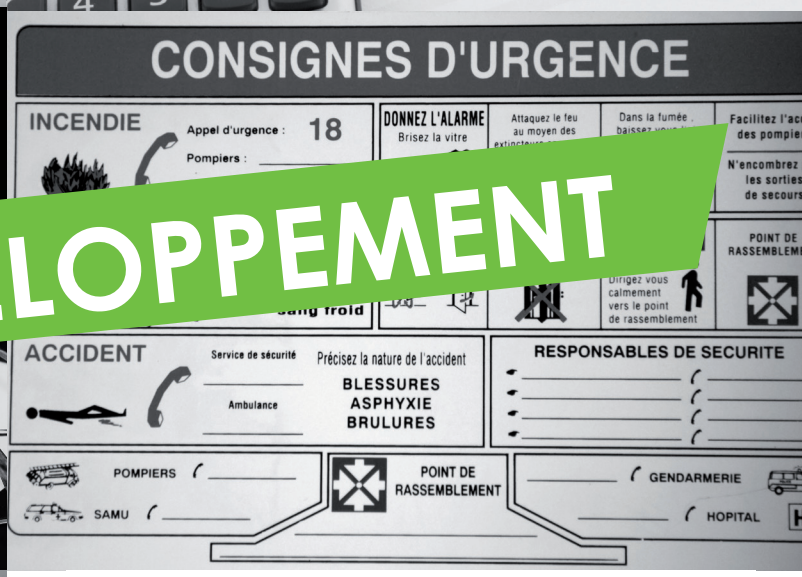
GUIDE MÉTHODOLOGIQUE

DES ENTRETIENS ÉVALUATIFS

VERS LE DÉVELOPPEMENT

DES COMPÉTENCES CLÉS



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
PRÉFET DE LA RÉGION LORRAINE

C2Ri compétences clés en Lorraine

INFFOLOR Carif Lorraine

Ce guide est téléchargeable sur notre site dans la rubrique «Productions du C2Ri» !

www.c2rilorraine.org

pour lutter contre l'illettrisme et accéder aux Compétences Clés en Lorraine

Le site du C2Ri vous propose

- la cartographie des formations aux savoirs de base et aux Compétences Clés en région
- des actualités régulières
- des ressources pédagogiques et documentaires
- une recherche documentaire à distance

Le guide méthodologique des entretiens évaluatifs vers le développement des Compétences Clés a été conçu dans le cadre d'une formation-action. Ce projet a démarré en février 2012 et s'est terminé en septembre 2013.

Six formatrices-coordonnatrices et formateurs-coordonnateurs intervenant sur le dispositif Compétences Clés ont apporté leur expérience et leurs compétences à sa construction.

Concepteurs du guide méthodologique des entretiens évaluatifs :

- Lorène BARBIER, AFD - Épinal (88)
- Emmanuel BOEHM, GRETA Lorraine Nord - Homécourt (54)
- Alexandra DELANDRE, ALAJI - Metz (57)
- Claudine METIVIER, FORMABILIS - Pont-à-Mousson (54)
- Michel THOUVENIN, GRETA Lorraine Nord - Longwy (54)
- Josiane TRIPODI, CAGIP- Neufchâteau (88)

Animatrice du groupe régional Compétences Clés :

- Alice WYPYSZYNSKI, Centre Régional de Ressources illettrisme et Compétences Clés (C2Ri-Inffolor- Metz)

Experte sur le groupe :

- Corinne BORNET, Psychologie du travail et des Organisations (Cabinet Résonance- Metz)

Ce guide est une aide pour tout formateur intervenant sur les formations Compétences Clés et plus particulièrement auprès d'un public en situation d'illettrisme. Il propose une approche concrète des différentes étapes de la conduite des entretiens favorisant la reprise de confiance en soi et la motivation à apprendre chez l'apprenant.

Remerciements

Ce guide a été réalisé grâce à la confiance et au soutien financier de la DIRECCTE Lorraine, financeur du dispositif d'accès aux Compétences Clés.

Sommaire

1. CONTEXTE D'ELABORATION DU GUIDE DES ENTRETIENS ÉVALUATIFS 5

1.1. Programme de professionnalisation Compétences Clés en Lorraine 5

1.2. Besoins identifiés 5

1.3. Définition des axes de travail 6

2. UTILISATION DU GUIDE DES ENTRETIENS ÉVALUATIFS 7

2.1. Les utilisateurs 7

2.2. Les objectifs du guide 7

2.3. Structure et démarche d'utilisation du guide 8

3. L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE 9

3.1. Présentation 9

3.2. Trame de référence 11

3.3. Trame à personnaliser 12

4. L'ENTRETIEN INITIAL 13

4.1. Présentation 13

4.2. L'entretien d'explicitation 17

4.3. Trame de référence 19

4.4. Trame à personnaliser 22

5. L'ENTRETIEN MÉTACOGNITIF 24

5.1 Présentation 24

5.2. Trame de référence 26

5.3. Trame à personnaliser 27

6. GRILLE D'AUTO-ÉVALUATION 28

6.1. Présentation 28

6.2. Grille d'auto-évaluation de référence 29

6.3. Grille d'auto-évaluation à compléter 30

1. CONTEXTE D'ÉLABORATION DU GUIDE DES ENTRETIENS ÉVALUATIFS

1.1. Programme de professionnalisation sur le dispositif d'accès aux Compétences Clés en Lorraine

Depuis 2009, un programme de professionnalisation financé par la DIRECCTE[1] et organisé par le Centre Régional de Ressources illettrisme et Compétences Clés (C2Ri) a été mis en place sur le dispositif d'accès aux Compétences Clés.

Le dispositif d'accès aux Compétences Clés[2] permet à un public qui a un projet d'insertion professionnelle de développer une ou plusieurs des compétences fondamentales suivantes : compréhension et expression écrites, mathématiques - sciences et technologies, bureautique et internet, aptitude à développer ses connaissances et compétences - initiation à une langue étrangère.

Parmi ce public, la priorité est donnée aux apprenants sans qualification ou mal à l'aise à l'écrit : les personnes en situation d'illettrisme ou d'un niveau de formation V, V bis et VI.

1.2. Besoins identifiés

C'est pour répondre aux besoins de ce public que nous avons construit un guide des entretiens évaluatifs. Mais quels sont ces besoins relevés par les formateurs Compétences Clés et comment y répondre ?

Ces besoins s'expriment le plus souvent par des questions :

- **Comment permettre à une personne en situation d'illettrisme de prendre conscience de ses capacités à réussir ?**
- **Comment lui permettre de donner du sens à sa formation ?**

Généralement, la personne en situation d'illettrisme est persuadée de ne rien savoir. Sa crainte de «ne pas y arriver», étroitement liée à son échec scolaire, freine son adhésion et sa participation régulière à la formation.

Pour répondre aux besoins du public en situation d'illettrisme, il fallait répondre aux besoins des formateurs intervenant sur le dispositif Compétences Clés. C'est notamment lors d'une formation sur la démarche évaluative avec le RCCSP[3] (Référentiel des Compétences Clés en Situation Professionnelle[4]) que les formateurs ont exprimé le besoin de **construire un outil facilitant la préparation et la conduite des entretiens.**

Le choix a donc été fait d'élaborer un guide méthodologique des entretiens évaluatifs à l'usage des formateurs intervenant auprès d'un public en situation d'illettrisme. Ce guide peut être utilisé auprès d'autres publics et notamment le public en remise à niveau.

[1] DIRECCTE : Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi.

[2] Toutes les informations sur le dispositif d'accès aux Compétences Clés sur le site www.c2rilorraine.org

[3] Programme de la formation consultable sur le site www.c2rilorraine.org dans la rubrique « Professionnalisations des acteurs » puis sous-rubrique « Programmes annuels Compétences Clés ».

[4] Le Référentiel des Compétences Clés en Situation Professionnelle (RCCSP) de L'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme (ANLCI) est consultable sur le site www.anlci.gouv.fr

1.3 Définition des axes de travail

La conception du guide a été définie à partir de trois axes de travail : analyse des pratiques des formateurs, retranscription des entretiens et apports théoriques et pratiques[5].

Recensement et analyse des pratiques professionnelles des formateurs en matière d'entretien.

Conduite d'entretiens et leur retranscription réalisée par les participants du groupe.

Apports théoriques et pratiques apportés lors des formations et issus d'ouvrages et de recherches.

Conduite de trois types d'entretien :

- L'entretien téléphonique :
.Le formateur invite la personne à se présenter sur l'atelier Compétences Clés suite à une fiche de prescription transmise via l'extranet « Rosace ».

- L'entretien initial :
. Le formateur et le futur participant font connaissance et définissent ensemble des objectifs de formation.
.Le formateur propose éventuellement de revenir sur une tâche particulière dans le cadre d'une activité professionnelle ou extra-professionnelle pour identifier des compétences. Il conduit un entretien d'explicitation.

- L'entretien métacognitif :
Le formateur découvre les stratégies d'apprentissage du participant et permet à celui-ci d'en prendre conscience.

Les trois types d'entretien ont été retranscrits :

- **téléphonique**
- **initial**
- **métacognitif**

L'analyse des retranscriptions nous a permis de conserver « ce qui marche » :

- **Les mots et expressions clés ;**
- **Les questions ;**
- **Les reformulations ;**
- **Les thèmes à aborder ;**
- **Les interventions du formateur** qui permettent de mieux comprendre sa posture et les objectifs visés.

Ont été utiles :

- **La formation à l'appropriation du Référentiel Compétences Clés en Situation Professionnelle** (RCCSP) pour lister les thèmes à aborder durant l'entretien, verbaliser les compétences déclarées et/ou observées.

- **La formation à la démarche évaluative avec le RCCSP** pour travailler sur les différentes formes de reformulation et l'entretien métacognitif.

- **La formation sur l'identification des compétences et des besoins en formation par le biais de l'entretien** pour travailler sur les qualités d'une question et sur l'entretien d'explicitation.

[5] Les apports sont issus des formations qui ont eu lieu dans le cadre du programme de professionnalisation et d'ouvrages. Nous citerons « Evaluer les illettrismes » et « Qui est illettré ? » de Jean-Marie BESSE, Editions RETZ, ainsi que « L'entretien d'explicitation » de Pierre VERMESCH, Editions ESF.

2. UTILISATION DU GUIDE DES ENTRETIENS EVALUATIFS

2.1. Les utilisateurs

Les formateurs intervenant dans les formations Compétences Clés ou formations de base, qui ont besoin d'un outil facilitant la conduite des entretiens évaluatifs.

2.2. Les objectifs du guide

◢ Être facile à utiliser

Le guide propose pour chaque type d'entretien, une trame de référence contenant :

- Les thèmes à aborder.
- Pour chaque thème : une question ou une expression clé qui facilite l'entrée dans le thème.
- Une trame vierge à personnaliser à partir de la trame de référence.

◢ Acquérir des techniques de base de l'entretien

Chaque trame d'entretien sera précédée d'une introduction sur :

- Le type d'entretien et ses objectifs.
- Le déroulement de l'entretien : à quel moment a lieu cet entretien ? Quelle est sa durée ?
- Comment conduire cet entretien ? Quelle est la posture du formateur ?
- Des conseils sur les interventions du formateur : phrases et mots clés, les différents types de relance.
- Les supports utilisés : supports des formations de professionnalisation, ouvrages et outils utilisés.

◢ Faciliter la verbalisation des compétences et des besoins en formation

L'utilisation du Référentiel des Compétences Clés en Situation Professionnelle lors de la préparation et de la synthèse orale et écrite de l'entretien facilite la verbalisation des compétences.

◢ Faire une synthèse orale de l'entretien

Chaque trame d'entretien de référence est suivie d'une synthèse orale et/ou écrite qui :

- Reformule les propos échangés.
- Valorise les compétences déclarées et/ou acquises.
- Précise les objectifs de formation, d'apprentissage définis en commun entre le formateur et l'apprenant.

◢ Évaluer son entretien

- Une grille d'auto-évaluation de l'entretien propose une série de questions permettant d'évaluer son entretien.
- L'utilisation de la grille d'auto-évaluation est conseillée aussi souvent que possible pour mettre des mots sur les progrès réalisés et les améliorations à apporter dans la conduite des entretiens.

En aucun cas, ce guide ne peut remplacer des formations aux différents types d'entretien, notamment à l'entretien d'explicitation. Son objectif est de :

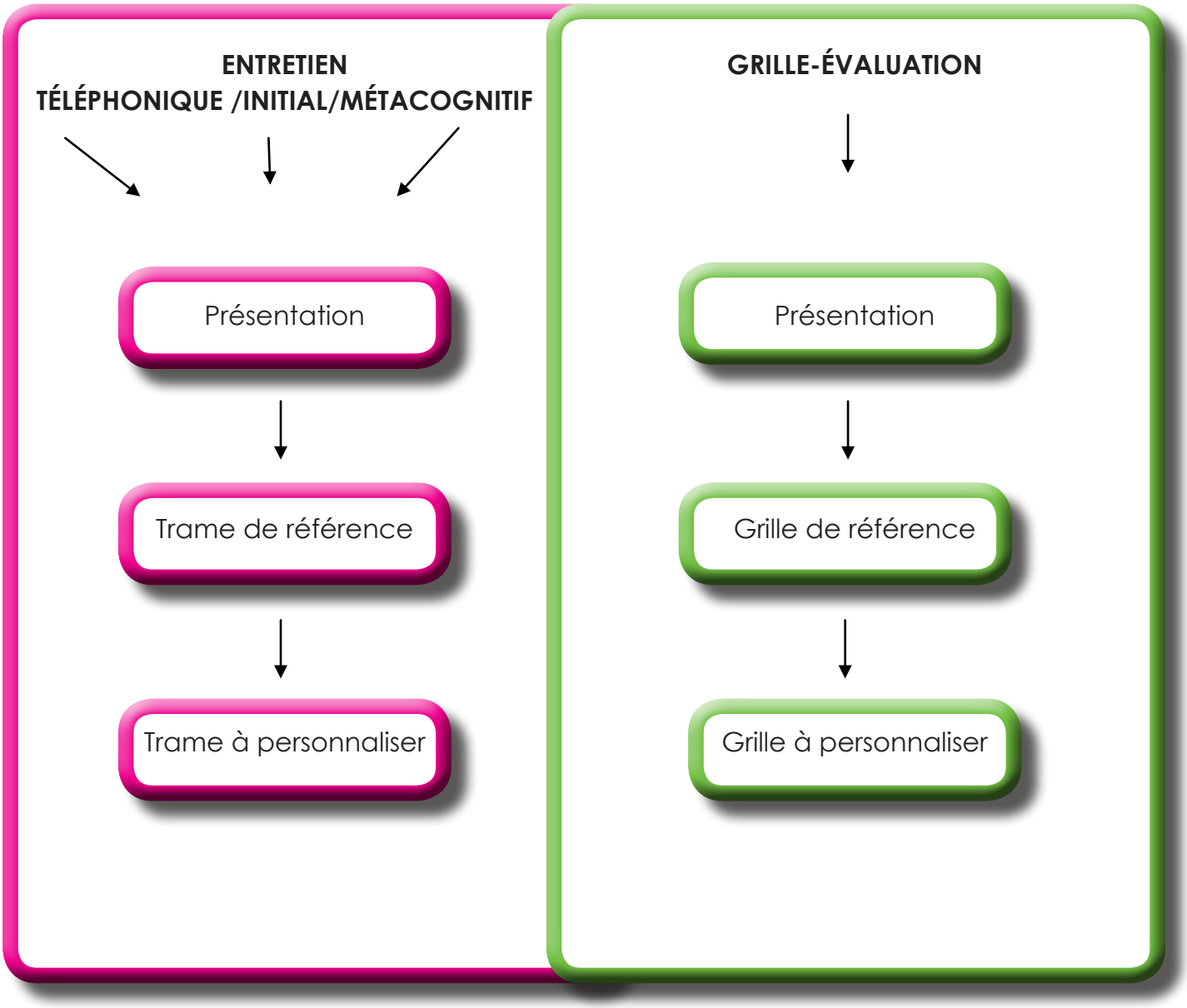
- Montrer l'importance de la communication dans la formation et la situation d'apprentissage.
- S'exercer à la préparation et à la conduite des différents types d'entretien.

2.3 Structure et démarche d'utilisation du guide des entretiens évaluatifs

Chaque type d'entretien est suivi d'une présentation qui se décline en termes :

- D'objectifs ;
- De structure de la trame de référence ;
- De conseils pour personnaliser sa trame ;
- De posture du formateur ;
- De mots et expressions clés issus des entretiens retranscrits ;
- D'extraits des entretiens retranscrits.

La présentation est suivie de la trame de référence et de la trame à personnaliser.



3. L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE

3.1. Présentation

En amont de l'entretien téléphonique, nous conseillons au formateur de consulter la fiche de prescription afin de prendre connaissance de la demande de formation de l'apprenant (domaine d'activité, projet professionnel et compétences à développer) ainsi que de ses coordonnées.

Cet entretien téléphonique est le premier contact avec le futur apprenant. Le but de cet appel est de communiquer au futur apprenant une première approche rassurante du monde de la formation et de lui donner envie de venir au premier rendez-vous.

◢ Ses objectifs

- Rassurer le futur apprenant sur les raisons de l'appel téléphonique.
- Créer un climat favorable à l'échange pour pouvoir lever un maximum de freins, d'interrogations et d'appréhensions.
- Fixer une date et un lieu de rendez-vous.
- S'assurer que le futur apprenant peut et sait se rendre au lieu de rendez-vous.

◢ Trame de l'entretien téléphonique

- Pourquoi cette trame ?

Pour mettre à disposition du formateur un outil lui servant de fil conducteur facilitant la transmission et le relevé d'informations.

- Comment l'utiliser ?
  - Aborder les thèmes dans le cadre d'un dialogue. La trame est un guide. Tous les exemples de verbalisation ne sont pas à utiliser à chaque fois. Ils sont induits par les réponses de votre interlocuteur.
  - **Avant l'entretien**, consulter la trame de référence puis personnaliser la trame vierge avec vos questions, vos formulations.
  - **Pendant l'entretien**, avoir la trame à proximité.
  - **Après l'entretien**, utiliser la trame pour synthétiser vos notes.
- Comment est-elle structurée ?

  Par thématique :
  - Prise de contact : présentation de l'organisme et du formateur ;
  - Le contexte de l'appel téléphonique ;
  - Prise de rendez-vous et accord du futur apprenant ;
  - La localisation dans le temps et dans l'espace ;
  - Synthèse orale.

◢ Posture du formateur

- Parler posément et calmement.
- Prendre le temps de répéter plusieurs fois une même information.
- Se mettre dans un endroit calme pour téléphoner.
- Être «souriant» et chaleureux.
- Se mettre à la portée de son interlocuteur.

Utilisation de mots et d'expressions clés

- Pour faciliter une relation de confiance, le formateur :
  - *«Est-ce que cela vous convient ?»*
  - *«Si vous avez des questions, surtout n'hésitez pas, je suis là pour vous guider.»*
  - *«Si vous ne trouvez pas ou si vous avez le moindre problème, n'hésitez pas à m'appeler au … »*
- Pour rassurer le futur apprenant sur le lieu de formation :
  «Je peux vous donner des indications sur le bus à prendre. C'est la ligne 1, l'arrêt se trouve juste en face de la gare.»

Les questions

Elles sont simples, facilement compréhensibles et ciblées :
«Est-ce que vous savez où nous sommes situés ?»

Les reformulations

Elles permettent de s'assurer de la bonne compréhension par le futur apprenant des informations qui lui ont été transmises :
«Nous avons rendez-vous ensemble le mercredi 3 septembre à 15 heures. Est-ce que ça va pour vous ?»

3.2. Trame de l'entretien téléphonique de référence

Thèmes abordés et objectifs	Verbalisations
Prise de contact ***Se présenter et présenter sa structure.***	*Bonjour Monsieur DURAND, je m'appelle Claudine M, je suis formatrice à … qui se situe à …*
Le contexte de l'appel téléphonique ***Revenir sur la rencontre avec le prescripteur et la demande de formation.***	*Je vous appelle parce que j'ai reçu une demande de formation vous concernant de la part de Pôle emploi.*
Prise de rendez-vous et accord du futur apprenant ***Rassurer le futur apprenant sur ce premier rendez-vous qui est un moment privilégié pour lui permettre de mieux connaître la formation, de s'exprimer sur ses besoins en formation.***	*Vous allez pouvoir démarrer rapidement la formation. Pour cela, je vous propose de nous rencontrer pour faire le point avec vous sur vos besoins en formation. Je vous propose le mercredi 3 septembre à 15 heures. Est-ce que cela vous convient ? Ce premier rendez-vous sera un temps pour répondre à toutes vos questions sur la formation. Il dure 1 heure et demie à 2 heures.*
Localisation dans le temps et dans l'espace ***Prendre le temps d'expliquer comment se rendre au lieu de rendez-vous.***	*Nous sommes situés (donner l'adresse exacte). Est-ce que vous savez où cela se trouve ?* *C'est à côté de …, pas trop loin de… Vous venez en voiture ou en bus ?* *L'arrêt de bus est juste en face de chez nous.*
Synthèse orale ***S'assurer que le futur apprenant a bien compris la date, l'heure et le lieu de rendez-vous.***	*Nous sommes d'accord sur le rendez-vous, c'est le mercredi 3 septembre à 15 heures. Je vous dis donc à très bientôt. Si vous ne trouvez pas ou si vous avez le moindre problème, n'hésitez pas à m'appeler au ……..* *Au revoir Monsieur DURAND, je vous souhaite une bonne semaine.*

Le formateur peut réaliser une synthèse écrite de ce premier contact pour y revenir lors de l'entretien. Par exemple, la déclaration de Monsieur DURAND sur son manque d'habitude de prendre le bus peut être une piste à exploiter lors de l'entretien initial.

3.3. Trame de l'entretien téléphonique à personnaliser

En fonction des thèmes, vous pouvez prévoir à l'avance vos questions, la formulation des différents points que vous allez aborder. La trame peut également faciliter la synthèse de votre prise de notes.

Thèmes abordés et objectifs	Questions, formulations, synthèse de la prise de notes
Prise de contact ***Se présenter et présenter sa structure.***	
Le contexte de l'appel téléphonique ***Revenir sur la rencontre avec le prescripteur et la demande de formation.***	
Prise de rendez-vous et accord du futur apprenant ***Rassurer le futur apprenant sur ce premier rendez-vous qui est un moment privilégié pour lui permettre de mieux connaître la formation, de s'exprimer sur ses besoins en formation.***	
Localisation dans le temps et dans l'espace ***Prendre le temps d'expliquer comment se rendre au lieu de rendez-vous.***	
Synthèse orale ***S'assurer que le futur apprenant a bien compris la date, l'heure et le lieu de rendez-vous.***	

Trame téléchargeable au format «word» et personnalisable sur www.c2rilorraine.org dans «Productions du C2Ri»

4. L'ENTRETIEN INITIAL

4.1. Présentation

En amont de cet entretien, le formateur a su créer lors de la prise de rendez-vous téléphonique, un climat favorable à l'échange en ayant levé un maximum de freins, d'interrogations ou d'appréhensions.

L'entretien initial se situe au début de la formation, il comprend l'accueil et l'évaluation des compétences. Il a été proposé à la personne concernée lors de l'entretien téléphonique. Le terme « initial » pour désigner cet entretien a été emprunté à Jean-Marie BESSE dans « Evaluer les illettrismes »[6]. Il signifie bien pour le formateur et le futur apprenant « le commencement » et comme tout début, il est important d'établir de bonnes bases pour un accompagnement réussi.

L'entretien est semi-directif, c'est-à-dire que tout en donnant l'impression d'être dans une discussion, le formateur s'est fixé des objectifs, pose des questions sans que celles-ci paraissent directives sur des thèmes préalablement établis.

◢ Ses objectifs

- Rassurer le futur apprenant en présentant la formation, ses objectifs et l'équipe pédagogique.
- Le valoriser en s'informant sur ses centres d'intérêt, en facilitant l'expression de son parcours professionnel et son parcours de vie si nécessaire.
- Faciliter l'expression de ses motivations à entrer en formation.
- Lui permettre de décrire ses activités pour identifier ses compétences.
- Avoir son adhésion.
- Définir ensemble des objectifs de formation en lien avec ses motivations.

◢ Trame de l'entretien initial

- Pourquoi cette trame ?
  - Pour préparer votre entretien et créer vos propres questions.
  - Pour permettre au formateur d'identifier et de faire identifier par l'apprenant les compétences de celui-ci.
  - Pour vous aider à recentrer l'entretien lorsque celui-ci s'écarte des thématiques.
- Comment l'utiliser ?
  - Parcourir la trame de référence puis utiliser la trame vierge pour personnaliser vos questions au regard des informations que vous avez sur le futur apprenant.
  - L'avoir sous les yeux peut vous rassurer et vous aider en cas de panne d'idée, ou pour relancer l'entretien. Pouvoir s'en détacher pour éviter que l'entretien ne tourne à l'interrogatoire.
  - S'en servir comme un mémento répertoriant les axes thématiques.
  - S'en servir à la fin de l'entretien pour synthétiser vos notes.

[6]Jean-Marie BESSE, « Evaluer les illettrismes », 2004, Editions RETZ, page 37.

• Comment est-elle structurée ?

Par thématique :

- L'accueil ;
- Le contrat de communication ;
- Présentation du formateur et de sa structure ;
- Présentation du dispositif d'accès aux Compétences Clés ;
- Présentation du futur apprenant :
  · Ses motivations à entrer en formation.
  · Son parcours de vie personnel et professionnel : rapports à l'écrit, aux autres compétences (calcul, espace/temps), à l'informatique et au règlementaire en milieu professionnel ; attitudes et comportements dans le milieu professionnel ; connaissance de gestes et postures professionnels[7].
- Synthèse de l'entretien.

Posture du formateur

• Etre confiant, avenant sans être envahissant.
• Etre clair, poser une seule question à la fois.
• Reformuler la question si celle-ci n'a pas été comprise.
• Entretenir le dialogue par des «hum», «oui», «très bien» bienveillants.
• Etre à l'écoute pour pouvoir rebondir et orienter l'entretien vers une autre thématique.
• S'assurer que l'on est compris et que l'on a compris.
• Etre vigilant aux réactions du futur participant pour adapter son discours.
• Savoir rassurer, valoriser tout en restant dans une attitude vraie.

Utilisation des mots et des expressions clés

• Pour mettre à l'aise dès l'accueil, nous conseillons :
«Je suis content(e) ou ravi(e) de vous recevoir …, c'est moi que vous avez eu au téléphone. Avez-vous trouvé facilement ? »
• Pour rassurer, pour avoir l'adhésion du futur apprenant, nous conseillons :
«Si vous êtes d'accord… si vous le voulez bien.»
• Pour valoriser et permettre au participant de poursuivre, nous conseillons :
«C'est-à-dire ? Qu'est-ce qui était difficile ? Qu'est-ce qui vous plaisait ?»

[7]Les sous-thèmes abordés sont empruntés au Référentiel des Compétences Clés en Situation Professionnelle. Le RCCSP est un outil qui est utilisé par les formateurs Compétences Clés lors des entretiens évaluatifs : entretien de l'évaluation initiale et entretien de l'évaluation finale. Il est aussi utilisé pour l'élaboration de progressions pédagogiques individualisées à partir du projet professionnel. C'est un outil facilitateur de l'identification et de la formalisation des compétences. Lors de l'entretien initial, les observations du formateur et les déclarations de l'apprenant vont permettre de réaliser une première évaluation. Cette dernière facilitera le choix de situations didactisées pour le positionnement.

Extraits d'entretiens retranscrits

• Extrait 1

Dans cet extrait, le formateur réussit à identifier un centre d'intérêts chez l'apprenant. **Les questions sont ouvertes**, compréhensibles et ciblées. Elles facilitent la prise de parole. La question sur la «Présentation du futur apprenant» est très large.

F[8]. « Est-ce que vous pourriez me parler un peu de vous, vous présenter ?
A[9]. Je m'appelle …, j'ai… j'habite à côté. Je ne fais rien, je reste tout le temps à la maison.
F. D'accord. Qu'est-ce que vous aimez faire ?
A. J'aime regarder la télé.»

• Extrait 2

Les questions permettent de recentrer l'entretien :

F. «Est-ce qu'il y a une sécurité sur cette presse ?
A. J'ai eu beaucoup d'accidents mais ce n'était jamais de ma faute, j'ai 15 cicatrices je me suis coupé le doigt avec une serpe je me suis coupée en ouvrant une boîte de…
F. Est-ce que quelqu'un vous a expliqué les règles de sécurité pour ne pas vous blesser sur votre lieu de travail ?»

• Extrait 3

La reformulation écho

A. «J'ai travaillé dans une boulangerie, ça devait être pour deux semaines et je ne suis restée qu'une semaine.
F. Une semaine ?»

Cette manière de faire évite de poser la question « pourquoi ? » qui met souvent mal à l'aise parce que vécue comme intrusive.

• Extrait 4

La reformulation « résumé »

Le formateur résume ce que l'apprenant lui a dit, il le valorise et identifie des compétences.

F. «Si j'ai bien compris et pour résumer, vous avez regardé la forme des objets et vous avez empilé les objets plats les uns sur les autres. C'est bien cela ?»
A. Oui, c'est ça.
F. Et bien, vous avez réussi »

Autre reformulation « résumé »

F. «Si j'ai bien compris, vous voulez apprendre à lire pour faire vos courses. Et dans votre travail ?
A. Je fais le ménage et quand ils me laissent un mot, je ne sais pas ce que c'est.»

[8] F : formateur.
[9] A : apprenant.

• Extrait 5

La reformulation du non-dit

F. « Qu'est-ce qui vous intéressait dans ce métier ?

A. Mon père est boulanger.

F. C'est votre père qui vous a fait découvrir le métier ? » (Reformulation)

Trois types de reformulation[10] ont été retranscrits ; la quatrième est le grommellement qui se manifeste par des interjections «Mmh…» pour acquiescer, des signes de tête, mimiques qui manifestent son écoute, sa compréhension.

[10]Les quatre types de reformulations présentées ici sont extraits de la formation à « L'identification des compétences et des besoins en formation par le biais de l'entretien » conduite par Corinne BORNET, Résonance Conseil, Metz et Micheline TRIBBIA, Humen/Aract Lorraine.

4.2. L'explicitation dans l'entretien initial

Durant cet entretien et plus particulièrement sur la description du parcours professionnel, le formateur peut être amené à conduire **un entretien d'explicitation.**

Son objectif est d'aider l'apprenant à expliciter ce qu'il sait faire et à en prendre conscience. Dans ce sens, l'entretien est valorisant et facilite avec l'aide du formateur la formalisation des compétences et la définition d'objectifs de formation.

- Schéma sur l'entretien d'explicitation remis lors de la formation sur l'identification des compétences et des besoins en formation par le biais de l'entretien[11]

[11]" Identification des compétences et des besoins en formation par le biais de l'entretien « juin 2012, intervenantes Corinne BORNET, Résonance Conseil, Metz et Micheline TRIBBIA, Humen/Aract Lorraine.

Extrait d'un entretien d'explicitation retranscrit

Dans le cadre de l'entretien initial, la formatrice propose à l'apprenante de décrire une journée de travail pour en venir à la description d'une tâche bien précise.

F. «Si vous êtes d'accord, j'aimerais que vous me décriviez une journée de travail. Qu'est-ce que vous faisiez exactement ?

A. Je rangeais

F. Dès votre arrivée. Qu'est-ce que vous faites en arrivant ?

A. Je mets ma tenue, je mets ma veste.

F. Et après ?

A. Je mets les produits sur un tire-pale, c'est dur.

F. Qu'est-ce qui est dur ?

A. Je n'ai pas de force pour tirer.

…..

F. Si vous êtes d'accord, on va reprendre au moment où vous utilisez le tire-pale. Qu'est-ce que vous faites ?

A. Je mets les produits sur le tire-pale mais il faut équilibrer pour que ça ne bouge pas. Alors, je change les produits de place quand ça ne va pas. Après je mets les étiquettes et je mets tout en rayon.»

4.3. Trame de l'entretien initial de référence

Thèmes abordés et objectifs	Exemples de verbalisation
L'accueil ***Mettre la personne en confiance.***	*(Poignée de main) Bonjour Monsieur Durand, je m'appelle Claudine, c'est moi que vous avez eue au téléphone. Vous avez trouvé facilement ?*
Le contrat de communication ***Informer la personne sur les modalités de l'entretien et avoir son accord.***	*Comme je vous l'ai dit au téléphone, nous allons rester ensemble durant 1 heure et demie à 2 heures. Cela ne vous pose pas de problèmes ?* *Bien, on va parler de la formation qui vous intéresse et de ce qu'on y fait.* *Si vous êtes d'accord, je vais vous poser des questions pour mieux vous connaître.* *Vous pouvez aussi me poser des questions.* *Et bien, nous pouvons commencer …* *Si vous le permettez, je vais prendre quelques notes pour préparer le mieux possible votre parcours de formation.*
Présentation du formateur et de sa structure ***Informer la personne et la mettre en confiance.***	*Comme je vous l'ai dit, je m'appelle Claudine et je suis formatrice depuis de nombreuses années à ……. Notre association travaille depuis plus de trente ans avec les demandeurs d'emploi et les personnes qui désirent suivre une formation.*
Présentation du dispositif d'accès aux Compétences Clés ***Informer l'apprenant sur la formation « Compétences Clés ».***	*Votre conseiller Pôle emploi vous a positionné, à votre demande, sur une formation qui s'appelle « Compétences Clés ». C'est une formation qui répond à vos besoins. Par exemple si, dans le cadre de votre travail, ou pour exercer votre futur métier, vous avez besoin de lire des documents de travail ou bien de calculer, nous pourrons vous y aider. Nous sommes 3 formateurs, je vous les présenterai. La formation, ce n'est pas l'école, on travaille ensemble, on s'entraide, vous verrez, il y a une très bonne ambiance.*
Présentation du participant ***Ses motivations*** ***S'informer sur les motivations de l'apprenant et sur ses attentes.***	*Est-ce que vous pourriez me parler un peu de vous, vous présenter ? Qu'est-ce qui vous a décidé à suivre cette formation ?*

Thèmes abordés et objectifs	Exemples de verbalisation
Parcours professionnel ***S'informer sur le parcours et le projet professionnels de l'apprenant.*** ***Revenir sur la fiche de prescription transmise par le conseiller.***	*Je lis sur la fiche de prescription que vous souhaitez travailler dans la restauration ? Comme j'ai reçu cette fiche avant de vous recevoir, je me suis informée sur les métiers de la restauration. Quel est votre choix ? Cuisinier ? Vous avez déjà travaillé dans ce domaine ou bien vous avez fait des stages ?*
Parcours scolaire ***Permettre à l'apprenant de s'exprimer sur son parcours scolaire.***	*Vous auriez aimé passer votre CAP de cuisinier. Qu'est-ce qui s'est passé ? Vous n'aimiez pas les maths, quelles sont les matières que vous aimiez ?*
Centres d'intérêt, loisirs	*Vous aimez le sport ? Vous pratiquez ?*
Entretien d'explicitation sur une tâche professionnelle ***Revenir sur une tâche et amener l'apprenant à la décrire et expliquer comment il fait.*** ***Identifier ses compétences et lui permettre d'en prendre conscience.***	*Si vous le voulez bien, nous allons revenir au moment où vous rangez les produits sur le tire-pale. Comment vous faites ? Qu'est-ce que vous faites en premier ? Et après ?*

Rapport à l'écrit	*Vous avez des documents à compléter sur votre lieu de travail ?*
Rapport aux autres savoirs de base : calcul, espace/temps	*Est-ce que vous avez trouvé facilement le lieu de formation ? Est-ce que vous devez compter le nombre de produits que vous chargez sur le tire-pale ?*
Rapport à l'informatique	*Durant la formation, nous pouvons vous proposer, si vous le souhaitez, de travailler sur l'ordinateur ? Est-ce que cela vous intéresserait ?*
Attitudes et comportements	*Vous mettiez les produits en rayon en présence des clients ? Et ça se passait comment ?*
Gestes, postures, observation	*Comment vous faisiez pour soulever les cartons très lourds ?*
Règlementaire (Sécurité, qualité, hygiène)	*Si j'ai bien compris, il y a une sécurité sur la presse à cartons. On vous a expliqué les règles de sécurité ?*

Thèmes abordés et objectifs	Exemples de verbalisation
Synthèse de l'entretien ***Reformuler et valider les principaux points abordés.*** ***Laisser la parole à l'apprenant pour exprimer son ressenti sur ce premier entretien.***	*Si je reprends ce que vous avez dit, vous pouvez venir 2 après-midis par semaine et vous souhaitez apprendre à lire les consignes écrites que vous laisse votre employeur. Je vous propose un second rendez-vous pour voir ensemble où vous en êtes et prévoir une formation qui vous correspond.*

Le formateur formalise dans la synthèse écrite : les compétences déclarées et observées durant l'entretien, le projet professionnel et les besoins déclarés et observés pour atteindre ce projet.

4.7. Trame de l'entretien initial à personnaliser

En fonction des thèmes, vous pouvez prévoir à l'avance vos questions, la formulation des différents points que vous allez aborder. La trame peut également faciliter la synthèse de votre prise de notes.

Thèmes abordés et objectifs	Questions, formulations, synthèse de la prise de notes
L'accueil ***Mettre la personne en confiance.***	
Le contrat de communication ***Informer la personne sur les modalités de l'entretien et avoir son accord.***	
Présentation du formateur et de sa structure ***Informer la personne et la mettre en confiance.***	
Présentation du dispositif d'accès aux Compétences Clés ***Informer l'apprenant sur la formation « Compétences Clés ».***	
Présentation du participant ***Ses motivations*** ***S'informer sur les motivations de l'apprenant et sur ses attentes.***	
Parcours professionnel ***S'informer sur le parcours et le projet professionnels de l'apprenant.*** ***Revenir sur la fiche de prescription transmise par le conseiller.***	
Parcours scolaire ***Permettre à l'apprenant de s'exprimer sur son parcours scolaire***	
Centres d'intérêt, loisirs	
Entretien d'explicitation sur une tâche professionnelle ***Revenir sur une tâche et amener l'apprenant à la décrire et expliquer comment il fait. Identifier ses compétences et lui permettre d'en prendre conscience***	

Rapport à l'écrit	
Rapport aux autres savoirs de base : calcul, espace/temps	
Rapport à l'informatique	
Attitudes et comportements	
Gestes, postures, observation	
Règlementaire (Sécurité, qualité, hygiène)	

Synthèse de l'entretien ***Reformuler et valider les principaux points abordés.*** ***Laisser la parole à l'apprenant pour exprimer son ressenti sur ce premier entretien.***	

Trame téléchargeable au format «word» et personnalisable sur www.c2rilorraine.org dans «Productions du C2Ri»

5. L'ENTRETIEN METACOGNITIF

5.1. Présentation

L'entretien métacognitif portera sur une situation didactisée proposée par le formateur et qui a du sens pour l'apprenant, c'est-à-dire en lien avec ses motivations d'apprentissage.
Le formateur amène l'apprenant à expliciter « comment il fait quand il fait ou quand il ne fait pas ». Nous utiliserons quand cela sera nécessaire la technique de l'entretien d'explicitation vue précédemment.
La posture du formateur est identique à celle évoquée lors de l'entretien initial.

◢ Ses objectifs

- Amener l'apprenant à travers ses réflexions à découvrir ce qu'il connaît et sait faire, ce dont il n'a pas forcément conscience.
- Rassurer l'apprenant sur ses capacités à apprendre.
- Instaurer un climat de confiance favorisant les échanges à l'aide d'expressions telles que : «je vous propose de… », « si vous êtes d'accord… », « ensemble nous allons découvrir…»
- Permettre au formateur de comprendre le mode de fonctionnement de l'apprenant dont il tiendra compte pour proposer des activités de remédiation.

◢ Trame de l'entretien métacognitif

- Pourquoi cette trame ?
  - Pour permettre au formateur d'avoir un modèle sur lequel s'appuyer.
  - Pour élaborer progressivement sa propre trame.
- Comment l'utiliser ?
  - Consulter la trame de référence avant chaque entretien.
  - Préparer sa propre trame et la perfectionner au fur et à mesure de la conduite des entretiens.
- Comment est-elle structurée ?
  Par thématique :
  - Le contrat de communication ;
  - La découverte de l'activité ;
  - L'entretien d'explicitation ;
  - La synthèse.

Extraits d'entretiens retranscrits

Le silence durant l'entretien : il est à respecter, c'est un temps de réflexion, d'évocation … Pas trop long cependant, sinon il sera nécessaire de reformuler la question.

F. «Est-ce que vous pouvez me dire comment vous faites pour lire ce mot ?

Après un instant de silence.

A . C'est un mot que j'ai déjà vu, c'est pour ça que je le connais.

Le formateur propose de revenir en arrière pour permettre à l'apprenant de faire des liens, des associations.

F. Ce mot (en montrant «utilisez»), vous l'avez déjà vu ?

A. Je ne connais pas cette lettre (en montrant la lettre «u»)

F. Pour le découvrir, je vous propose de revenir au début lorsque vous avez découvert le document, prenez votre temps, quels sont les mots que vous avez reconnus à ce moment-là ?

A. Je ne sais pas.

F. Je vous ai montré le document et tout de suite vous avez reconnu 3 mots.»

Après un instant de silence,

F. «Prenez votre temps, pour le mot avec cette lettre, vous m'avez dit qu'il était écrit 3 fois.

A. Je sais, c'est SAMU !»

5.4. Trame de l'entretien métacognitif de référence

Thèmes abordés et objectifs	Exemples de verbalisation
Le contrat de communication ***Informer la personne sur les modalités de l'entretien et avoir son accord.***	*Je vous propose de prendre un temps pour regarder ce document et si vous le voulez bien, je vous poserai quelques questions pour voir ensemble ce que vous savez. Nous pourrons ensuite nous mettre d'accord sur le travail à faire. Vous êtes d'accord ?*
Découverte du document ***Expliquer le choix du document et laisser l'apprenant le découvrir.***	*Suite à notre dernier entretien, il était convenu de travailler sur un document que l'on peut voir dans de nombreuses entreprises.* *Est-ce que vous avez déjà vu ce document ?* *Sur ce document, qu'est-ce que vous reconnaissez en premier ?*
Entretien d'explicitation ***Permettre à l'apprenant de prendre conscience de comment il fait.***	*Vous avez lu les mots « police » et «pompier», comment vous avez fait ?* *Vous dites que ce sont des mots que vous connaissez. C'est facile pour vous ?* *Et les autres mots ?* *Si vous le voulez bien, on va revenir sur ce mot « SAMU », qu'est-ce que vous faites en premier ?* *(L'apprenant lit la syllabe «SA» puis le «u» et ne lit pas le m puis dit que c'est difficile).* *Qu'est-ce qui est difficile ?*
Synthèse de l'entretien ***Reformuler et valider les principaux points abordés.*** ***Laisser la parole à l'apprenant pour exprimer son ressenti sur ce temps d'échanges.*** ***Se mettre d'accord sur les objectifs d'apprentissage.***	*Nous avons pu voir ensemble que vous reconnaissez beaucoup de mots, que vous savez lire les lettres. Pour lire un mot, vous le lisez d'un coup. Vous m'avez dit que c'était difficile de lire les lettres ensemble. Vous voulez apprendre à lire les mots que vous écrit votre employeur. Est-ce que vous pouvez m'apporter ces petits mots ?*

5.4. Trame de l'entretien métacognitif à personnaliser

En fonction des thèmes, vous pouvez prévoir à l'avance vos questions, la formulation des différents points que vous allez aborder. La trame peut également faciliter la synthèse de votre prise de notes.

Thèmes abordés et objectifs	Questions, formulations, synthèse de la prise de notes
Le contrat de communication ***Expliquer comment va se passer l'entretien et avoir l'accord de l'apprenant***	
Découverte du document ***Expliquer le choix du document et laisser l'apprenant le découvrir.***	
Entretien d'explicitation ***Permettre à l'apprenant de prendre conscience de comment il fait.***	
Synthèse de l'entretien ***Reformuler et valider les principaux points abordés.*** ***Laisser la parole à l'apprenant pour exprimer son ressenti sur ce temps d'échanges.*** ***Se mettre d'accord sur les objectifs d'apprentissage.***	

Trame téléchargeable au format «word» et personnalisable sur www.c2rilorraine.org dans «Productions du C2Ri»

6. GRILLE D'AUTO-ÉVALUATION

6.1. Présentation

Nous avons fait le choix de construire une grille d'auto-évaluation, privilégiant une démarche réflexive de la pratique de communication dans la conduite des entretiens. **Les questions proposées dans la grille orientent vers une description et une analyse des étapes clés de l'entretien.**

◢ Ses objectifs

- Donner les moyens au formateur d'évaluer son entretien à partir de critères clairement définis.
- Améliorer la conduite de ses entretiens par une prise de conscience de ses réussites et de ses erreurs.
- Elaborer progressivement une conduite d'entretien permettant d'atteindre les objectifs fixés dans l'entretien initial, c'est-à-dire : mettre à l'aise dès l'accueil, savoir rassurer, valoriser, faciliter l'expression des compétences…

◢ La grille d'auto-évaluation

- Comment est-elle structurée ?

  Par des questions, le plus souvent fermées sur les étapes de l'entretien :
  - La préparation de l'entretien,
  - La phase d'accueil,
  - Le déroulement,
  - La synthèse.
- Comment utiliser la grille ?
  - Utiliser la grille tout de suite après l'entretien.
  - Remplir la grille en complétant par oui et par non.
  - Apporter une réponse plus détaillée à certaines questions.

◢ Posture du formateur

- Entrer dans une posture de réflexion : savoir prendre de la distance par rapport à votre entretien.
- Avoir un regard positif sur vos erreurs.
- Eviter d'être dans le jugement de soi.
- Etre convaincu que ce travail d'auto-évaluation va améliorer vos compétences dans la conduite des entretiens.

6.2. Grille d'auto-évaluation de référence de l'entretien initial

Etapes	Oui	Non	Commentaires
Préparation			
Est-ce que j'ai utilisé la trame pour préparer mon entretien ? Si oui, comment ?	x		*En lecture avant l'entretien.*
Est-ce que l'utilisation de la trame a été utile ? En quoi ?	x		*Pour une chronologie de l'entretien et la formulation des phrases.*
Est-ce que j'ai rassemblé des documents en lien avec le projet professionnel de la personne ?		x	
Accueil			
Est-ce que j'ai su instaurer un climat de confiance ?	x		
Qu'est-ce qui a facilité la mise en confiance ?			*Le fait de me présenter.*
Déroulement			
Est-ce que mes questions étaient ouvertes et claires ?			*Pas toujours. A améliorer.*
Est-ce que j'ai su adapter mon vocabulaire ?	x		
Est-ce que j'ai abordé tous les thèmes figurant dans la trame ?		x	*Je n'ai pas abordé espace/temps, gestes et postures.*
Est-ce que j'ai su changer de thème sans casser la dynamique de l'échange ?	x		*Oui, en partie grâce à la trame.*
Est-ce que j'ai su guider mon entretien tout en permettant à l'interviewé de s'exprimer librement ? Qu'est-ce qui me permet de le savoir ?			*Oui, le stagiaire m'a parfois interrompue pour ajouter quelque chose...*
Est-ce que j'ai su recentrer le discours ? Comment ?	x		*Oui avec des mots comme si voulez bien, nous allons revenir sur…*
Est-ce que j'ai su identifier les signes non verbaux ? En quoi leur prise en compte a-t-elle été utile pour la guidance de mon entretien ?	x		*Oui des signes de non compréhension (yeux qui cherchent). J'ai reformulé la question.*
Est-ce que j'ai su rassurer l'interviewé ? Comment ?	x		*En lui disant que tous les gens qui suivaient la formation étaient là pour les mêmes raisons.*
Est-ce que j'ai su valoriser l'interviewé ? Comment ?	x		*En récapitulant les raisons pour lesquelles il aimait son métier.*
Est-ce que j'ai mené un entretien d'explicitation ? Sur quoi ? Sur quelle tâche en particulier ?		x	*Non.*
Synthèse			
Est-ce que ma synthèse orale des informations recueillies a été suffisamment claire ?	x		*Oui, je pense.*
Est-ce que l'interviewé a été d'accord avec ma synthèse ?	x		*Oui, il a ajouté des infos pour compléter ma synthèse.*

6.3. Grille d'auto-évaluation de l'entretien initial à compléter

Etapes	Oui	Non	Commentaires
Préparation			
Est-ce que j'ai utilisé la trame pour préparer mon entretien ? Si oui, comment ?			
Est-ce que l'utilisation de la trame a été utile ? En quoi ?			
Est-ce que j'ai rassemblé des documents en lien avec le projet professionnel de la personne ?			
Accueil			
Est-ce que j'ai su instaurer un climat de confiance ?			
Qu'est-ce qui a facilité la mise en confiance ?			
Déroulement			
Est-ce que mes questions étaient ouvertes et claires ?			
Est-ce que j'ai su adapter mon vocabulaire ?			
Est-ce que j'ai abordé tous les thèmes figurant dans la trame ?			
Est-ce que j'ai su changer de thème sans casser la dynamique de l'échange ?			
Est-ce que j'ai su guider mon entretien tout en permettant à l'interviewé de s'exprimer librement ? Qu'est-ce qui me permet de le savoir ?			
Est-ce que j'ai su recentrer le discours ? Comment ?			
Est-ce que j'ai su identifier les signes non verbaux ? En quoi leur prise en compte a-t-elle été utile pour la guidance de mon entretien ?			
Est-ce que j'ai su rassurer l'apprenant ? Comment ?			
Est-ce que j'ai su valoriser l'apprenant ? Comment ?			
Est-ce que j'ai mené un entretien d'explicitation ? Sur quoi ? Sur quelle tâche en particulier ?			
Synthèse			
Est-ce que ma synthèse orale des informations recueillies a été suffisamment claire ?			
Est-ce que l'apprenant a été d'accord avec ma synthèse ?			

Trame téléchargeable au format «word» et personnalisable sur www.c2rilorraine.org dans «Productions du C2Ri»

Publication Décembre 2013
Conception graphique : Estelle Markovic - INFFOLOR
Imprimeur : PRIM SERVICE

GUIDE MÉTHODOLOGIQUE DES ENTRETIENS ÉVALUATIFS VERS LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CLÉS

Ce guide propose une méthodologie pour préparer et conduire les différents entretiens favorisant l'identification et la valorisation des compétences. Il a été construit par un groupe de formateurs intervenant dans l'apprentissage pour adultes dans le cadre des formations Compétences Clés. S'appuyant sur leur expérience de terrain, associée aux apports des formations suivies dans le cadre de la professionnalisation, les formateurs-concepteurs ont imaginé une méthode simple à mettre en œuvre et accessible à des formateurs qui débutent.

Les outils de préparation des différents entretiens sont personnalisables, permettant de rédiger ses propres questions à partir d'un outil de référence. Pour chaque type d'entretien, des extraits de retranscription démontrent l'efficacité de la démarche. Efficacité observable chez la personne en formation qui donne du sens à sa formation et croit en ses capacités de réussite.

C'est la préoccupation permanente de répondre aux besoins des personnes en formation et plus particulièrement des personnes en situation d'illettrisme qui a orienté notre démarche.

C2Ri-Inffolor 6, Place du Roi George
57 000 Metz
Tél. 03 87 68 11 23
www.c2rilorraine.org