécifique IAE, visant la qualification des salariés en insertion.

**Tableau récapitulatif des actions "compétences de base" (hors adec)**

Années	Actions intra-SIAE	Actions inter-SIAE	mutualisées
2005	1	0	
2006	0	2 (concernant 7 SIAE)	
2007	1	2 (concernant 9 SIAE)	
2008	1	2 (concernant 9 SIAE)	
2009	4	3 (concernant 9 SIAE)	
Prévisionnel 2010	3	7 (concernant 14 SIAE)	

L'accompagnement au développement d'actions à destination des salariés en insertion (*valoriser ses compétences ; perfectionner son expression orale, écrite ; mieux comprendre le vocabulaire du code de la route ; préparation au concours de DEAVS ; savoirs de base liés à la logistique ; communication professionnelle*) s'est déroulé conjointement à une sensibilisation et une professionnalisation des acteurs de l'IAE (cadres, conseillers en insertion, bénévoles, encadrants techniques) par le centre ressources illettrisme ECRIT 01.

Ainsi, c'est dans le cadre de sa mission de professionnalisation des acteurs du territoire, pour une meilleure prise en compte des publics peu autonomes vis-à-vis de l'écriture, de la lecture, des compétences clés, qu'ECRIT 01, en partenariat avec la DDTEFP, a proposé une formation – action en vue de l'élaboration d'une carte de Français Compétence Professionnelle spécifique à l'IAE.

**L'objet principal de cette formation - action est d'outiller les conseillers en insertion afin de recueillir, de situer les acquis, les besoins, en français en contexte professionnel, pour permettre une analyse des compétences nécessaires à la tenue d'un poste de travail pour les salariés en insertion. Ce projet s'inscrit dans la perspective de parcours d'insertion vers l'emploi durable.**

## La mobilisation des SIAE sur les territoires

15 SIAE ont été sollicitées ; 8 ont participé à la formation – action.

La répartition territoriale concernait initialement 3 Zones Territoriales Emploi Formation (ZTEF); les SIAE qui se sont particulièrement mobilisés se répartissent sur 2 ZTEF.

## REMARQUES

### À propos de la formation-action

En terme de représentations, la formation – action a permis de distinguer durablement la problématique du français comme compétence professionnelle des autres champs à investiguer dans le cadre de l'accompagnement des salariés en insertion, de façon à être plus précis sur les commandes à venir en termes de formation.

### À propos de l'entretien de positionnement

Le travail en entretien permet d'une part d'outiller les salariés en insertion sur la verbalisation de leurs compétences professionnelles, acquis en formation ou sur le poste de travail, dans le cadre d'un parcours. Il permet d'autre part aux conseillers en insertion de mieux connaître le travail effectivement réalisé sur les chantiers ou dans les ateliers (pratiques réelles, conditions de travail, organisation et répartition du travail au sein des équipes).

### À propos des effets de la formation-action

La nature co-élaborative du projet (création collective d'un outil commun et partage d'expériences) a également des effets spécifiques sur les relations inter-SIAE. Un langage commun est forgé autour de la question du traitement des compétences langagières des salariés du secteur de l'IAE, mais aussi sur la problématique plus large de l'accompagnement durant leur parcours au sein d'une ou de plusieurs structures.



# Charte d'utilisation de la carte SIAE01

FRANÇAIS COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE

## ARTICLE 1 *Engagement*

Le signataire dont les coordonnées suivent :

*(nom-prénom-fonction)*

*(SIAE)*

*(coordonnées de la SIAE)*

S'engage à utiliser la carte IAE "Français compétence professionnelle", adaptée de l'outil de positionnement transversal du CLP, dans les conditions définies dans la présente charte d'utilisation.

## ARTICLE 2 *Contexte dans lequel la carte*

### **a été conçue**

En France, la réforme de la formation professionnelle de 2004 institue la maîtrise de la langue française comme une réelle compétence professionnelle. Cette avancée du droit de la formation doit prendre corps dans la réalité des accords de branches et des plans de formation des entreprises.

De plus, la Recommandation du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2006<sup>1</sup> met l'accent sur la nécessité de développer des compétences clés dans le cadre de l'éducation et de la formation tout au long de la vie. "Les compétences sont définies en l'occurrence comme un ensemble de connaissances, d'aptitudes et d'attitudes appropriées au contexte. Les compétences clés sont celles nécessaires à tout individu pour l'épanouissement et le développement personnels, la citoyenneté active, l'intégration sociale et l'emploi." Parmi les compétences clés listées par le cadre de référence européen, figure la communication en langue maternelle et étrangère.

Faire avancer cette problématique, c'est d'abord changer de regard sur celle-ci : c'est-à-dire regarder la compétence langagière et communicative au même titre qu'une autre compétence professionnelle (et non comme un handicap social). Il s'agit d'une compétence professionnelle qu'il est nécessaire d'acquérir pour accéder à une formation professionnalisante ou qualifiante, pour trouver ou conserver son emploi, ou pour évoluer au sein de celui-ci.

Par ailleurs, le secteur de l'insertion par l'activité économique est lui-même en évolution. La mise en œuvre de la loi de cohésion sociale de 2005 conforte l'importance de l'accès à la formation des salariés de l'IAE, elle-même considérée comme une entreprise appre-

nante, permettant "l'acquisition de savoir-être et de savoirs professionnels"<sup>2</sup>, et sur la professionnalisation des structures d'insertion par l'activité économique et des personnels d'accompagnement.

## ARTICLE 3 *Objet de la carte*

La carte IAE-Français Compétence Professionnelle a pour objet d'intégrer les compétences langagières et communicatives dans l'ensemble des compétences nécessaires à mobiliser ou à acquérir dans une entreprise d'insertion par l'activité économique. Ces compétences sont nécessaires dans un parcours d'insertion socio-professionnelle, pour occuper un poste de travail dans l'IAE, comme dans le secteur marchand. La maîtrise de la langue relève du champ socio-professionnel, dès lors qu'il s'agit d'un salarié dans l'emploi ou d'un demandeur d'emploi à la recherche d'un travail.

En aidant à situer les acquis et les besoins langagiers en contexte professionnel, la carte vise à accompagner les salariés en insertion par l'activité économique face aux mutations des postes de travail pour les accompagner dans leur parcours vers l'emploi durable. Elle est une aide pour la structure d'insertion afin de construire des réponses pertinentes dans le cadre de la formation professionnelle continue des salariés.

### **Finalités**

Il s'agit d'outiller les conseillers en insertion pour cerner globalement des compétences acquises ou à développer en Français Compétence Professionnelle, dans le cadre d'un pré-positionnement. La carte doit en effet permettre de définir et affiner la demande/l'expression des besoins face à un prestataire de formation externe (par exemple: besoin de formation à l'oral pour travailler dans la vente). Elle permet ainsi de faire évoluer l'offre de formation. Le travail de positionnement plus fin (en termes d'objectifs pédagogiques) reste toutefois à la charge de l'organisme de formation prestataire.

L'objectif est également que la carte constitue un outil commun ou de liaison entre différents partenaires, notamment entre plusieurs SIAE, dans le cadre d'un parcours individuel de salarié. La carte permet de formaliser (rendre visible) l'évolution des compétences langagières en situation professionnelle, de les verbaliser, de les valoriser, d'en garder trace dans un parcours d'insertion.

## ARTICLE 4 *Conditions d'utilisation*

La carte Français Compétence Professionnelle ne peut être utilisée que dans un objectif de promotion sociale et professionnelle des personnes et ne peut, en aucune manière, être utilisée comme outil de notation, de sélection et – a fortiori – de sanction. Ses utilisateurs focaliseront sur les acquis et la réponse aux besoins du salarié et non sur ses manques.

## ARTICLE 5 *Principes méthodologiques pour l'utilisation de la carte*

Le positionnement se fait lors d'entretiens, en interaction entre chargé d'insertion et salarié. Il est nécessaire de tenir compte du point de vue de l'encadrant technique (qui s'est exprimé préalablement sur la carte de compétences, lors d'une entrevue avec le chargé d'insertion).

Avant l'entretien, la démarche Français Compétence Professionnelle est présentée au salariée de façon transparente : la communication orale et écrite en français est une compétence professionnelle. On s'attache à ses compétences en français liées à son activité professionnelle, dans une posture non stigmatisante.

Il ne s'agit pas d'une démarche d'évaluation (des compétences professionnelles ou du niveau de langue). Il est plutôt question d'une mise à plat des compétences acquises, les situations de communication professionnelles réussies, mais aussi des besoins, des progressions possibles, et des possibilités d'accompagnement. La carte de compétences est explicitée, et la personne est invitée à se positionner elle-même sur la carte, dans une démarche d'auto-évaluation.

L'entretien, d'une durée de 30 mn à 1 heure, est semi-directif, et accorde beaucoup de place à la reformulation.

Une utilisation régulière de la carte est préconisée.

A minima :

- > Après un mois d'essai en SIAE : positionnement lors d'un entretien individuel, qui permettrait de définir une stratégie d'accompagnement, à la fois interne et externe (par de la formation)
- > A la fin de chaque contrat de 6 mois : idem, pour valider le renouvellement ou fixer une orientation en cas de fin de contrat

Si possible :

- > En cours de contrat, lors d'entretiens individuels de bilan tous les deux mois
- > Après chaque action de formation (interne ou externe, quel qu'en soit le thème)

## ARTICLE 6 *Utilisateurs*

La carte IAE-Français Compétence Professionnelle est à usage des conseillers en insertion (ou des encadrants techniques) investis dans l'accompagnement des salariés.

Tout professionnel souhaitant utiliser ou adapter cette carte s'engage à respecter les principes déontologiques listés dans la présente charte.

Les conseillers en insertion - concepteurs de la carte s'engagent à rester vigilants quant à son utilisation. En particulier, à expliciter la démarche et les enjeux auprès de leurs collègues conseillers en insertion ou encadrants techniques qui souhaitent utiliser cette carte.

## ARTICLE 7 *Diffusion de la carte à des tiers*

La synthèse écrite ou orale de l'évolution des compétences en Français Compétence Professionnelle d'un salarié peut être, occasionnellement, communiquée à des tiers – acteurs de l'entreprise ou de l'insertion socio-professionnelle (Pôle Emploi, assistante sociale, etc.) – dans les conditions qui suivent :

- > soit de manière anonyme : il s'agit alors, pour la SIAE, d'expliquer le sens de la démarche et d'en montrer l'intérêt
- > soit de manière nominative, avec l'accord du salarié.

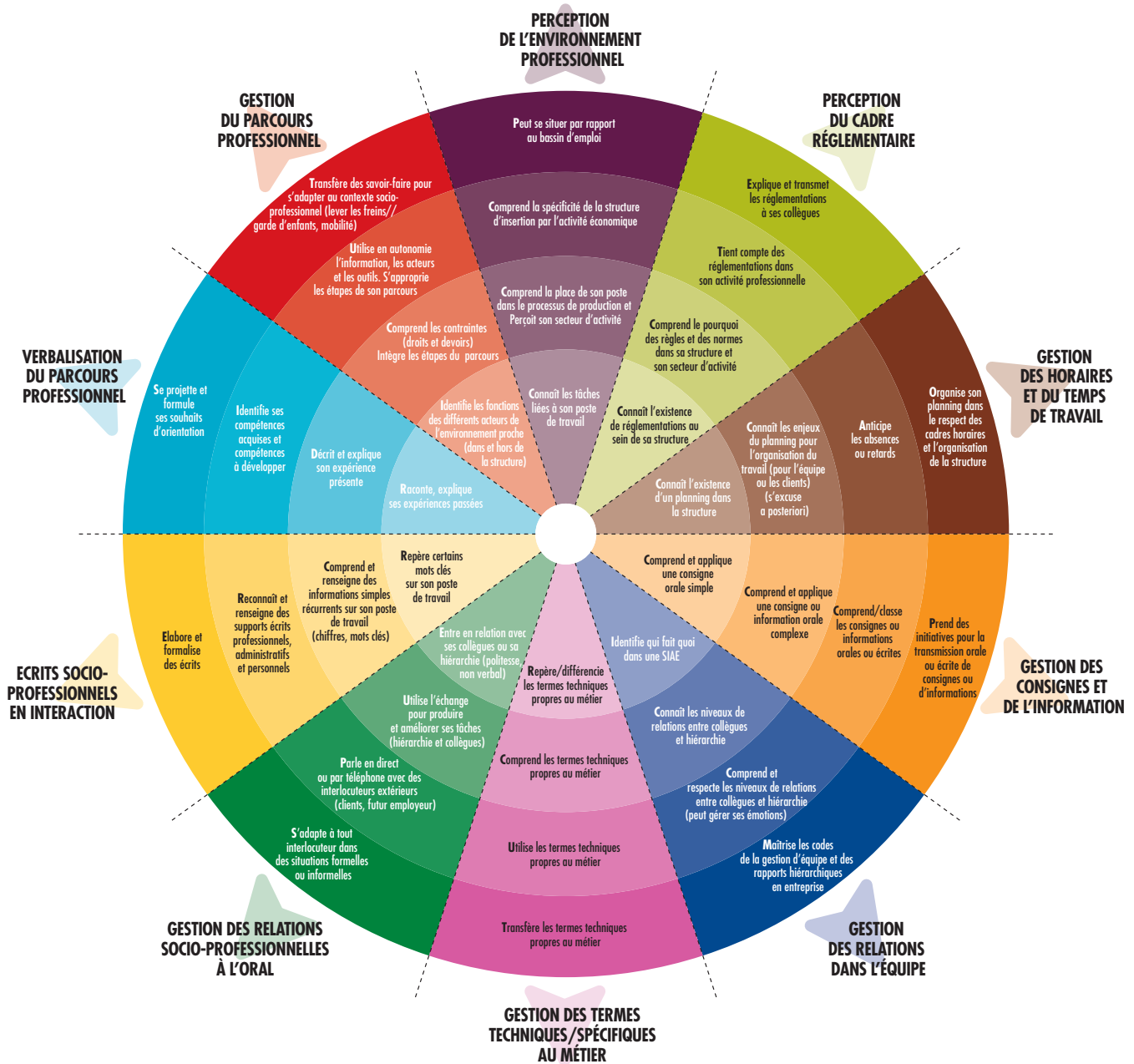
Fait à ....., le .....

Signature précédée de la mention  
"lu et approuvé"

1. <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:394:0010:0018:fr:PDF>  
2. Circulaire n°2005/15 du 5 avril 2005 relative au développement et au renforcement de l'insertion par l'activité économique.  
<http://www.ursiea.org/ressources/textes/circulaire%202005-15%20du%205%20avril%202005.pdf>

# Carte SiAE01

## FRANÇAIS COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE



### LÉGENDES

	<b>Cercle 1</b> <i>Débutant</i>	Occupation du poste de travail / centration sur les tâches et le fonctionnement de l'IAE
	<b>Cercle 2</b> <i>Opérationnel</i>	Le poste de travail dans le chaînage des activités et la configuration de l'IAE
	<b>Cercle 3</b> <i>Expérimenté</i>	Diversification des compétences de communication et prise de recul sur le poste et l'IAE
	<b>Cercle 4</b> <i>Confirmé</i>	Capacité d'intervention sur l'organisation de l'activité ou de l'institution

La carte SIAE 01 vise à répertorier sur une carte l'ensemble des compétences de communication en situation de travail dans les structures d'insertion par l'activité économique. Adaptée à partir de la carte transversale multi-métiers du CLP, elle en reprend l'organisation sous la forme d'une cartographie en axes et cercles.

La carte SIAE01 est organisée en **10 axes** de compétences, et **4 cercles** concentriques, traversés par les axes. Ils permettent de situer les acquis des personnes et matérialisent la progression sur des compétences de plus en plus expertes. Sur chaque axe, et pour chaque cercle, **des descripteurs** permettent d'identifier un degré de compétences globales de communication en situation professionnelle.

Des grilles reprennent ensuite ces descripteurs pour chaque axe, les déclinent plus finement en compréhension et transmission orale, les illustrent avec des exemples concrets sur ce que les personnes sont en capacité de comprendre, de dire, lire, ou écrire, pour chaque degré de compétence.

### La progression – les 4 cercles

L'évolution du cercle 1 vers le cercle 4 dépend de l'évolution des compétences communicatives, de la professionnalisation sur le poste, et de la consolidation du parcours d'insertion<sup>3</sup>:

#### De l'environnement immédiat et récurrent à l'inconnu

On commence par maîtriser les compétences liées aux communications récurrentes et familières auprès d'interlocuteurs et de destinataires connus dans la structure d'insertion, pour évoluer vers la maîtrise des compétences dans des contextes de plus en plus formels et éloignés de sa pratique quotidienne, habituelle.

#### De l'observation au décryptage et à l'autonomie

La prise de conscience de la nécessité d'investissement personnel dans la construction des compétences est un facteur de progression. On observe pour décrypter le fonctionnement d'un acte professionnel, les codes organisationnels de son poste de travail.

#### De la communication simple aux discours complexes

Au début, on est capable de nommer, décrire et parler de ce que l'on voit, entend ou lit à des interlocuteurs/destinataires connaissant (partageant) les références de ces mêmes environnements. Les

moyens linguistiques sont parcellaires et/ou imprécis, puis on pourra évoluer vers des discours complexes et imbriqués ; par exemple : expliquer en vue de se justifier ; raconter en vue de convaincre ; décrire en vue de faire faire.

### Chacun des 4 cercles est désigné par un degré de compétence

#### Cercle 1 *Débutant*

Les compétences du premier cercle sont celles qui assurent l'occupation d'un poste de travail au sein du chantier ou de l'atelier. La centration s'effectue sur les tâches et la connaissance de l'environnement immédiat du poste occupé et de la structure d'insertion.

#### Cercle 2 *Opérationnel*

Dans le deuxième cercle, la compréhension des cadres dans lesquels s'inscrit le poste et la structure d'IAE permet aux salariés de s'en détacher pour mieux saisir l'organisation (équipe, hiérarchie, cadres réglementaires).

#### Cercle 3 *Expérimenté*

Dans ce cercle, la personne commence à utiliser et à maîtriser des supports de plus en plus diversifiés. Les modalités de transmission des consignes sont elles aussi de plus en plus diversifiées. Les ouvertures qui s'opèrent au sein des cercles rendent le salarié de plus en plus autonome par rapport à des communications et des tâches mémorisées et répétées, et amorcent la transition entre IAE et entreprise privée.

#### Cercle 4 *Confirmé*

La distance acquise par rapport au poste de travail et aux tâches quotidiennes permet, à partir du quatrième cercle, de sensibiliser aux différents environnements relationnels, de "parler de", "en rendre compte" à des interlocuteurs ou à des destinataires, eux aussi, très diversifiés. La connaissance du secteur et des organisations favorise l'orientation vers des situations de travail et de communication plus classiques (droit commun).

3. Cf Français en situation professionnelle : un outil de positionnement transversal (Paris, 2008 ; ISBN : 978-2-9515956-6-8



# En pratique

## Quatre conseillers en insertion ont expérimenté la carte de compétences SIAE, avec des modalités différentes

### Témoignage n°1

*Un entretien de groupe avec sept salariés (au 5<sup>e</sup> mois de leur contrat, et déjà sensibilisés à l'approche français compétence professionnelle lors de la création de la carte).*

// Lors de l'entretien collectif, les salariés se sont accordés sur le fait que 5 axes (essentiellement sur le pôle organisationnel) de la carte leur paraissent plus intéressants à tester en début de parcours :

- > Perception du cadre réglementaire
- > Gestion des horaires et du temps de travail
- > Gestion des consignes et de l'information
- > Gestion des relations dans l'équipe
- > Gestion des termes techniques/spécifiques au métier

Les autres axes (communicationnels et réflexifs) devraient être selon eux plutôt travaillés en fin de parcours (il s'agit d'axes plus tournés vers l'écrit et vers la notion de parcours d'insertion professionnelle).

Toutefois, on peut faire l'hypothèse que les cinq premiers axes participent des représentations des salariés, en l'occurrence que les priorités à travailler pour eux sont relatives aux aspects techniques et relationnels.

En 1h, il n'a pas été impossible de toucher à l'ensemble des axes. //

### Témoignage n°2

*Un entretien individuel d'une heure avec une salariée travaillant dans le secteur de l'aide à la personne, actuellement en formation.*

// L'entretien a ciblé seulement quelques axes en priorité. La carte ainsi que la charte d'utilisation ont été présentées à la salariée sur informatique, et le chargé d'insertion a pu réaliser un véritable travail de co-évaluation. Globalement, il évoque une "bonne surprise", puisque le positionnement est globalement sur les cercles 3 et 4.

Par contre, il évoque une difficulté relative à la nécessité de reformuler les descripteurs pour qu'ils soient compris, ou au moins qu'il y ait consensus sur le sens, avant même de pouvoir choisir le cercle à cocher sur la carte.

Parfois, il a été nécessaire d'être plus directif faute de temps. //

L'axe "Gestion des termes techniques" a fait l'objet d'une discussion particulièrement intéressante, étant données les difficultés exprimées par la salariée pour verbaliser ce qui a été fait/acquis en formation. Elle connaît les termes techniques, sait les utiliser, mais peut difficilement les expliquer. Cela indique clairement les besoins à travailler en formation en vue du jury. //

### Témoignage n°3

*La carte a été testée auprès de salariés en co-animation par la chargée d'insertion et un encadrant technique, ce qui a permis de se répartir les questions (technique/moins technique), de gérer à deux la dynamique de l'entretien.*

// Tous les axes ont été testés de manière systématique sur une durée de 1h30.

Le constat est que c'est trop lourd, même si ça permet un échange, en particulier autour de certains axes utilisés seulement pour valoriser les acquis (en l'occurrence l'axe "Gestion des horaires"), face à une personne en difficulté avec l'écrit. //

### Témoignage n°4

// Les principaux constats sont, en dépit du caractère intéressant de l'outil :

- > l'impossibilité de tester l'ensemble des axes (trop lourd, trop long, et ça tourne à l'entretien "questionnaire" au lieu d'un entretien semi-directif / discussion égalitaire)
- > la difficulté à positionner de manière fine car les grilles qui accompagnent la carte, et doivent pouvoir servir d'indicateurs, ne sont pas terminées, et qu'il est difficile de les utiliser en cours d'entretien (seulement a posteriori)
- > la difficulté à faire apparaître sur la carte les différences de compétences entre oral et écrit)
- > le fait que certains aspects (perception du cadre réglementaire, perception de l'environnement professionnel) ne sont pas pris en compte au sein du parcours du salarié dans la SIAE, et certains salariés l'ont mentionné. //



## Les grilles "axes"

Les grilles sont proposées à titre indicatif et non prescriptif : elles permettent simplement de mieux percevoir ou de préciser le sens des descripteurs de la carte dans l'esprit des concepteurs

# AXE GESTION DU PARCOURS PROFESSIONNEL

**CERCLE 1**

## Identifie les fonctions des différents acteurs de l'environnement proche (dans et hors de la structure)

<p><b>Compréhension orale</b> Repère dans une conversation, un entretien, ou une réunion le nom des interlocuteurs</p>	▶ M. W. est le directeur des Jardins bleus et M. S. le président
<p><b>Transmission orale</b> Pose des questions sur la fonction des personnes présentées lors d'une réunion</p>	▶ Elle fait quoi, Mme Y. ?
<p><b>Compréhension écrite</b> Repère sur un document écrit le nom des interlocuteurs potentiels</p>	▶ - Dans un courrier du Pôle Emploi : "Dossier suivi par M. X" - Organigramme - Carte de visite
<p><b>Transmission écrite</b> Note sur un post-it le nom et le numéro de téléphone de l'interlocuteur à rappeler</p>	▶ Mme Y., 06 84 35 99 74

**CERCLE 2**

## Comprend les contraintes (droits et devoirs) Intègre les étapes du parcours

<p><b>Compréhension orale</b> Comprend les point-clés (droits et devoirs) à respecter dans la structure lors de réunions collectives</p>	▶ Informations collectives sur les droits et devoirs, sur l'accompagnement, sur l'hygiène et la sécurité
<p><b>Transmission orale</b> Demande des précisions, renseignements supplémentaires lors d'une réunion</p>	▶ Je n'ai pas compris. Pourquoi on n'a pas le droit de ... ?
<p><b>Compréhension écrite</b> Comprend les objectifs fixés dans son contrat d'engagement (objectifs, démarches, délais)</p>	▶ - Convocation au rendez-vous - Contrat d'engagement
<p><b>Transmission écrite</b> Remplit les fiches de renseignement, les grilles d'auto-évaluation</p>	▶ Grilles d'auto-évaluation

**CERCLE 3**

## Utilise en autonomie l'information, les acteurs et les outils S'approprie les étapes de son parcours

<p><b>Compréhension orale</b> Comprend l'intérêt de l'action d'accompagnement et son échéance lors d'entretiens de suivi individuels</p>	▶ Explications orales données par une assistante sociale sur la suite du parcours d'insertion après la fin du contrat de travail en IAE
<p><b>Transmission orale</b> Peut parler des démarches effectuées et de leurs résultats</p>	▶ J'ai rendez-vous à Pôle Emploi pour travailler sur mon CV
<p><b>Compréhension écrite</b> - Repère les dates sur un planning comprenant les périodes de formation, d'accompagnement - Lit les fiches de suivi lors des entretiens avec le chargé d'insertion et connaît les démarches qu'il s'engage à effectuer</p>	▶ - Stage du ... au ... Formation compétences clés du ... au ... - Contacter la structure ABCD pour s'informer sur les formations au métier de ...
<p><b>Transmission écrite</b> - Remplit un dossier de demande de formation - Rédige des brouillons de lettres de motivation</p>	▶ Brouillons de lettre de motivation : principaux arguments (expérience, motivation, etc...)

**CERCLE 4**

## Transfère des savoir-faire pour s'adapter au contexte socio-professionnel (lever les freins/garde d'enfants, mobilité..)

<p><b>Compréhension orale</b> Comprend les démarches à effectuer pour pouvoir tenir un poste</p>	▶ Le problème c'est qu'il faut que je trouve d'abord une nounou pour pouvoir travailler
<p><b>Transmission orale</b> Rend compte des démarches effectuées en autonomie pour la garde d'enfants ou la mobilité</p>	▶ J'ai rencontré Mme ... de la mairie pour savoir où trouver une nounou
<p><b>Compréhension écrite</b> Utilise en autonomie les divers documents permettant d'effectuer des démarches pour la mobilité</p>	▶ - Liste des modes de gardes sur une commune : assistantes maternelles agréées, crèches - Fonctionnement de la cantine, du centre aéré
<p><b>Transmission écrite</b> - Rédige une demande écrite sur les modes de garde à la mairie - Rédige une demande de place en garde périscolaire à la mairie</p>	▶ Je soussignée Mme H. demande une place à la crèche pour mon enfant à partir de septembre prochain.

# AXE PERCEPTION DE L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

CERCLE 1	<h2>Connaît les tâches liées à son poste de travail</h2>	
	<p><b>Compréhension orale</b> Repère dans une conversation les éléments qui concernent les tâches liées à son poste</p>	<p>► Pour le tri textile, on garde que les vêtements en bon état</p>
	<p><b>Transmission orale</b> Peut faire une présentation rapide de son poste</p>	<p>► Je travaille dans un atelier de collecte, je suis agent de tri</p>
	<p><b>Compréhension écrite</b> Repère l'intitulé de son poste sur un document de l'entreprise</p>	<p>► Fiche de paye, contrat de travail</p>
	<p><b>Transmission écrite</b> Recopie pour les mémoriser ou pour agir des informations écrites simples</p>	<p>► -Heures et lieux d'un enlèvement prévus chez un client -Noter le nom d'un article sur le carton d'emballage (t-shirt, jean's, jupe)</p>
CERCLE 2	<h2>Comprend la place de son poste dans le processus de production et Perçoit son secteur d'activité</h2>	
	<p><b>Compréhension orale</b> Connaît les gestes et actions à effectuer pour une tâche récurrente sur son poste</p>	<p>► -Aujourd'hui tu tries les vêtements enfants -Tu es sur Allo-Encombrants</p>
	<p><b>Transmission orale</b> En vue d'agir, poste des questions sur les postes en amont ou aval du sien</p>	<p>► Quand le camion arrive avec la collecte de vêtements, je monte récupérer les sacs ?</p>
	<p><b>Compréhension écrite</b> Repère sur un document concernant son poste des informations précisant les lieux et horaires</p>	<p>► -Planning hebdomadaire -Ordres de service</p>
	<p><b>Transmission écrite</b> Remplit la fiche horaire, car sa fiche de paye en dépend</p>	<p>► Fiche horaire</p>
CERCLE 3	<h2>Comprend la spécificité de la structure d'insertion par l'activité économique</h2>	
	<p><b>Compréhension orale</b> -Comprend l'enjeu de son contrat dans la structure -Assiste à des réunions collectives d'information et en retient les informations principales</p>	<p>► Ce contrat de 6 mois va vous permettre de travailler à nouveau. Notre chargé d'insertion va vous aider</p>
	<p><b>Transmission orale</b> Explique à un nouvel embauché ce qu'est une SIAE</p>	<p>► Tu sais, on va pas rester là toute notre vie</p>
	<p><b>Compréhension écrite</b> Lit les droits et devoirs d'un salarié en insertion dans le livret d'accueil ou le règlement intérieur</p>	<p>► Il est interdit de ... Il est possible ... à condition de ....</p>
	<p><b>Transmission écrite</b> Remplit une grille d'auto-évaluation (coche les cases appropriées) lors d'un entretien avec un chargé d'insertion</p>	<p>► Je suis capable de ... Je sais faire ... J'apprends à ... Je ne fais pas encore ...</p>
CERCLE 4	<h2>Peut se situer par rapport à son bassin d'emploi</h2>	
	<p><b>Compréhension orale</b> Comprend ce qu'il peut faire valoir comme compétences pour trouver un emploi dans ce bassin</p>	<p>► Tu sais, il y a un poste de cariste à pourvoir en ce moment</p>
	<p><b>Transmission orale</b> Peut expliquer sur quel poste il peut postuler par rapport aux besoins du bassin d'emploi</p>	<p>► Avec les compétences que j'ai développées dans l'atelier, ce poste est fait pour moi</p>
	<p><b>Compréhension écrite</b> Peut faire des recherches d'emploi plus ciblées sur le site internet de Pôle Emploi, en fonction du bassin d'emploi</p>	<p>► Utilisation du site internet de Pôle Emploi</p>
	<p><b>Transmission écrite</b> Peut faire la liste des entreprises ou structures d'intérim à contacter sur le bassin d'emploi pour des candidatures spontanées</p>	<p>► Liste d'entreprises avec adresses et téléphone</p>

# AXE PERCEPTION DU CADRE RÉGLEMENTAIRE

CERCLE 1	<h2>Connaît l'existence de réglementations au sein de sa structure</h2>	
	<p><b>Compréhension orale</b> Comprend des explications simples sur le cadre réglementaire</p>	<p>► On vous oblige à passer une visite médicale, parce que dans certaines conditions vous ne pouvez pas travailler</p>
	<p><b>Transmission orale</b> Peut expliquer certains termes clés du règlement</p>	<p>► - Article 5 du règlement intérieur : interdiction de boire et fumer dans les locaux - 15 commandements</p>
	<p><b>Compréhension écrite</b> Repère les affichages réglementaires En comprend le sens</p>	<p>► - Affichage d'information sur le règlement intérieur - Plan d'évacuation</p>
	<p><b>Transmission écrite</b> Peut remplir un imprimé ou formulaire à cocher</p>	<p>► - Demande de congés - Convocation à la médecine du travail</p>
CERCLE 2	<h2>Comprend le pourquoi des règles et des normes dans sa structure et son secteur d'activité</h2>	
	<p><b>Compréhension orale</b> Connaît les conséquences du non respect des règles</p>	<p>► Les équipements de sécurité, tu dois les porter. Si tu mets pas les bouchons anti-bruit, tu vas devenir sourd</p>
	<p><b>Transmission orale</b> Pose des questions sur le règlement</p>	<p>► En cas d'accident, je dois avertir qui ?</p>
	<p><b>Compréhension écrite</b> Souligne les articles importants sur un livret de sécurité ou des consignes d'hygiène</p>	<p>► Ne pas allumer la machine avant d'avoir vérifié ...</p>
	<p><b>Transmission écrite</b> Remplit la feuille d'anomalies si besoin</p>	<p>► Problème sur la machine P : ne s'allume plus</p>
CERCLE 3	<h2>Tient compte des réglementations dans son activité professionnelle</h2>	
	<p><b>Compréhension orale</b> Comprend l'impact d'un problème éventuel, et ses conséquences sur son environnement ou ses collègues</p>	<p>► Si tu conduis ivre, tu risques de te tuer et de tuer tes collègues par la même occasion</p>
	<p><b>Transmission orale</b> Explique les conséquences du non respect des règles sur son environnement ou ses collègues</p>	<p>► Il faut faire attention de ne pas oublier d'éteindre la machine P. en partant, sinon, elle marche toute la nuit, et ça consomme de l'électricité pour rien</p>
	<p><b>Compréhension écrite</b> Sait repérer les informations importantes, et recherche des documents pour connaître les réglementations sur son poste</p>	<p>► Lecture de brochures de sensibilisation aux règles d'hygiène et sécurité</p>
	<p><b>Transmission écrite</b> Rédige une courte note sur des problèmes d'hygiène et de sécurité</p>	<p>► Veuillez laisser les locaux propres. Merci d'avance</p>
CERCLE 4	<h2>Explique et transmet les réglementations à ses collègues</h2>	
	<p><b>Transmission orale</b> Transmet des informations oralement à un nouveau collègue</p>	<p>► Explique le fonctionnement du registre de sécurité</p>
	<p><b>Compréhension écrite</b> Comprend les notes de service relatives à de nouvelles règles de sécurité</p>	<p>► Note de service relative à l'utilisation des équipements de sécurité sur un chantier bâtiment</p>
	<p><b>Transmission orale</b> - Peut relater les faits en cas d'accident en vue d'établir la déclaration d'accident - Peut poser des questions/transmettre les informations essentielles à la lecture d'une note de service</p>	<p>► Voilà ce qui s'est passé : on était en train de tailler la haie. Jean a glissé et il s'est coupé avec le sécateur. On a essayé de faire un garot, puis on appelé les secours.</p>

# AXE GESTION DES HORAIRES ET DU TEMPS DE TRAVAIL

**CERCLE 1** Connaît l'existence d'un planning dans la structure

<p><b>Compréhension orale</b> Comprend et fait répéter ses horaires pour être sûr d'avoir compris</p>	<p>▶ <i>Lundi, je commence à 13h, c'est bien ça ? j'ai bien compris ?</i></p>
<p><b>Transmission orale</b> Pose des questions simples sur planning et la gestion de son temps dans la structure</p>	<p>▶ <i>Lundi, je commence à 13h</i></p>
<p><b>Compréhension écrite</b> Se repère sur un planning : repère ses horaires de travail</p>	<p>▶ <i>Lundi : 13h – 17h</i></p>
<p><b>Transmission écrite</b> - Remplit des relevés d'heures - Note les horaires de travail sur son agenda</p>	<p>▶ <i>Lundi : 13h – 17h</i></p>

**CERCLE 2** Connaît les enjeux du planning pour l'organisation du travail  
(pour l'équipe et les clients) (S'excuse a posteriori)

<p><b>Compréhension orale</b> Comprend les explications données par un encadrant technique sur les conséquences d'un retard</p>	<p>▶ <i>Le camion devait partir à 8h30 pour être à 9h à Divonnes. Vu que tu es en retard, le client va devoir nous attendre, et on va être en retard sur toute la tournée</i></p>
<p><b>Transmission orale</b> S'excuse a posteriori après un retard, une absence au travail</p>	<p>▶ <i>Excusez-moi, j'ai raté mon bus</i></p>
<p><b>Compréhension écrite</b> - Comprend les documents qui organisent une journée de travail (composition des équipes, horaires des tournées) - Repère les cadres horaires de la structure dans le livret d'accueil, le règlement intérieur</p>	<p>▶ <i>Repérer son nom et ses horaires dans le planning des tournées</i></p>
<p><b>Transmission écrite</b> Envoie un justificatif d'absence</p>	<p>▶ <i>Arrêt de travail</i></p>

**CERCLE 3** Anticipe les absences ou retards

<p><b>Compréhension orale</b> - En cas d'absence programmée, comprend les explications des incidences sur l'organisation - Comprend les consignes liées à la réorganisation du travail</p>	<p>▶ <i>Si tu ne peux pas être là lundi, tant pis, par contre il faut absolument faire maintenant ce qui était prévu lundi après-midi</i></p>
<p><b>Transmission orale</b> Avertit d'une absence programmée en apportant un justificatif écrit</p>	<p>▶ <i>Convocation à une visite médicale, à un entretien à Pôle Emploi</i></p>
<p><b>Compréhension écrite</b> - Comprend les ordres de service remis à l'équipe à partir des devis - A la lecture de l'ordre de service, peut prévenir oralement en cas d'absence prévue</p>	<p>▶ <i>- Ordres de service - Ordres de mission</i></p>
<p><b>Transmission écrite</b> Remplit les demandes de congés en avance</p>	<p>▶ <i>Congés du 18 juillet au 14 août</i></p>

**CERCLE 4** Organise son planning dans le respect des horaires et de l'organisation de la structure

<p><b>Compréhension orale</b> Comprend des instructions sur les horaires à respecter, et anticipe/s'organise</p>	<p>▶ <i>Vous avez une prise de poste demain à 10h chez un client, soyez à l'heure</i></p>
<p><b>Transmission orale</b> Peut argumenter et remettre en question un planning en cas d'erreur ou d'impossibilité</p>	<p>▶ <i>Si je dois être Bourg jusqu'à 10h et à Oyonnax à 10h30, c'est pas possible, vu qu'il faut 1h pour faire la route. Donc il faudrait prévenir le deuxième client qu'on décale à 11h</i></p>
<p><b>Compréhension écrite</b> - Tient compte de son planning professionnel pour ses rendez-vous extra-professionnels - Peut organiser une tournée, un chantier, dans un temps imposé - Utilise les plans et horaires de bus pour organiser ses missions d'intérim chez des clients</p>	<p>▶ <i>Regard son emploi du temps avant de prendre un rendez-vous médical</i></p>
<p><b>Transmission écrite</b> - Note par écrit le plan de tournée, pour sa propre relecture ou pour le transmettre - Prend des notes pour sa propre relecture sur les horaires de bus en vue d'une mission d'intérim</p>	<p>▶ <i>- Post-it - Remplit un relevé d'heures spécifiques pour les missions de nettoyage le weekend</i></p>

# AXE GESTION DES CONSIGNES ET DE L'INFORMATION

CERCLE 1

## Comprend et applique une consigne ou une information orale simple

### Compréhension orale

Comprend des instructions ou des informations simples, renforcées si besoin par des gestes et des indices contextuels

exemples

- Passe le balai
- Emmène ces cartons

### Compréhension écrite

Comprend une consigne ou une information simple laissée par écrit, si elle apparaît de façon récurrente et à un lien direct avec son activité

- Faire la salle de réunion
- Rdv vous à 14h00 pour un entretien individuel

CERCLE 2

## Comprend et applique une consigne ou une information orale complexe

### Compréhension orale

Comprend un enchaînement d'instructions simples reliées entre elles par des connecteurs comme d'abord, puis, ensuite etc.

- ▶ Nettoyez en premier la salle de bain puis la cuisine et n'oubliez pas de sortir les poubelles

### Transmission orale

Si besoin, reformule pour vérifier qu'il a compris

- ▶ Si j'ai bien compris, je commence d'abord par la salle de bain puis je nettoie la cuisine et sort les poubelles

### Compréhension écrite

Comprend une liste écrites de consignes simples reliées entre elle par des connecteurs comme d'abord, puis, ensuite, etc.

- ▶ Sur un papier est noté : faire le repassage en premier. Ensuite vous ferez le nettoyage de la salle de bain et les toilettes, s'il vous reste du temps, étendre le linge resté dans la machine à laver

### Transmission écrite

Comprend les consignes et transmet par écrit un descriptif des tâches effectuées

- ▶ - Les poubelles ont été sorties, la salle de bain et la cuisine nettoyées
- ▶ - Suite à orientation vers MLJ, laisse un mot dans la boîte aux lettres afin de nous avvertir de la date de rendez-vous

CERCLE 3

## Comprend/classe les consignes ou informations orales ou écrites

### Compréhension orale

Comprend les consignes orales et peut les classer oralement par ordre de priorité ou d'importance

- ▶ - Vous devez nettoyer le séjour et les chambres mais attention, les enfants sont encore à la sieste
- ▶ - Vous devez coller les étiquettes sur les enveloppes et insérer les documents dans l'enveloppe.
- ▶ - Pôle Emploi propose des ateliers CV, aller les voir pour leur demander à en bénéficier

### Transmission orale

Répète oralement les consignes en les mettant dans l'ordre d'exécution ou de priorité

- ▶ - Je fais en premier la cuisine en attendant que les enfants se réveillent de la sieste puis ferais les chambres ensuite
- ▶ - Je commence par coller les étiquettes puis mets les documents dans l'enveloppe
- ▶ - Répond à un questionnaire de nettoyage demandé de lister par ordre chronologique des tâches de travail

### Compréhension écrite

Comprend les consignes écrites et peut les classer oralement ou par écrit

- ▶ Comprend une liste de tâche ménagère laissée par écrit et peut organiser son travail selon les priorités ou le plus pratique

### Transmission écrite

Liste les tâches réalisées en vue de rendre compte de son activité

- ▶ Rédige par écrit une liste de tâches de ménage

CERCLE 4

## Prend des initiatives pour la transmission orale ou écrite de consignes ou d'informations

### Transmission orale

- Peut transmettre oralement et expliquer des consignes de travail à ses collègues  
- Sait informer oralement son référent sur les démarches en cours sans sollicitation de celui-ci

exemples

- ▶ - Pour mon projet de formation, je suis allé au jeudi de l'AFPA
- ▶ - Il faut d'abord chargé le frigo et la cuisinière puis les cartons

### Transmission écrite

- Peut transmettre par écrit des consignes de travail à ses collègues  
- Sait informer par écrit son référent sur les démarches en cours sans sollicitation de celui-ci

- ▶ - Courrier accompagnant les relevés d'heure laissés dans la boîte aux lettres
- ▶ - Demande écrite d'attestation assédic

# AXE GESTION DES RELATIONS DANS L'ÉQUIPE

**CERCLE 1** Identifie qui fait quoi dans la SIAE

<p><b>Compréhension orale</b> Repère la fonction d'une personne qui se présente à lui ou qui lui est présenté</p>	<p>exemples</p>	<p>- Bonjour, je suis votre chef d'équipe - Je vous présente M. X., le directeur de la structure</p>
<p><b>Transmission orale</b> Peut présenter une personne selon sa fonction</p>		<p>Mme X. est la chargée d'insertion</p>
<p><b>Compréhension écrite</b> - Repère sur un organigramme qui fait quoi - Repère qui fait quoi dans un livret de sécurité ou sur une carte de visite</p>		<p>Carte de visite commune</p>

**CERCLE 2** Connaît les niveaux de relations hiérarchiques entre collègues et hiérarchie

<p><b>Compréhension orale</b> Identifie et comprend l'interlocuteur pertinent à solliciter pour une situation donnée</p>	<p>exemples</p>	<p>Je suis M. Z., encadrant technique, c'est moi qui gère le chantier. En cas de problème avec un client, c'est à moi qu'il faut s'adresser</p>
<p><b>Transmission orale</b> Peut répondre à des questions simples sur la répartition des tâches et des rôles sur son lieu de travail</p>		<p>- Qui s'occupe du planning ? - Qui distribue le matériel ? - C'est M... Mme...</p>
<p><b>Compréhension écrite</b> Repère sur un organigramme les fonctions de chaque personne et leur position dans la hiérarchie</p>		<p>Cf organigramme</p>

**CERCLE 3** Comprend et respecte les niveaux de relation entre collègues et hiérarchie  
*(peut gérer ses émotions)*

<p><b>Compréhension orale</b> Repère l'utilisation du vouvoiement et du tutoiement, et l'utilisation des prénoms ou noms de famille entre collègues et hiérarchie</p>	<p>exemples</p>	<p>On s'adresse plus souvent à un directeur en le vouvoyant et lui disant "M. X."</p>
<p><b>Transmission orale</b> Sait adapter son discours en fonction de la personne qui se trouve en face</p>		<p>Utilisation adéquate du vouvoiement ou du tutoiement, des prénoms ou de marques d'adresse "M.", "Mme"</p>
<p><b>Compréhension écrite</b> Repère le caractère hiérarchique d'une note transmise par le directeur</p>		<p>Note de service ou consignes écrites affichées ou transmises par la direction</p>

**CERCLE 4** Maîtrise les codes de la gestion d'équipe et des rapports hiérarchiques en entreprise

<p><b>Compréhension orale</b> Repère les relations de subordination en écoutant des échanges à l'oral en situation de travail</p>	<p>exemples</p>	<p>Différence entre les échanges entre un directeur et sa secrétaire, et un directeur et un client</p>
<p><b>Transmission orale</b> Fait des suggestions et des demandes d'action en s'adaptant à l'interlocuteur en vue d'organiser son travail et celui de l'équipe</p>		<p>- "Tu peux installer la bétonneuse ?" - En s'adressant à un coéquipier : "Pourquoi X il va pas chercher le camion ?" - A un supérieur : "Est-ce qu'il est possible d'envoyer quelqu'un récupérer le camion ?"</p>
<p><b>Compréhension écrite</b> Comprend le pourquoi d'une note de service et la respecte</p>		<p>Note de service sur l'utilisation du parking privé de l'entreprise (problèmes de place dû à des oublis de fermeture de la barrière)</p>



# AXE GESTION DES TERMES TECHNIQUES/SPÉCIFIQUES AU MÉTIER

CERCLE 1

## Repère/différencie les termes techniques propres au métier

### Compréhension orale

Repère dans une conversation ou dans une présentation orale, les termes techniques, les mots spécifiques au métier sans forcément comprendre ou savoir ce que sait

▶ "taille-haie", "CACES"

### Transmission orale

Utilise quelques termes techniques mais pas de manière systématique

▶ -"Passe moi la broussailleuse"  
- "Tu veux dire la débroussailleuse ?"

### Compréhension écrite

Repère dans une note technique le vocabulaire spécifique à son travail

▶ Fiche technique produit

### Transmission écrite

Recopie ponctuellement des termes techniques pour les mémoriser ou pour les utiliser

▶ Recopie un nom de produit sur un carton "PANTALON"

exemples

CERCLE 2

## Comprend les termes techniques propres au métier

### Compréhension orale

Connaît et comprend la signification des principaux termes usités dans la profession

▶ -Connaît les règles d'hygiène dans le nettoyage et sait pourquoi elles existent  
-Comprend pourquoi le port des EPI est obligatoire et les mets lors des missions

### Transmission orale

Systématise l'utilisation de termes techniques

▶ "taille-haie", "CACES"

### Compréhension écrite

Comprend l'information principale de fiches techniques ou de fiches d'incident

▶ Ne pas utiliser l'appareil avant d'avoir mis les gants de protection

### Transmission écrite

Complète des fiches techniques en utilisant les termes techniques adéquats

▶ Penser à vérifier le niveau d'huile avant utilisation

exemples

CERCLE 3

## Utilise les termes techniques propres au métier

### Compréhension orale

Demande des précisions ou des explications à un collègue sur un terme technique inconnu

▶ Ça veut dire quoi "xxx" ?

### Transmission orale

Peut corriger une utilisation erronée de termes techniques chez un collègue débutant

▶ Tu dis "xx" mais en fait c'est du "yy" que tu veux parler

### Compréhension écrite

Lit et comprend une note technique

▶ Notice d'utilisation d'un produit ou d'un appareil

### Transmission écrite

Rédige un court texte en vue d'une fiche d'incident

▶ On a allumé la machine. Puis on a vu de la fumée. Et on a ouvert le capot du moteur.

exemples

CERCLE 4

## Transfère les termes techniques propres au métier

### Compréhension orale

Etablit le lien entre des termes techniques équivalents utilisés par des interlocuteurs inhabituels

▶ Vous voulez dire le "xx" ?

### Transmission orale

Explique le sens d'un terme technique à un collègue peu expérimenté

▶ En fait quand on parle de "xx", on veut dire par là qu'on doit faire ...

### Compréhension écrite

Retrouve l'information recherchée dans un manuel technique

▶ Cherche à partir du sommaire ou en feuilletant et en identifiant le chapitre ou la partie qui concerne l'appareil en question

### Transmission écrite

Rédige une fiche technique

▶ Instruction de mise en marche d'un appareil pour un collègue remplaçant

exemples

# AXE GESTION DES RELATIONS SOCIO-PROFESSIONNELLES À L'ORAL

CERCLE 1	<h2>Entre en relation avec ses collègues et sa hiérarchie</h2>
<p><b>Compréhension orale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprend les demandes d'un collègue ou d'un visiteur connu</li> <li>- Peut répondre à des questions simples relatives à son expérience et ses compétences professionnelles</li> </ul>	<p><b>exemples</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- T'as pas vu Mme Y. ? Je veux parler à votre chef. Il est où ?</li> <li>- Vous avez travaillé dans telle entreprise ? Tu as ton permis de conduire ? Tu sais utiliser une truelle ?</li> </ul>
<p><b>Transmission orale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Applique les règles de politesse de base</li> <li>- Établit un contact social élémentaire avec son environnement professionnel proche. Se présente succinctement à un nouveau collègue ou un client en utilisant des formes de politesse standard</li> <li>- Demande des objets, des services simples à une personne connue de son environnement professionnel identifiée comme bienveillante</li> </ul>	<p><b>exemples</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bonjour, Merci, excusez-moi</li> <li>- Tu peux me passer l'eau de Javel ? Merci</li> <li>- S'il te plaît, tu peux m'aider ?</li> </ul>
CERCLE 2	<h2>Utilise l'échange pour produire et améliorer ses tâches (hiérarchie, collègues)</h2>
<p><b>Compréhension orale</b></p> <p>Comprend des énoncés informatifs ou des descriptions simples concernant l'utilisation de produits ou machines utilisés au quotidien</p>	<p><b>exemples</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il ne faut pas mélanger ces deux produits !</li> <li>- Il faut actionner la machine avec les deux mains</li> </ul>
<p><b>Transmission orale</b></p> <p>Comprend des énoncés informatifs ou des descriptions simples concernant l'utilisation de produits ou machines utilisés au quotidien</p>	<p><b>exemples</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il ne faut pas mélanger ces deux produits !</li> <li>- Il faut actionner la machine avec les deux mains</li> </ul>
CERCLE 3	<h2>Parle en direct ou par téléphone avec des interlocuteurs extérieurs (clients, futurs employeurs)</h2>
<p><b>Compréhension orale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprend les demandes et les attentes d'un visiteur inconnu de manière parcellaire</li> <li>- Comprend l'objet et le destinataire d'un message laissé sur le répondeur</li> </ul>	<p><b>exemples</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pourriez-vous m'indiquer le bureau de M. X. ? Je cherche à joindre Mme Y., pourriez-vous prendre un message ?</li> <li>- Bonjour c'est M. W., fournisseur. Pourriez-vous me rappeler cette après-midi ? Merci</li> </ul>
<p><b>Transmission orale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Echange de manière brève sur des éléments et/ou des événements de son environnement professionnel proche</li> <li>- Reformule oralement un message reçu sur un répondeur ou par téléphone au collègue auquel le message était adressé</li> </ul>	<p><b>exemples</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Je ferme la réserve, d'accord ?</li> <li>- On peut pas poser le double vitrage ?</li> <li>- Le chef a téléphoné. Tu vas sur le chantier Il a dit : tu dois arriver plus tôt demain</li> </ul>
CERCLE 4	<h2>S'adapte à tout interlocuteur dans des situations formelles et informelles</h2>
<p><b>Compréhension orale</b></p> <p>Comprend les demandes téléphoniques d'interlocuteurs inconnus. Identifie les différences hiérarchiques afin d'adapter son discours au degré de familiarité attendu</p>	<p><b>exemples</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pourriez-vous dire à M. Z. que je souhaite le rencontrer demain ?</li> <li>- Vous fermez à quelle heure le vendredi ?</li> <li>- Vous avez reçu notre facture pour les matériaux ? Parce qu'on n'a toujours pas eu le chèque !</li> </ul>
<p><b>Transmission orale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appelle quelqu'un pour prévenir d'une absence, d'un retard</li> <li>- Laisse un message sur un répondeur</li> <li>- En cas de nécessité, appelle un numéro d'urgence, et donne clairement l'adresse du site où une intervention est nécessaire.</li> <li>- Peut guider un stagiaire ou nouveau venu sur des activités/éléments de son environnement professionnel proche</li> </ul>	<p><b>exemples</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bonjour, je suis bien chez ... Je téléphone pour prévenir que je ne peux pas venir demain car je suis malade</li> <li>- Bonjour, c'est ... J'ai un problème, je serais en retard de 20 mn. Vous pouvez me rappeler au ...</li> <li>- Je suis au 20 rue des Rosiers, dans le 12<sup>e</sup> arrondissement. Il y a eu un accident. Mon collègue est tombé de l'échafaudage. Il est inconscient</li> <li>- Regarde, il faut faire comme ça... C'est mieux de faire comme ça</li> </ul>

# AXE ÉCRITS SOCIO-PROFESSIONNELS

CERCLE 1

## Repère certains mot-clés sur son poste de travail

### Compréhension écrite

Identifie contrat de travail, fiches de paye, demande de congés, fiche horaire, règlement intérieur, etc.

ex.

Identifie contrat de travail, fiches de paye, demande de congés, fiche horaire, règlement intérieur, etc.

CERCLE 2

## Comprend et renseigne des informations simples récurrentes sur son poste de travail (chiffres, mots-clés)

### Compréhension écrite

Repère les informations clés demandées dans des formulaires récurrents sur son poste de travail

exemples

▶ Demande de congé écrite

### Transmission écrite

- Renseigne des formulaires simples demandant des informations prévisibles  
- Recopie, pour les mémoriser, des informations simples extraites d'écrits professionnels

▶ - Complète un document de l'entreprise demandant des informations administratives : nom, prénom, etc.  
▶ - Remplit des rapports de mission en respectant les rubriques : Réparation effectuée le ..... par ..... Signature.....

CERCLE 3

## Reconnait et renseigne des supports écrits professionnels, administratifs, personnels

### Compréhension écrite

Comprend les écrits professionnels récurrents sur son poste de travail ou dans sa vie personnelle

exemples

▶ Dans un courrier émanant de la direction de la SIAE ou des services sociaux, repère l'objet du courrier, la personne référente du dossier et la réaction attendue (se rendre à une convocation, fournir un papier, etc.), les dates et/ou délais

### Transmission écrite

Renseigne des formulaires divers à questions ouvertes demandant des renseignements relatifs à sa situation de travail

▶ Remplit un formulaire relatif à son poste de travail en utilisant un vocabulaire et des expressions propres à son poste de travail : bon d'intervention ; zone Observations de la fiche d'entretien annuel salarié

CERCLE 4

## Elabore et formalise des écrits

### Compréhension écrite

- Recherche et identifie des documents écrits pertinents  
- Retrouve des informations pertinentes dans un texte long

exemples

▶ Notices de sécurité, modes d'emploi, manuels d'installation, de maintenance, etc.

### Transmission écrite

- Remplit des documents variés  
- Rédige de courts rapports techniques ou administratifs

▶ - Rapport décrivant un dysfonctionnement sur la chaîne d'activité ou un risque pour la sécurité  
▶ - Suggestion pour l'amélioration de la production ou des conditions de travail

# AXE VERBALISATION DU PARCOURS PROFESSIONNEL

CERCLE 1

## Raconte, explique ses expériences passées

### Transmission orale

Peut exposer brièvement les étapes de son parcours professionnel, en précisant les postes occupés, les entreprises, lieux, etc.



*Décrit avec des mots simples ce qu'il a fait avec, si besoin, un recours à une communication paraverbale*

CERCLE 2

## Décrit et explique son activité présente

### Transmission orale

Explique comment et pourquoi il réalise une opération, en utilisant des connecteurs comme "parce que"



*- Je prends le balais à franges, parce que...  
- D'abord, ... Ensuite... Mais, en fait, avant ça, ...*

CERCLE 3

## Identifie ses compétences acquises et ses compétences à développer

### Transmission orale

Liste de façon simple les savoir-faire acquis



*- Je suis capable de ...  
- Je sais. ...  
- J'ai appris à ..*

CERCLE 4

## Se projette et formule ses souhaits d'orientation

### Transmission orale

Expose son projet professionnel de façon construite, en utilisant des connecteurs logiques et temporels



*- Quand j'aurai terminé mon contrat, je ferai ...  
- Ensuite, si .. alors, ...  
- Sinon, ...  
- Eventuellement, ...*

# Participants

## Remerciements

### Coordination et animation du projet

ECRIT 01 : Sandra SEGUIN-NANTAS  
Consultante : Aurore BARROT

### Liste des participants au groupe de travail départemental

Tremplin : Sara TAROUAT  
EPI : Caroline CHALLEAT  
ADL 01 : Marie-Line MONPEYSSEN  
AG2I – AinterJob : David GIBAUD  
AGCR : Brigitte SERRANO  
Brigades vertes : Martine BERJOAN  
ENVOL : Martine JACQUET et Karine GOUPY  
Jardins du cœur : Pascale ROMBONI

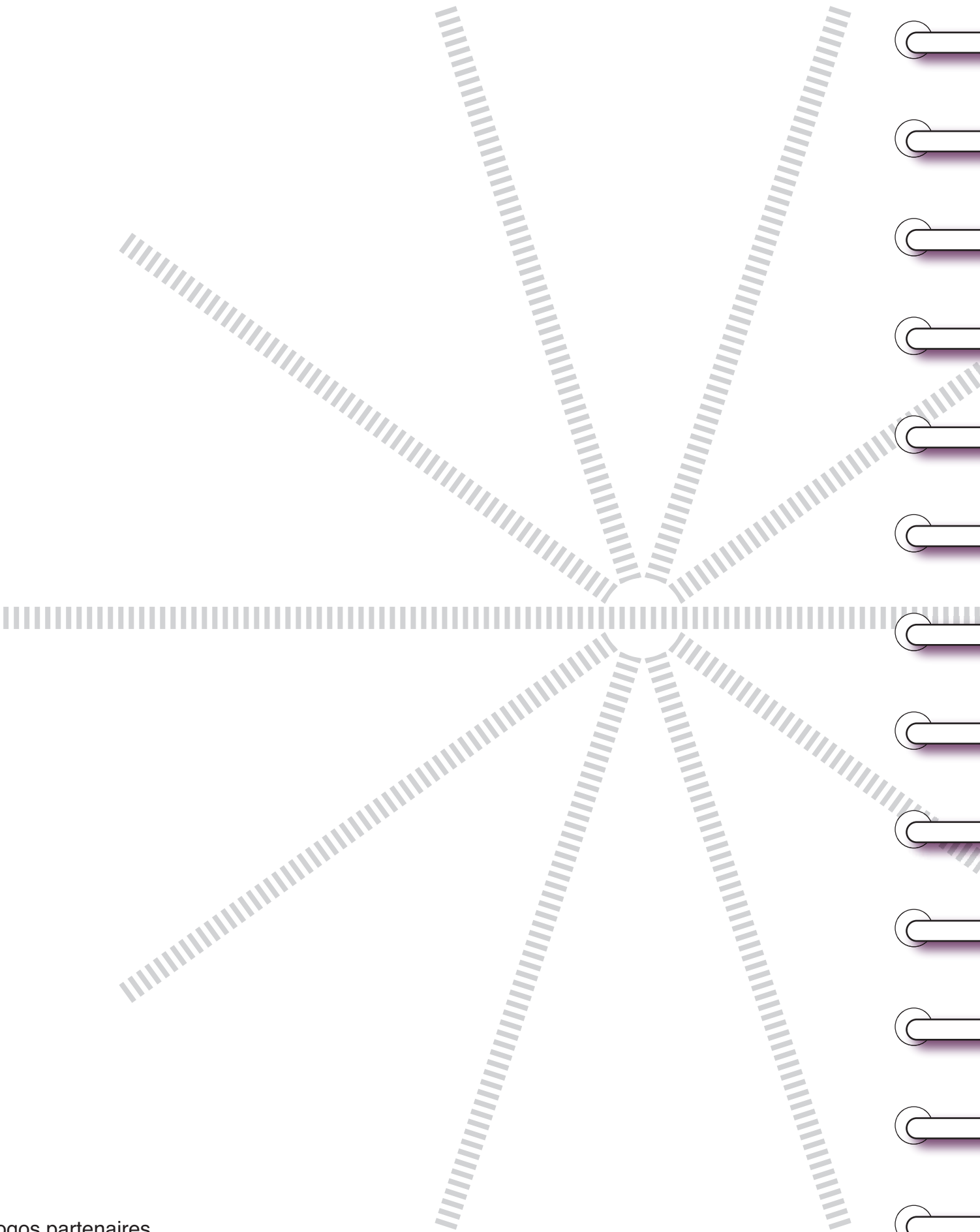
### Remerciements

Nous tenons à remercier les directeurs des SIAE qui ont accepté de participer à l'expérimentation.  
Nous remercions également l'ADSEA et le GRETA d'Ambérieu qui nous ont hébergé dans leurs locaux tout au long de la formation – action en 2009.

La carte SIAE – Français Compétence Professionnelle a été réalisée à partir de l'adaptation de la carte construite, expérimentée, et publiée par le CLP (Comité de Liaison pour la Promotion des migrants et des publics en recherche d'insertion) dans l'ouvrage Français en situation professionnelle : un outil de positionnement transversal (Paris, 2008 ; ISBN : 978-2-9515956-6-8).

### Financement de la formation - action

La formation – action a été réalisée dans le cadre d'un co-financement DRTEFP (Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle) Rhône-Alpes, DDTEFP (Direction Départementale du Travail, de l'Emploi, et de la Formation Professionnelle) de l'Ain, Bourg-Agglomération.



Logos partenaires  
+ coordonnées

