

DEVELOPPEMENT DE L'INDIVIDUALISATION DANS LES CENTRES DE FORMATION D'APPRENTIS DES PAYS DE LA LOIRE

LES OUTILS DE L'INDIVIDUALISATION



AVANT PROPOS

Rappel du contexte

Dans le cadre du projet de développement de l'individualisation des parcours des apprentis en CFA, la Région des Pays de la Loire a prévu une phase d'expérimentation associant tous les CFA volontaires pour s'engager dans cette démarche.

L'objectif prioritaire de cette expérimentation est de **développer l'individualisation des parcours de formation d'apprentis préparant prioritairement un CAP** et dont les lacunes et les acquis constituent un frein pour le suivi d'un cursus standard.

Pour accompagner cette expérimentation, différentes mesures ont été proposées, parmi lesquelles des groupes de travail inter-CFA. En 2004, deux groupes ont été constitués autour de deux questions-clés : le positionnement et le centre de ressources. En 2005 trois autres groupes de travail ont été constitués l'un sur le thème du parcours de formation, un deuxième centré sur l'échange de pratiques et le troisième autour des outils de l'individualisation.

Les objectifs du groupe de travail

- Une réflexion méthodologique sur le choix, les critères qualité amenant à l'élaboration de **cahier des charges** d'outils liés à l'individualisation.
- Une **construction collective** d'outils (outils d'évaluation, grille d'entretien...).
- Des **retours d'expérience** sur des outils déjà utilisés ainsi que la mise en perspective d'outils existants.
- Une réflexion collective autour de notions liées à l'individualisation telles que **l'autonomie, l'accompagnement, ou les critères de qualité.**

Le livret sur les outils de l'individualisation présenté

- se veut fidèle aux démarches préconisées par le groupe, à ses réflexions, aux points d'attention ou de débat.
- constitue un guide pour la mise en œuvre sans induire une forme particulière de travail afin de caractériser et établir un cadre de référence pour outiller l'individualisation dans les CFA.

Les modalités de travail

La démarche adoptée est partie des pratiques actuelles pour construire collectivement un document de référence adaptable à la diversité des CFA.

Une place importante a été réservée à l'expérimentation sous différentes modalités : travail en inter-session, relecture de documents élaborés en commun, formalisation de son propre dispositif, confrontation et échanges avec ses pairs, construction d'outils.

Les apports théoriques et méthodologiques ont été réalisés au fur et à mesure de l'avancée des travaux.

Un groupe de 13 CFA représentés par :

44

Guyène JAILLET	CFA - AFPI Atlantique	Animatrice du Centre de Ressources
Nathalie LEFRANC	CFA - agricole Jules Rieffel	Animatrice du Centre de Ressources
Jean-Yves MONTAGNIER	CFA - CIFAM - Chambre des Métiers 44	Coordinateur - Animateur du Centre de Ressources
Marie-Paule ROUSSEAU	CFA - Coiffure et esthétique 44	Responsable pédagogique

49

Jean-Charles TRUFFAUT	CFA - CCI d'Angers	Formateur
Nathalie BALI	CFA - Chambre des Métiers 49	Conseillère pédagogique
Michel MENAGER	CFA - CNPH La Ménitrie	Formateur
Bruno LUONGO	CFA - agricole Narcé	Animateur du Centre de Ressources

53

Jean-Marc PERON	CFA - agricole LAVAL	Formateur enseignement professionnel
Annie BUTTIER	CFA - Chambre des Métiers 53	Formatrice
Emmanuelle BLAIE	CFA - Villes de la Mayenne	Formatrice

72

Céline RATTIER-BAPTISTE	CFA - AFP du Mans	Responsable du Centre de Ressources
Patricia GABORIT	CFA - Chambre des Métiers 72	Responsable du Centre de Ressources
Jean-Pierre BORDERIE	CFA - EN 72 - CIPPA Funay	Coordinateur du CIPPA
Valérie HERIVEAU-BOQUEREL	CFA - Ste Catherine	Formatrice

85

Pascal GABORIT	CFA - AFPIA Ouest	Formateur
----------------	-------------------	-----------

8 journées de travail collectif en 2005 aux dates suivantes :

4 avril,
26 mai,
9 juin,
30 août,
23 septembre,
19 octobre,
3 novembre,
9 décembre.

1 animatrice :

Christine HAMON CHASLIN	GIP-Cafoc de Nantes	Formatrice - Consultante
-------------------------	---------------------	--------------------------

La rédaction du document final a été assurée par Christine HAMON CHASLIN.

Table des matières

Avant propos.....	3
Rappel du contexte.....	4
Introduction.....	7
Les outils du parcours de formation.....	13
Tableau synthétique des outils de l'individualisation.....	14
Tableau détaillé des outils de l'individualisation : avant l'élaboration du parcours.....	15
Tableau détaillé des outils de l'individualisation : pendant le déroulement du parcours.....	16
Tableau détaillé des outils de l'individualisation : après le parcours.....	17
Etat des lieux des outils présents dans les CFA.....	18
Les outils pédagogiques.....	19
Le cahier des charges.....	20
Cahier des charges d'un outil pédagogique de formation (auto-formation/apprentissage).....	21
Cahier des charges d'un outil pédagogique de renforcement/soutien.....	22
Cahier des charges d'un outil pédagogique de remédiation.....	23
Les outils de l'accompagnement du parcours.....	25
L'entretien de restitution du positionnement.....	26
Le contrat pédagogique.....	30
Cahier des charges d'un dossier de suivi du parcours.....	32
Les outils de l'accompagnement pédagogique.....	47
L'autonomie.....	48
L'accompagnement pédagogique.....	54
Cahier des charges d'un portefeuille de compétences.....	57
Les outils de l'évaluation.....	59
Les critères de qualité.....	60
Fiche d'évaluation du concepteur.....	61
Le Protocole d'expérimentation.....	62
Fiche d'évaluation de l'utilisateur.....	63
La veille sur les outils.....	65
La veille sur les outils.....	66

INTRODUCTION

Les principes qui ont guidé notre réflexion

Pourquoi travailler sur les outils de l'individualisation ?

« Cette organisation complexe qui fait converger l'action de différents acteurs pour mener à bien l'individualisation du parcours d'un apprenti implique une formalisation importante et donc l'adoption d'outils de suivi, de liaison, de communication, de formation par l'ensemble de l'équipe. Certains outils ne seront utilisés que par un acteur, mais beaucoup le seront par plusieurs acteurs ou serviront de supports pour communiquer avec eux. »

Guide méthodologie du centre de ressources – 2004

Le travail sur les outils se situe dans le prolongement de la réflexion de 2004 autour du Centre de Ressources et du Positionnement.

Sur quelles bases sommes-nous partis ?

1. Sur les réflexions de 2004 comprenant :

- le travail effectué sur les lexiques,
- le travail effectué sur le centre de ressources et le positionnement : les guides méthodologiques,
- l'existant : les pratiques et les expériences en cours dans les CFA représentés.

2. Sur des définitions :

▪ Individualisation de la formation :

Mode d'organisation de la formation visant la mise en œuvre d'une démarche personnalisée de formation. Elle met à la disposition de l'apprenant l'ensemble des ressources et des moyens pédagogiques nécessaires à son parcours de formation et à ses situations d'apprentissage. Elle prend en compte ses acquis, ses objectifs, son rythme.

Norme AFNOR FD X 50-751

▪ Individualisation des parcours de formation :

Mode d'organisation de la formation visant à adapter cette dernière aux besoins de l'individu. Elle intègre le positionnement à l'entrée en formation, la combinaison de séquences ou de modules et les modalités de validation ou de certification.

Elle se distingue de l'individualisation des situations d'apprentissage.

Lexique Modularisation - Octobre 2003 - Région des Pays de la Loire

▪ Individualisation des situations d'apprentissage :

Mode d'organisation des acquisitions permettant de valoriser et de respecter les stratégies et les rythmes de l'individu. Elle offre la possibilité d'accéder à des ressources pédagogiques et à la médiation d'un professionnel.

Lexique Individualisation - Septembre 2004 - Région des Pays de la Loire

▪ Centre de ressources :

Un centre de ressources est à la fois une organisation et un outil dont se dote un établissement pour permettre à tous les utilisateurs qu'il accueille de se former en prenant réellement en compte les singularités des projets, des expériences, des aptitudes et des apprentissages de chacun.

Note relative à l'expérimentation proposée aux CFA dans le cadre des projets globaux 2004 (d'après DGER2018 - 11/02/1999)

3. Sur des constats :

▪ L'individualisation est aujourd'hui multiforme dans les CFA :

- individualisation des parcours de formation,
- individualisation des situations d'apprentissage,
- mise en place de Centre de Ressources.

L'ancienneté des démarches, les publics visés, les dispositifs de formation, les pratiques des formateurs, les publics concernés sont également variables d'un CFA à l'autre.

A quoi sommes nous arrivés ?

Les propositions retenues dans ce recueil se sont donc donné pour principe de :

- **écarter l'hypothèse d'un modèle unique mais poser des principes de construction,**
- **laisser place à des réalisations différentes selon le contexte du CFA,**
- **poser un cadre pour élaborer une démarche (ni trop générale ni trop liée à un contexte) de construction, d'achat ou d'évaluation des outils liés à l'individualisation.**

Il s'agit pour les outils de l'individualisation de :

▪ Articuler les différents acteurs dans le CFA :

- les apprentis,
- les formateurs,
- l'animateur du Centre de Ressources, du CDI,
- l'organisation (administration, coordination),
- l'entreprise (maître d'apprentissage).

▪ Articuler les différentes activités :

- pédagogiques : positionnement, soutien, formation, remédiation,
- d'organisation : contractualisation, gestion,
- d'accompagnement : suivi et régulation du parcours et des apprentissages,
- de communication et d'information,
- de gestion des ressources.

▪ Articuler les différentes fonctions :

- communiquer et informer,
- accompagner et suivre,
- former,
- administrer,
- évaluer.

Néanmoins il nous a paru qu'on ne pouvait penser la question des outils sans tenir compte :

- du dispositif qui les organise,
- de l'objectif qu'ils se proposent d'aider à atteindre,
- des personnes amenées à les utiliser,
- des personnes chargées de les acheter, de les créer, de les modifier, de les faire évoluer, de les gérer.

Les outils de l'individualisation ne pourront être utilisés sans référence au dispositif global de formation donc sans être reliés au projet d'individualisation qu'ils accompagnent.

Ils nécessitent que soit défini au préalable le projet d'individualisation que ces outils contribueront à faire réussir.

A quelles questions répond ce guide ?

- De quels outils avons-nous besoin dans l'individualisation?
- Quelle définition en donnons-nous, quelles typologies élaborons-nous ?
- Comment les construirons-nous ?
- Sur quels exemples, sur quelles expériences s'appuyer ?
- Quelle expérimentation et retour d'expérience possible ?
- Qu'est ce qu'un « bon » outil ?
- Quelle organisation et quelle gestion de ces outils ?

En réponse à ces questions que trouverez-vous dans ce guide ?

- **une typologie et des définitions des outils utilisés dans l'individualisation :**
les tableaux synthétiques et détaillés des outils du parcours,
- **des cahiers des charges :**
les outils pédagogiques, le contrat, le dossier de suivi, le portefeuille de compétences,
- **des outils créés collectivement par le groupe :**
une grille d'entretien du positionnement, les outils d'évaluation des outils,
- **des exemples (et non des modèles) :**
le contrat, le document de suivi, un outil de positionnement sur l'autonomie,
- **des réflexions collectives :**
l'autonomie, l'accompagnement pédagogique, les critères qualité.

Et pour commencer : de quoi parlons-nous ?

Outil :

- Du latin Ustensilia
- Objet fabriqué qui sert à agir sur la matière (Petit Robert)
- Objet nécessaire à l'exercice d'une activité (Larousse)
- L'outil n'est pas seulement le matériau adéquat ramassé ici ou là, dans la forme que lui ont donnée la nature et les circonstances, c'est une matière préparée pour l'usage qu'on veut en faire, une forme raisonnée.

GILLE dans *Histoire des techniques*, 1978, p.143 (Encyclopédie de la Pléiade).

LES OUTILS DU PARCOURS DE FORMATION

- **Tableau synthétique des outils de l'individualisation**

- **Tableaux détaillés des outils du parcours individualisé :**
 - Avant le parcours de formation
 - Pendant le déroulement du parcours
 - Après la fin du parcours

Tableau synthétique des outils de l'individualisation

Sur l'axe temporel Sur l'axe des fonctions	Avant le parcours	Pendant le parcours	Après le parcours
Administration	<ul style="list-style-type: none"> - Positionnement - Contrat individuel - Journal de bord du CdR (indicateurs quantitatifs et qualitatifs) 	<ul style="list-style-type: none"> - Outils administratifs (fiches de présence, émargement) - Emploi du temps individuel - Journal de bord du CdR (indicateurs quantitatifs et qualitatifs) - Outils de mesure du temps de formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Outils de mesure du temps de formation - Enquêtes de suivi (Région - Etat) sur le devenir des apprentis
Accompagnement Suivi	<ul style="list-style-type: none"> - Journal de bord du CdR (quantitatif - qualitatif) - Proposition de parcours - Outils de communication avec l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> - Journal de bord du CdR (quantitatif - qualitatif) - Dossier de suivi du parcours - Planning - plan de travail - Outils de coordination pédagogique - Evaluation du dispositif 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluation du dispositif
Pédagogie	<ul style="list-style-type: none"> - Positionnement - Grille d'instruction du positionnement - Grille de restitution du positionnement - Plan de formation - Portefeuille de compétences 	<ul style="list-style-type: none"> - Portefeuille de compétences - Outils pédagogiques - Evaluation pédagogique 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluation du dispositif - Portefeuille de compétences
Gestion des ressources	<ul style="list-style-type: none"> - Liste d'outils - Accord - harmonisation : <ul style="list-style-type: none"> - Charte graphique - Protocole de construction - Protocole d'utilisation - Moyens (lieux - supports - personnes) - Outils de veille sur les outils 	<ul style="list-style-type: none"> - Liste d'outils - Moyens (lieux - supports - personnes) - Outils de veille sur les outils 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluation du dispositif - Liste d'outils - Outils de veille sur les outils
Communication	<ul style="list-style-type: none"> - Proposition de parcours - Outils de communication avec l'entreprise - Outils de communication sur les ressources disponibles - Présentation du dispositif/du CdR 	<ul style="list-style-type: none"> - Outils de communication avec l'entreprise - Emploi du temps - Liste d'outils - Outils de coordination pédagogique 	<ul style="list-style-type: none"> - Portefeuille de compétences

Tableau détaillé des outils de l'individualisation pour les formateurs et les apprentis

AVANT L'ELABORATION DU PARCOURS INDIVIDUALISE (typologie, objectifs et définition)

Typologie	Objectifs et activités de l'apprenti	Objectifs et activités du Formateur/Animateur/Maitre d'Apprentissage	Cadre d'utilisation	Définition	Exemples/Ressources
Positionnement	<ul style="list-style-type: none"> - Se positionner - Avoir son « état des lieux individuel » 	<ul style="list-style-type: none"> - Etablir la relation avec l'apprenti - Faire un état des connaissances - Evaluer les « capacités à » 	<ul style="list-style-type: none"> - Travail individuel en autonomie ou dans un groupe - Lieu : différent en fonction des outils 	<ul style="list-style-type: none"> - Permet de construire le parcours individualisé - Premier outil du CDR 	<ul style="list-style-type: none"> Epreuves - Domaines généraux de connaissances - Autonomie - Capacités cognitives - Domaine professionnel
Grille d'instruction du positionnement	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre les consignes - Pouvoir réaliser le positionnement 	Procédure visant à aider tout formateur à faire passer le positionnement de manière objective	<ul style="list-style-type: none"> - Avant de réaliser le positionnement - Lieu : au CDR 	<ul style="list-style-type: none"> - Notice donnant les modalités et les conditions de passage du positionnement - Page de garde avec consignes claires et succinctes (en adéquation avec le public) 	<ul style="list-style-type: none"> - Page de garde - Grille
Grille de restitution	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre confiance en soi à travers la prise de conscience de ses points forts et de ses points faibles 	<ul style="list-style-type: none"> - Asseoir la relation duale - Faire le bilan des « connaissances » (*) - Etablir une concertation pour construire le parcours 	Entretien individuel et <u>confidentiel</u>	Documents permettant de synthétiser les résultats du positionnement : <ul style="list-style-type: none"> - pour l'apprenti - pour le M.A. - pour le formateur 	Synthèse rédigée ou graphique
Plan de formation	<ul style="list-style-type: none"> - S'impliquer et devenir acteur de son parcours et de sa formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Adapter les apports aux besoins - Adopter une pédagogie valorisante et efficiente pour la formation et le jeune 	Dans le cadre d'un parcours individualisé	Proposition de parcours individualisé correspondant au projet individuel, aux objectifs et constituant l'aboutissement obligatoire du positionnement	Documents écrits qui sont la propriété de l'apprenti et du formateur et qui serviront de base à l'élaboration du contrat et du parcours individualisé
Contrat (voir accompagnement)					

(*) Par « connaissances », le groupe entend le terme générique qui regroupe : les savoirs, les savoirs-faire, les savoirs-être, les compétences et les capacités.

Tableau détaillé des outils de l'individualisation pour les formateurs et les apprentis

PENDANT LE DEROULEMENT DU PARCOURS INDIVIDUALISE (typologie, objectifs et définition)

Typologie	Objectifs et activités de l'apprenti	Objectifs et activités du formateur/animateur	Cadre d'utilisation	Définition	Exemples/Ressources
Remédiation	Verbaliser et formaliser sa démarche intellectuelle	Mettre en place un dispositif avec une collaboration étroite avec l'entreprise	En petit groupe Au CDR Salle informatique CFA/Entreprise	Mise en œuvre d'une démarche mentale pour trouver une solution aux difficultés d'apprentissage rencontrées.	- Logiciel de remédiation (Atelier ARL) - Travail avec le formateur
Renforcement/ Soutien	- Comblent ses lacunes - Progresser dans un domaine - Reprendre confiance en lui	Apporter une aide individuelle à l'apprenti Valoriser son travail	En petit groupe ou individuellement Lieu : - CDR - Salle de cours - Ateliers - Salle informatique	Apport d'outils ou de méthodes pour combler des difficultés dans une discipline et/ou renforcer des acquis	- Démonstration particulière - Fiche de travail - Logiciel - Livret d'apprentissage
Apprentissage /Formation (auto-formation)	- Apprendre - Etre acteur de sa formation - S'auto évaluer - S'autonomiser	Mettre en place et à disposition des outils adaptés au niveau et à la formation de l'apprenti Mettre en place des situations d'apprentissages	Individuellement Lieu : - Entreprise - Domicile - Centre de formation - Ateliers - Salle de cours	Permettre à l'apprenti de travailler seul et à son rythme en utilisant les ressources produites par le formateur et/ou animateur ou le M.A.	- Fiche de travail (objectifs, consignes, auto étude) - Document professionnel - Livret de suivi apprentissage - Fiche navette - Tableau de stratégie
Méthodologie (recherche de doc, prendre des notes...)	- Savoir s'organiser - Savoir où trouver l'information - Savoir chercher l'information - Savoir tirer profit des informations	Inciter l'apprenti à faire des recherches, proposer des supports différents et attractifs	Lieu : - CDI/CDR - Salle de cours - Ateliers - Entreprise/Domicile - Salle informatique	Utilisation rigoureuse et structurée des moyens mis à disposition	- Fiche de travail avec objectifs et consignes - Fiche de classement des informations - Aide méthodologique du formateur

Tableau détaillé des outils de l'individualisation pour les formateurs et les apprentis

APRES LE PARCOURS INDIVIDUALISE (typologie, objectifs et définition)

Typologie	Objectifs et activités de l'apprenti	Objectifs et activités du formateur/animateur	Cadre d'utilisation	Définition	Exemples/Ressources
Evaluation des apprentissages	<ul style="list-style-type: none"> - Se situer dans ses apprentissages - Pratiquer la co et auto-évaluation 	Situer l'apprenti dans son parcours et réguler	CFA/Entreprise	Etat des lieux et validation des savoirs à un moment donné (savoir-faire et savoir-être)	<ul style="list-style-type: none"> - CCF - Evaluation certificative - Evaluation formative - Grilles d'évaluation en entreprise
Document de suivi du parcours	Se situer dans son parcours de formation	Situer l'apprenti dans son parcours et réajuster si nécessaire	CFA/Entreprise	Etat des lieux établi de façon formalisée à intervalle régulier pour valider ou réajuster le parcours de formation	<ul style="list-style-type: none"> - Livret d'apprentissage - Document de suivi - Compte rendu d'entretiens
Alternance	Formaliser et transférer ce qu'il a vu en entreprise, en CFA et réciproquement	Relier formation et référentiel d'activités professionnelles	CFA/Entreprise (par séquences ou cycles)	Supports qui permettent de faire le lien CFA – Entreprise	<ul style="list-style-type: none"> - Livret de liaison - Fiches navettes - Fiches de visites entreprises
Portefeuille de compétences	Construire et communiquer son projet professionnel	Accompagner le jeune dans l'élaboration du portefeuille	CFA/Entreprise	Outil qui permet de faire le point sur les compétences professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> - « Book » - CV - Lettre de motivation

Etat des lieux des outils présents dans les CFA **(Synthèse de la journée du 26 mai 2005 à partir des 13 CFA représentés)**

Quels sont les outils existants dans les CFA ?

- Les bilans de positionnement
- Le contrat individuel de formation
- Le dossier de suivi du parcours
- Le planning de formation individualisée
- Les outils de communication (présentation du CdR)
- La charte graphique/Le protocole de construction des outils de formation
- Les modules ou supports de formation
- Les outils de coordination pédagogique
- La liste des outils
- Les moyens (centre de ressources, salles multimédia...)

Quels sont les outils qui n'existent pas (ou qui ne sont pas formalisés) ?

- Les grilles d'entretien (restitution du positionnement, entretien de suivi du parcours)
- Les propositions de parcours de formation
- Le plan de formation
- Le portefeuille de compétences
- Les outils de veille
- Les outils d'évaluation du dispositif

LES OUTILS PEDAGOGIQUES

Comment construire un outil ?

- **Cahier des charges** : une présentation

- **Cahiers des charges**
 - Outil de formation ou d'auto-formation
 - Outil de soutien ou de renforcement
 - Outil de remédiation

Le cahier des charges

▪ Qu'est ce qu'un cahier des charges ?

Le cahier des charges est un document annexé à un contrat ou à une convention, qui définit certaines obligations administratives, techniques, financières ou autre, imposées à un contractant et qui décrit les travaux et les prestations demandées ainsi que leurs modalités d'exécution. Le cahier des charges comporte une énumération de clauses et de conditions pour l'exécution d'un marché ou d'un travail.

Le cahier des charges permet de poser des principes de construction tout en laissant place à des réalisations différentes suivant les organisations. Il vise à poser un cadre et à permettre une contractualisation sur la mise en œuvre. Il oblige à définir les modalités suivies.

▪ Ce que contiennent les cahiers des charges de ce guide

- une définition de l'outil et/ou de son objet de travail,
- le public visé,
- les critères d'utilisation,
- les critères de construction,
- 2 types d'information :
 - les informations indispensables (ce que l'outil doit contenir au minimum),
 - les informations optionnelles qui servent à préciser la réalisation de l'outil mais ne sont pas obligatoires.

▪ Comment se servir des cahiers des charges des outils ?

Les cahiers des charges des outils ont deux utilisations possibles :

- servir de base à une demande de création ou d'achat d'outils. Le cahier des charges est alors là pour préciser ce que doit contenir la ressource demandée. Il peut être communiqué aux créateurs ou acheteurs de la ressource future afin de les aider,
- être comparés aux outils existant dans le CFA : les cahiers des charges permettent alors d'avoir un regard sur les outils déjà en place pour faciliter leur évolution et leur transformation.

▪ Outils pédagogiques de soutien, de remédiation : quelles définitions ?

Soutien

« Qu'il s'exerce en groupe ou pour une personne, de façon ponctuelle ou permanente, le soutien vise à renforcer des apprentissages disciplinaires, en donnant des explications complémentaires, en proposant des exercices supplémentaires, en prenant en compte les rythmes individuels et collectifs. Le soutien se situe dans le champ de la didactique. »

Jean-Paul Martin – CAFOC de Nantes – Lexique individualisation – septembre 2004

Remédiation

La remédiation est la mise en œuvre d'une démarche mentale pour trouver une solution aux difficultés d'apprentissage rencontrées.

« Alors que le soutien s'effectue au regard des connaissances disciplinaires, la remédiation porte sur la méthodologie de traitement des informations, sur les modes de raisonnement, sur les processus d'apprentissage. »

Jean-Paul Martin – CAFOC de Nantes – Lexique Individualisation- septembre 2004

Cahier des charges d'un outil pédagogique de formation (auto-formation/apprentissage)

Définition : un outil pédagogique de formation doit permettre à l'apprenti de travailler seul et à son rythme en utilisant les ressources produites par le formateur et/ou animateur ou le maître d'apprentissage. Il doit permettre à l'apprenti d'apprendre, de s'auto évaluer, d'acquérir de l'autonomie, de devenir acteur de sa formation.

PUBLIC VISE

- Tout apprenti ayant passé un contrat pédagogique, ayant les pré-requis nécessaires à l'atteinte de l'objectif de l'outil.
- Tout apprenti ayant passé un positionnement en autonomie afin d'estimer la nature de l'accompagnement nécessaire.

CRITERES D'UTILISATION

Le lieu peut être spécifié : CDR, salle professionnelle, salle de cours, chez soi.
Le matériel nécessaire doit être spécifié.
L'outil est utilisé sans contrainte de temps (même s'il y a une durée indicative).

CRITERES DE CONSTRUCTION EXPLICITES

- Doit préciser s'il est créé d'après un référentiel, une progression pédagogique, un ouvrage antérieur...
- Doit être dans une forme adaptée au public visé.
- Doit tenir compte de la disponibilité des lieux, des personnes, des matériels.
- Doit être construit sur une interaction apprenti/outil et suppose une implication de l'utilisateur (via des productions, des recherches, des activités proposées par l'outil).

AU MINIMUM QUELS ELEMENTS DOIT IL CONTENIR ?

- La fiche signalétique de l'outil (date de création, de mise à jour, auteur),
- Une fiche de présentation avec les objectif/capacités à atteindre,
- Les consignes d'utilisation de l'outil,
- La place dans la progression, le planning prévisionnel d'utilisation, les pré-requis, les capacités à mettre en œuvre,
- La durée indicative d'utilisation,
- Les ressources éventuelles : éléments de cours/personne ressource/références de livres ou de sites à consulter,
- Le corps de l'outil : le plan, le principe de construction, les éléments théoriques, les activités demandées,
- Des étapes de synthèse avec renvoi vers le formateur pour l'évaluation et/ou l'échange,
- Une évaluation finale, sans correction (celle-ci étant donnée par le formateur),
- Une fiche synthétique des connaissances à acquérir via l'outil (pouvant être conçue par l'apprenti lui-même) et pouvant être incluse dans l'évaluation finale,
- Les remarques de l'apprenti, son évaluation de l'outil.

POUR ALLER PLUS LOIN, QUE PEUT ON Y TROUVER ?

- Une navigation tenant compte des pré-requis et permettant d'utiliser l'outil en fonction de ses acquis antérieurs (via des positionnements par exemple)
- Une indication de difficulté ou de niveau
- Un prépositionnement permettant l'accès à l'outil
- Une documentation en annexe et une bibliographie
- Des exercices d'approfondissement
- Un lien avec la suite de la formation et/ou le formateur ou les personnes ressources

Cahier des charges d'un outil pédagogique de renforcement / soutien

Définition : un outil pédagogique de renforcement ou de soutien doit apporter des contenus ou des méthodes pour remédier à des difficultés et/ou renforcer les acquis dans une discipline. Il doit permettre à l'apprenti de combler ses lacunes, de progresser dans un domaine de connaissances, de reprendre confiance en lui.

PUBLIC VISE

- Tous les niveaux (CAP-BEP-BAC PRO-BTS),
- Jeune volontaire en difficulté,
- Jeune ne maîtrisant pas les pré-requis ou les acquis de formation.

CRITERES D'UTILISATION

En petit groupe ou individuellement

Les outils doivent définir leur fréquence d'utilisation (outils permanents sur une année ou ponctuels)

Ils s'utilisent suite à :

- un repérage fait par le formateur,
- un positionnement, un test de pré-requis ou une évaluation formative ou sommative,
- une demande ponctuelle d'un apprenti.

CRITERES DE CONSTRUCTION EXPLICITES :

- Les prérequis dans une ou plusieurs matières,
- Le référentiel de formation,
- Le plan de formation (ou le programme),
- La demande ponctuelle à laquelle il répond.

AU MINIMUM QUELS ELEMENTS DOIT IL CONTENIR ?

- La fiche signalétique de l'outil (date de création, de mise à jour, auteur),
- Les objectifs, le lien de l'outil proposé au métier et/ou à la vie quotidienne,
- Le rappel du cours d'exécution : référence théorique, résumé de cours,
- Les exercices d'application à difficultés croissantes,
- Les évaluations formatives ou sommatives en fonction du plan de formation défini,
- Les supports d'évaluation permettant une co-évaluation,
- La vérification du transfert des connaissances acquises dans le domaine disciplinaire ou professionnel concerné.

POUR ALLER PLUS LOIN, QUE PEUT ON Y TROUVER ?

- Des consignes et la méthodologie d'utilisation (outil pouvant être utilisé seul ou faisant partie d'une progression pédagogique),
- Une réflexion de l'apprenti sur sa progression sous forme d'auto critique accompagnée à partir d'un tableau (acquis – non acquis – difficultés),
- Des exercices complémentaires,
- Des bibliographies,
- Des références Internet et des logiciels associés.

Cahier des charges d'un outil pédagogique de remédiation

Remédiation : un outil pédagogique de remédiation doit permettre à l'apprenti de verbaliser et formaliser sa démarche intellectuelle.

PUBLIC VISE

Jeunes de niveau V ayant des problèmes de :

- Mémorisation
- Logique de raisonnement,
- Conceptualisation,
- Méthodologie,
- Coordination,
- Gestion du temps, organisation du travail,

CRITERES D'UTILISATION

- Mode d'utilisation : seul, avec un accompagnement, en groupe ou en individuel,
- Liés :
 - au contexte environnemental et relationnel (climat de confiance, conditions matérielles),
 - à l'adhésion et à l'engagement actif du jeune,
 - aux compétences du concepteur et/ou de l'accompagnateur.

CRITERES DE CONSTRUCTION ET/OU ADAPTATION DES OUTILS EXISTANTS

- Une définition des prérequis d'utilisation,
- Une définition des concepts utilisés et de méthodologie suivie.

AU MINIMUM QUELS ELEMENTS DOIT IL CONTENIR ?

- Une fiche signalétique de l'outil (date de création, de mise à jour, auteur),
- Une durée indicative de l'outil ou de son utilisation,
- Des objectifs pertinents, cohérents, réalistes et clairement définis,
- Un déroulement de séance et un mode d'utilisation de l'outil,
- Des consignes de passation et d'utilisation,
- Des outils d'évaluation :
 - du résultat par rapport à l'objectif fixé,
 - du degré de satisfaction du jeune et de l'accompagnateur,
 - du degré d'implication du jeune et de sa motivation.

POUR ALLER PLUS LOIN, QUE PEUT ON Y TROUVER ?

- Les liens avec d'autres outils (enchaînement progressif avec d'autres outils),
- Les références bibliographiques,
- La fréquence d'utilisation de l'outil (permanente ou ponctuelle).

LES OUTILS DE L'ACCOMPAGNEMENT DU PARCOURS

- **L'entretien de restitution du positionnement**
 - Fiche concept
 - Grille d'entretien

- **Le contrat pédagogique**
 - Fiche processus
 - Cahier des charges du contrat pédagogique
 - Exemples de contrats pédagogiques

- **Le suivi du parcours**
 - Cahier des charges d'un document de suivi du parcours
 - Exemple de document de suivi

L'entretien de restitution du positionnement

Fiche Concept

Les jeunes concernés par un parcours individualisé doivent après les épreuves de positionnement être reçus en entretien de restitution.

FINALITES	<ul style="list-style-type: none">- Restituer et analyser les résultats du positionnement (points forts et axes de progrès).- Examiner avec le jeune la faisabilité du parcours de formation au regard de son projet et de ses motivations.- Aider le jeune à prendre conscience de sa situation par rapport à son projet de formation.
METHODE ET CONTENU	<ul style="list-style-type: none">- Entretien confidentiel.- Technique d'entretien : entretien d'aide, écoute, reformulation, mise en confiance, dédramatisation.- Présentation au cours de l'entretien des résultats des évaluations : les commenter et les interpréter avec le jeune.
FORMALISATION (traçabilité)	<ul style="list-style-type: none">- Elaborer au départ un guide ou une grille d'entretien.- Rédiger un compte rendu de l'entretien avec le jeune pour son dossier.- Elaborer un document de synthèse lisible pour le jeune : résultats du positionnement sous forme de graphiques ou schémas et proposition d'axes pour la construction du parcours de formation : matières, aménagements des horaires, ...
MOYENS	<p>Qui conduit l'entretien ? : les personnes liées au projet individualisation – formateur, animateur de centre de ressources – accompagnateur – coordonnateur ...</p> <p>Quand ? : le plus tôt possible après le positionnement.</p> <p>Où ? : une salle ou un bureau permettant une certaine confidentialité.</p> <p>Les moyens à mettre en œuvre dépendront du nombre d'entretiens.</p>

Cette fiche concept est issue des travaux du groupe Parcours.

LA GRILLE D'ENTRETIEN DE RESTITUTION DU POSITIONNEMENT

En préalable : préparer et organiser l'entretien

- prendre connaissance du dossier de l'apprenti et mettre en forme les éléments du positionnement,
- organiser une phase de concertation avec l'équipe pédagogique,
- convenir d'un rendez-vous avec le jeune.

Temps prédéfini : entre 20 et 30 minutes.

CADRAGE DE L'ENTRETIEN ET CONTEXTUALISATION

- Accueillir l'apprenti
- Présenter le contexte dans lequel s'inscrit l'entretien de restitution (rappel du dispositif d'individualisation)
- Enoncer l'objectif : (Echanger / proposer un parcours de formation adapté à tes besoins)
- Enoncer les règles de confidentialité de l'entretien (à qui seront transmises les informations recueillies et sous quelles formes)
- Enoncer le temps de l'entretien
- Enoncer les divers points abordés durant l'entretien :
 - le projet de formation,
 - le compte rendu de son positionnement,
 - les échanges sur le positionnement,
 - la proposition de parcours qui sera formulée en fin d'entretien.

Première partie

1 - LE CHOIX DE LA FORMATION/APPRENTISSAGE

Objectif : vérifier la motivation du jeune dans son apprentissage

Questions :

- Que souhaites-tu exercer comme métier plus tard ?
- Quel est ton projet de formation ?
- Pourquoi as-tu choisi l'apprentissage ?
- *Comment te sens-tu en entreprise ? Au sein du CFA ? (cette dernière question peut être réservée aux entretiens de suivi)*

2 - LE RESSENTI ET LA PERCEPTION DE L'APPRENTI SUR SON POSITIONNEMENT

Documents nécessaires : les outils complets du positionnement

Objectif : vérifier l'adéquation entre le ressenti et la réalité

Questions :

- Que peux-tu me dire de ton positionnement ? A quoi sert-il selon toi ?
- Que penses-tu du temps que l'on t'a donné pour le réaliser ?
- Qu'est-ce qui t'a semblé facile ou au contraire difficile ?
- As-tu été confronté à des sujets qui t'ont paru nouveaux ? Lesquels ?

Deuxième partie

1 - LA RESTITUTION ET L'ECHANGE AUTOUR DES DOCUMENTS DE POSITIONNEMENT

LA PRESENTATION ET L'EXPLICATION DE LA GRILLE DE POSITIONNEMENT ET/OU DU PARCOURS DE FORMATION

LA RESTITUTION DES ACQUIS

Objectif : valoriser l'apprenti en identifiant les acquis

Question :

- Qu'est-ce qui te surprend dans tes résultats ?

2 - LA RESTITUTION ET L'ECHANGE AUTOUR DES NON-ACQUIS

Objectif : présenter les non-acquis sans que le jeune vive cela comme une nouvelle situation d'échec.

Questions :

- Maintenant qu'on a identifié tes acquis et tes difficultés, es-tu d'accord pour que l'on te propose un parcours individualisé ?
- Est-ce que tu veux savoir ce que c'est ? Tu veux y réfléchir ?...

Le but est d'obtenir un accord de principe.

Le délai de réflexion accordé dépend du contexte et est à définir par le CFA.

Il est recommandé de rester sur la même unité de temps (période au CFA)

Troisième partie :

1 - PRESENTATION DE L'INDIVIDUALISATION, PARCOURS ET CONTENU

Documents nécessaires : la proposition de parcours, le contrat de formation

Objectif : Se mettre d'accord sur la faisabilité du parcours de formation, négocier ensemble les modalités du contrat afin d'en établir les clauses.

Questions :

- Qu'attends-tu d'un parcours individualisé ?
- As-tu des contraintes ? Lesquelles ?
- Comment penses-tu t'investir dans ton parcours ?
- De quoi as-tu besoin pour aller jusqu'au bout ?

**L'entretien fait l'objet d'un compte-rendu, à faire valider par le jeune.
Ce compte rendu figurera dans le dossier de suivi.**

LE CONTRAT PEDAGOGIQUE

Fiche processus

1 - Réunir les éléments nécessaires à la construction du parcours individualisé :

- Résultats du positionnement
- Support de l'entretien de restitution
- Cursus antérieur : dossiers pédagogiques

2 - Formaliser une proposition de parcours de formation individualisé : planning, lieux, durées, contenus et modalités pédagogiques ...

3 - Réunir les contractants pour examen et validation de la proposition de parcours de formation.

4 - Recueillir les propositions de modification et de réajustement du parcours de formation.

5 - Soumettre un contrat individuel de formation à l'approbation des contractants.

6 - Organiser une phase de signature du contrat avec l'ensemble des acteurs en mettant l'accent sur les engagements réciproques.

7 - Organiser la centralisation des contrats originaux (Centre de Ressources) et en transmettre un exemplaire à chaque contractant.

Cette fiche processus est issue des travaux du groupe Parcours.

Cahier des charges d'un contrat pédagogique

Définition : le contrat pédagogique est un engagement mutuel, non obligatoire, révisable et négocié entre l'apprenti et le CFA. Il fixe la durée, les modalités mises en œuvre, les objectifs à atteindre dans le cadre d'un parcours de formation individualisé.

OBJECTIFS :

- Finaliser l'acceptation du parcours de formation individualisé.
- Préciser les modalités de réalisation ainsi que les conditions de révision de ce parcours.
- Définir les engagements réciproques du CFA et de l'apprenti.

LIEU(X) :

- CDR
- livret d'apprentissage

ORGANISATION :

Le contrat est présenté lors de l'entretien de restitution du positionnement et soumis à une période de réflexion avant signature.

DIFFUSION :

- Un exemplaire au CFA
- Un exemplaire pour le maître d'apprentissage
- Un exemplaire pour les représentants légaux
- Un exemplaire pour l'apprenti

AU MINIMUM QUELS ELEMENTS DOIT IL CONTENIR ?

- La classe de rattachement de l'apprenti,
- Le diplôme préparé,
- Le projet (professionnel ou de formation),
- La durée prévisionnelle du parcours proposé,
- Les conditions de réalisation,
- Les modalités de réussite,
- Les engagements réciproques (CFA/Apprenti),
- Les conditions de révision et la possibilité offerte à l'apprenti de le modifier,
- Les modalités d'accompagnement (entretiens, guidance),
- Les signatures : apprenti, référent du parcours ou institution, représentants légaux et le maître d'apprentissage (pour information, pour mise en œuvre ou co-construction),
- La proposition de parcours individualisé/matière.

POUR ALLER PLUS LOIN, QUE PEUT ON Y TROUVER ?

- Un emploi du temps individuel,
- Une arborescence des modules proposés,
- Les résultats du positionnement.

Exemples de contrats pédagogiques :

Les contrats proposés le sont à titre d'exemples et non de modèles.

- Contrat du CFAI du MANS
- Contrat du CFA de la CCI d'ANGERS
- Contrat du CFA NARCE



Les contractants :
Demain ! diplômé et qualifié pour réussir

Téléphone 02 43 21 77 88
Télécopie 02 43 21 77 78
afp@afp-lemans.fr

CONTRAT PEDAGOGIQUE

PAYS DE LA
LOIRE



47, avenue Olivier Messiaen - 72018 Le Mans Cedex 2
Téléphone 02 43 21 77 77 - Télécopie 02 43 21 77 78
www.afp-lemans.fr

Association Loi 1901 Siret 775 652 332 00021 APE 804D



Les contractants :

L'apprenti (e) : M. ou M ^{lle} :
Demeurant
.....
Projet professionnel :
Diplôme préparé :
Cursus antérieur :
Classe de rattachement :
.....
L'entreprise :
.....
.....
Le maître d'apprentissage :
.....
.....
Le CFAI de l'AFP, situé au 47 avenue Olivier Messiaen 72018 Le Mans Cedex 2.

Le parcours de formation :

Suite à l'entretien individuel réalisé le :
tenant compte de votre projet professionnel et au regard des résultats des bilans de positionnement, le CFAI de l'AFP vous propose un parcours de formation individualisée (document ci-joint).
Le parcours proposé pourra être réajusté en cours d'année en fonction des résultats des évaluations et des entretiens de suivi avec le responsable du dispositif afin de répondre au mieux aux besoins de l'apprenant.
Responsable du dispositif :



Les modalités de réussite :

Pour atteindre ses objectifs de formation : M. ou M^{elle}
s'engage à :

- respecter l'ensemble du dispositif (planning de formation, horaires, entretiens, règlement intérieur AFP, règlement du CDR...),
- mettre en œuvre l'investissement et le comportement adéquats au bon déroulement de sa formation,
- formuler les difficultés ou les interrogations afin d'en faire part au responsable du dispositif au cours de ses entretiens individuels.

De son côté, le CFAI de l'AFP s'engage à :

- organiser votre parcours de formation et son suivi,
- vous fournir les outils et les ressources nécessaires à la réalisation des objectifs fixés,
- vous apporter toute l'aide nécessaire pour atteindre les objectifs,
- résoudre les problèmes de blocages éventuels par des entretiens individuels.

Fait en 2 exemplaires le :

Signature de l'apprenti(e)	Signature du représentant légal	Signature du maître d'apprentissage	Le CFAI de l'AFP





CHAMBRE
DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE
D'ANGERS

CONTRAT PEDAGOGIQUE

2004 - 2005

Contrat établi entre (Nom et prénom du jeune) en classe de

Et

La Chambre de Commerce et d'Industrie d'Angers, déléguant formation représentée par
Monsieur MOREIRA DA SILVA Anne-Marie LANGER, animatrice du Centre de Ressources et
(Nom du responsable de Classe)

ARTICLE 1

Suite à l'entretien individuel réalisé le (Date) tenant compte de votre projet professionnel et au
vu des résultats des tests de positionnement, la Chambre de Commerce et d'Industrie
d'Angers vous propose un parcours individualisé pour le(s) module(s) suivant(s) :

Contrat pédagogique

Département Formation

(NOM DE LA MATIERE)

Objectif pédagogique :

Contenu du module :

Enseignant référent :

Durée du module :

Nombre de jours :

2005 - 2006

CONTRAT PEDAGOGIQUE



Contrat établi entre (Nom et prénom du jeune) en classe de.....

CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE
D'ANGERS

Et

La Chambre de Commerce et d'Industrie d'Angers, département formation représentée par Isabel MOREIRA DA SILVA, Anne-Marie LANGER, animatrices du Centre de Ressources et (Nom du responsable de Classe)

ARTICLE 1

Suite à l'entretien individuel réalisé le (Date) tenant compte de votre projet professionnel et au vu des résultats des bilans de positionnement, la Chambre de Commerce et d'Industrie d'Angers vous propose un parcours individualisé pour le(s) module(s) suivant(s) :

1.

(NOM DE LA MATIERE)		
Objectif pédagogique :		
Contenu du module :		
-		
-		
-		
-		
-		
Eléments fournis :	Durée du module :	Enseignant référent :

2.

(NOM DE LA MATIERE)		
Objectif pédagogique :		
Contenu du module :		
-		
-		
-		
-		
-		
Eléments fournis :	Durée du module :	Enseignant référent :

ARTICLE 2

Pour atteindre ces objectifs (NOM et PRENOM DU JEUNE) s'engage à :

- suivre les séquences suivant le planning joint
- prévenir de ses éventuelles absences
- signer à chaque séquence le carnet de suivi.

Le travail, l'assiduité ainsi que l'attitude feront l'objet d'évaluations qui décideront de la suite du parcours individualisé et qui seront notifiées dans le livret scolaire.

En termes d'autonomie, (NOM et PRENOM DU JEUNE) doit :

- s'assurer de la compréhension des pré-requis indispensables à la réalisation du module auquel il s'engage.
- consacrer, au minimum, le temps attribué au module en se donnant les moyens nécessaires (réflexion, ressources,...)
- réfléchir à la formulation des difficultés rencontrées en vue de l'entretien avec l'enseignant référent du module.

s'appliquer à rendre un travail propre, construit et vérifié.

ARTICLE 3

De son côté, le CDR et l'équipe pédagogique s'engagent à :

- fournir l'assistance nécessaire à l'utilisation des différents outils disponibles
- répertorier et/ou créer les ressources nécessaires
- résoudre les points des blocage éventuels par des entretiens individuels.

ARTICLE 4

L'acceptation de ce contrat n'a aucun caractère d'obligation ; il s'agit là d'une proposition de dispositif de formation particulier.

Toute modification de ce contrat peut être demandée par l'une ou l'autre des parties en fonction de l'évolution du parcours.

Fait au CFSL de la CCI d'Angers

Le

Bon pour acceptation

L'apprenti / Les parents

Les animatrices du CDR

Le responsable de classe

PJ. : planning, livret de suivi.

FONCTIONNEMENT DU CENTRE DE RESSOURCES

CONTRAT INDIVIDUEL DE FORMATION

Objet :

Formateur à l'apprenti de travailler :

ENTRE

les modules établis par les enseignants en fonction de l'expérience

Le CFA de Narcé, représenté par sa Responsable, Madame Claire VIAL d'une part,

ET

Ressources

l'apprenti en TP1 a, d'autre part,

IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

- L'apprenti fréquentera le Centre de Ressources du 28/10/2004 au 17/12/2004

FRANÇAIS 1 h 2 h 4 h

Suite aux modules travaillés par le jeune au Centre de Ressources, il devra acquérir les compétences suivantes :

- Etre capable de s'informer, se documenter**
- Reconnaître et comprendre une situation de communication**
- Comprendre et interpréter une image.**

MATHS 1 h 2 h 4 h

Suite aux modules travaillés par le jeune au Centre de Ressources, il devra acquérir les compétences suivantes :

- Maîtriser et appliquer les règles de signes et les priorités de calcul**
- Savoir effectuer les opérations entre rationnels**
- Savoir effectuer des calculs de puissances**
- Maîtriser les règles de calcul des racines carrées et savoir les simplifier**
- Maîtriser les règles de manipulation d'expressions littérales**
- Savoir repérer les grandeurs inconnues, ordonner et réduire des expressions, lors d'opérations entre polynômes.**

Le Coordinateur du CFA

La Directrice du CFA de Narcé

FONCTIONNEMENT DU CENTRE DE RESSOURCES.

Objectif

Permettre à l'apprenti de travailler :

- les modules établis par les enseignants en fonction du référentiel
- un module de formation dans lequel il rencontre des difficultés

Ressources

Le contenu de la formation sur le temps d'autoformation assistée est défini, préparé et suivi par les enseignants référents dans les domaines concernés, en collaboration avec les animateurs du Centre de Ressources.

Les animateurs du Centre de Ressources assistent l'apprenti sur ce temps.

Conditions

Suite à un positionnement en Mathématiques et en Français, le jeune ayant des difficultés dans une ou dans les deux disciplines, aura un entretien avec les animateurs du Centre de Ressources qui lui expliqueront les conditions de formation en Centre de Ressources.

Le temps de travail s'effectuera au CFA dans le lieu le plus adapté (Centre de Ressources, CDI...)

Le contrat établi avec le jeune entraînera un emploi du temps personnel dans lequel les heures au Centre de Ressources seront spécifiées.

A la fin de chaque trimestre, une mise au point entre le jeune et les animateurs du CDR permettra de décider de la reconduction ou non dudit contrat.

Evaluation

Une évaluation du travail effectué sera proposée et menée par les enseignants référents et les animateurs du Centre de Ressources de façon régulière.

Fait en quatre exemplaires, à Brain sur l'Authion, le

L'apprenti

Le maître d'apprentissage

La Directrice du CFA de Narcé

Le Coordonnateur du CFA.

Cahier des charges d'un dossier de suivi du parcours

Définition : le dossier de suivi du parcours est un support écrit, objectif, modulable et consultable par tous les acteurs de la formation. Il permet à tous (à n'importe quel moment) de situer l'apprenti dans son parcours de formation.

OBJECTIF :

Pouvoir suivre l'évolution du parcours de formation de l'apprenti.

LIEU(X) :

- Au CDR
- Sous une forme synthétique dans le livret d'apprentissage

ORGANISATION :

Le document de suivi est complété par l'apprenti. Il est validé par le formateur référent/par matière et/ou l'animateur du CDR.

Les entretiens individuels sont réalisés par le formateur responsable ou la personne responsable du dispositif d'individualisation.

DIFFUSION :

Tous les acteurs de la formation (suivant certaines modalités à convenir avec l'apprenti en fonction de la confidentialité des éléments) : apprenti, représentants légaux, maître d'apprentissage, équipe pédagogique, administration.

AU MINIMUM QUELS ELEMENTS DOIT IL CONTENIR ?

- La synthèse des résultats de positionnement,
- Une liste des objectifs pédagogiques à réaliser (inscrits dans une progression),
- Le résultat des évaluations,
- Les comptes rendus d'entretiens individuels (règle de confidentialité : sont réservés aux apprentis et à la personne qui fait passer l'entretien),
- Les réajustements du parcours,
- Un emploi du temps.

POUR ALLER PLUS LOIN, QUE PEUT ON Y TROUVER ?

- Le contrat pédagogique.

Exemples de document de suivi :

Document de suivi du CFAI DU MANS.



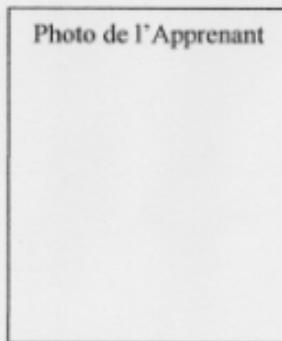
Demain ! diplômé et qualifié pour réussir

Téléphone 02 43 21 77 88
Télécopie 02 43 21 77 78
afp@afp-lemans.fr

GRILLE D'ENTRETIENS DE SUIVI

GRILLE DE REUNION PEDAGOGIQUE

Photo de l'Apprenant



Nom :	Date :
Prénom :	
Classe :	Entretien réalisé par :

PAYS DE LA
LOIRE



47, avenue Olivier Messiaen - 72018 Le Mans Cedex 2
Téléphone 02 43 21 77 77 - Télécopie 02 43 21 77 78
www.afp-lemans.fr

Association Loi 1901 Siret 775 652 332 00021 APE 804D

I. Evolution du parcours

Matières	Evolution normale	En avance (temps estimé)	En retard (temps estimé et cause du retard)		Actions correctives	Remarques
			Temps	Causes*		
Dessin mécanique						
Electrotechnique						
Technologie électrique						
Schémas électriques						
Réalisation						
Mathématiques						
Physique						
Français						
VSP						
Histoire-Géographie						

* module non validé, lenteur, absence,.....

Commentaires des formateurs :

.....

.....

.....

.....

Commentaires de l'apprenant :

.....

.....

.....

.....

2. Travail au CFA et à l'extérieur du CFA

Matières	Sérieux		Passable*		Insuffisant*	
	CFA	Ext	CFA	Ext	CFA	Ext
Dessin mécanique						
Expérimentation électrique						
Etude technologique du matériel						
Réalisation						
Mathématiques						
Physique						
Français						
VSP						
Histoire-Géographie						

* Indiquer la ou les causes : problème de méthode, problème de compréhension, problème de concentration, travail non fait, travail non rendu, ... ainsi que les remarques éventuelles.

Commentaires des formateurs :

.....

.....

.....

.....

Commentaires de l'apprenant :

.....

.....

.....

.....

3. Le comportement

(politesse, langage, gestes, attitudes, respect des personnes et du matériel, ponctualité,)

Matières	Bon Comportement	Passable A préciser	Inacceptable A préciser	Remarques
Dessin mécanique				
Expérimentation électrique				
Etude technologique du matériel				
Réalisation				
Mathématiques				
Physique				
Français				
VSP				
Histoire- Géographie				
Vie en collectivité				

Commentaires des formateurs :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Commentaires de l'apprenant :

.....
.....
.....
.....

4. Divers :

Commentaires des formateurs :

.....

.....

.....

.....

.....

Commentaires de l'apprenant :

.....

.....

.....

.....

.....

5. Actions correctives CFA / Apprenant

	ACTIONS CORRECTIVES CFA	ACTIONS CORRECTIVES APPRENANT
signatures		

Critères d'évaluation du travail :

Un travail sérieux signifie :

- un travail personnel fait, propres et des leçons apprises,
- être assidu (e) en cours, concentré,
- être actif.

Un travail passable signifie :

- un travail personnel fait de manière irrégulière et/ou superficielle
- un manque de concentration,
- un manque d'assiduité.

Un travail insuffisant signifie :

- un travail personnel non fait,
- absence de concentration,
- manque d'investissement pour surmonter les difficultés.

LES OUTILS DE L'ACCOMPAGNEMENT PEDAGOGIQUE

- **L'autonomie**
 - Réflexion collective
 - Un apprenti est autonome si...
 - Exemple : outil de positionnement sur l'autonomie (extrait)

- **L'accompagnement pédagogique**
 - Définition et réflexion collective
 - Répondre aux questions de l'apprenti
 - Les questions du formateur
 - Cahier des charges d'un portefeuille de compétences

L'autonomie

Il nous est apparu essentiel dans le groupe de travail de nous emparer collectivement de cette notion tant celle-ci est présente dans tous les discours sur l'individualisation : « cet apprenti manque d'autonomie ». « Comment faire pour utiliser ces supports d'autoformation si les apprentis ne sont pas autonomes » « cet outil doit permettre le travail en autonomie ». A travers ces remarques, l'autonomie est utilisée, nous a-t-il semblé, comme synonyme de travail solitaire de l'apprenti sans qu'aucune question ne soit posée au formateur.
Travailler en autonomie : n'est ce vraiment que cela ?

▪ Que dit le dictionnaire ?

Autonomie : vient du grec **Autonomos** (loi personnelle)

1. Droit de se gouverner par ses propres lois (pour un pays, une province, une nation, un peuple).
2. Droit pour l'individu de déterminer librement les règles auxquelles il se soumet.
3. Distance que peut franchir un véhicule, un avion, un navire sans être ravitaillé en carburant (XXème siècle).

(PETIT ROBERT)

Que disons-nous de l'autonomie dans notre domaine pédagogique ?

C'est une notion :

- **fortement dépendante du contexte** (il nous est apparu que nul n'est autonome dans l'absolu mais seulement par rapport à certaines activités ou circonstances),
- **fluctuante et évolutive** (donc jamais acquise définitivement mais jamais compromise définitivement non plus),
- **susceptible d'un apprentissage.**

C'est une combinaison de différentes compétences (chaque compétence pouvant être l'objet d'un apprentissage).

- repérer les caractéristiques essentielles des tâches demandées,
- verbaliser les difficultés, demander de l'aide,
- prendre des décisions,
- gérer le temps,
- développer d'autres stratégies, changer de méthode,
- s'auto évaluer,
- développer des compétences sociales (communication, coordination, travail en équipe).

L'individualisation doit contribuer à développer l'autonomie de l'apprenti, la capacité à faire des choix, à prendre des décisions.

Dans ce sens, l'autonomie est un objectif et un objet d'apprentissage.

Comment développer l'autonomie dans l'apprentissage ?

Voici quelques pistes tirées de l'expérience des formateurs présents.

Un apprenti est autonome si.....

Quand	Que fait il ?	Sinon que peut faire le formateur ou l'animateur du CDR ?
Il commence un exercice	Lire l'énoncé Prendre en compte les consignes Mettre en œuvre les activités demandées	Rappeler le mode opératoire de la lecture de consigne Faire reformuler les consignes par l'apprenant Donner un guide méthodologique
Il a une recherche à faire	Choisir son ou ses outils en fonction du lieu Demander au formateur	Offrir une classification de repères et de ressources
Il utilise un support d'autoformation au CDR	Découvrir l'outil dans son ensemble Lire le mode opératoire	Encourager au démarrage Vérifier la compréhension
Le formateur lui restitue une évaluation qu'il n'a pas réussie	Manifester sa déception Demander pourquoi	Expliquer les critères d'évaluation Encourager Préciser les attentes
Le formateur lui propose un plan de formation personnel	Questionner pour ensuite réaliser le programme étape par étape	Réajuster Vérifier et conseiller pour les prochaines étapes
Il se trouve confronté à une difficulté	Demander de l'aide Chercher de l'aide sur un autre support	Relire et analyser la consigne avec l'apprenti Faire expliciter la difficulté Ajouter une aide ou inciter à utiliser d'autres ressources
Il se trouve confronté à une nouveauté	Persévérer, chercher une solution seul Si besoin demander de l'aide	Faire relire les consignes Apporter de l'aide et de l'information
Il a un travail à réaliser avec plusieurs autres apprentis	Relire collectivement les consignes et les reformuler Se répartir le travail Gérer le temps	Aider à reformuler la demande Aider à répartir le travail Aider à gérer le temps Apporter de l'information
Il a une fiche de suivi à remplir	Réfléchir sur et reformuler ses activités Remplir en respectant les étapes	Faire vérifier par l'apprenti si la fiche est remplie convenablement Aider par un questionnement

Extrait d'un outil de positionnement sur l'autonomie créé par le CFA de la CCI d'Angers

« ... la définition même de l'autonomie n'est pas évidente et la façon de l'évaluer encore moins.

Les critères que nous avons retenus sont issus d'un document fourni par Gérard HOMMAGE du CAFOC de NANTES. Au nombre de 12, il permettent d'aborder l'autonomie selon 2 aspects principaux : dans **le comportement** et dans **l'apprentissage**.

L'exploitation de cette évaluation a pour but d'attribuer à chaque apprenti un profil type parmi 4 possibles :

- Profil 1 : passif, dépendant d'une activité extérieure.
- Profil 2 : impulsif, travaillant à la périphérie.
- Profil 3 : actif mais a des difficultés à établir des relations.
- Profil 4 : autonome, adapté.

Les réponses apportées en termes d'apprentissage seront bien sûr différentes selon le profil établi. »

Auto évaluation de l'autonomie

COMPORTEMENT :

1 - Activation ou mise au travail :

D'après votre vécu, suite à une partie de cours, votre enseignant vous donne un exercice d'application

- Vous restez passif et attendez le passage de l'enseignant
- Vous l'appellez aussitôt pour avoir des précisions ou vous en discutez avec vos voisins
- Vous relisez les consignes lentement puis demandez de l'aide
- Vous vous laissez le temps de lecture et de réflexion prévu pour l'exercice avant la correction

2 - Persévérance :

D'après votre vécu, un thème abordé en cours n'est pas entièrement compris

- Tant pis
- Vous relisez vos notes de cours, mais les difficultés étant trop importantes vous abandonnez
- Vous notez les points d'incompréhension à partir de votre cours et y reviendrez plus tard
- Vous retravaillez les cours à l'aide d'ouvrages ou entre collègues jusqu'à compréhension totale.

3 - Flexibilité :

Vous venez d'assister à une correction d'exercice que vous n'aviez pas réussi :

- Vous refaites l'exercice en répétant les mêmes erreurs
- Vous prenez acte de certaines erreurs que vous avez commises mais ne réussissez toujours pas à refaire l'exercice
- Vous réussissez à refaire des exercices de même type mais vous vous faites piéger par des détails de forme (conversions, échelles, présentation...)
- Vous refaites avec succès cet exercice et d'autres du même type, même s'ils se présentent de façon différente.

4 - Sociabilité :

Vis-à-vis des autres, entre amis en particulier, vous êtes plutôt :

- « On parle d'autre chose, je n'aime pas les sujets qui fâchent »
- « C'est ce que je pense et c'est comme ça ! »
- « Mouais, peut-être », difficile à convaincre
- « C'est vrai, je n'avais pas vu les choses sous cet angle ».

5 - Distance – Comportement en classe :

Au sein du groupe classe :

- Vous vous intégrez difficilement et restez dans votre coin
- Vous intervenez de manière spontanée, maladroite ou sans à propos
- Votre participation est irrégulière, pas toujours à propos
- Vous êtes ce qu'on appelle classiquement un « élément moteur ».

6 - Emotivité – timidité :

Jeune apprenti, seul dans l'espace vente du magasin, un client entre,

- Vous vous réfugiez à l'atelier
- Maladroitement vous allez chercher un responsable
- Vous accueillez le client en rougissant
- Vous le recevez avec aisance et lui demandez de patienter pendant que vous allez chercher le responsable.

APPRENTISSAGE :

1 – Attention :

Dans votre scolarité antérieure, au sein de votre classe, vous étiez plutôt du genre :

- Bavard(e), désinvolte
- Facilement distrait(e)
- Plus ou moins attentif(ve) selon votre intérêt pour le cours ou selon votre humeur
- Attentif(ve), sérieux(se).

2 – Perception :

Vous devez monter un meuble en kit

- La notice est pour vous incompréhensible
- Vous identifiez les différents éléments mais ne voyez pas la façon dont ils doivent s'assembler
- Vous vous lancez rapidement dans le montage mais oubliez une étape déterminante et vous êtes obligé de recommencer.
- Vous identifiez chaque pièce et réalisez le montage étape par étape sans vous tromper.

3 - Psychomotricité :

Lors de séances de travaux pratiques,

- Vous êtes maladroit(e), n'arrivez à rien
- Vous piochez sur certaines étapes essentielles pour arrivez au bout
- Vous manquez de précision, cela reste de l'à-peu-près
- Vous réussissez à fournir un travail qui soit satisfaisant en termes de qualité et de précision.

4 – Verbalisation ou reformulation :

Dans l'entreprise, vous recevez un appel téléphonique de la part d'un client difficile pour une réclamation ; quand vous transmettez le message,

- Vous donnez plutôt vos impressions mais ne parlez pas du contenu du message
- Vous transmettez le message de manière incomplète trouvant des excuses (mauvaise humeur du client)
- Vous transmettez le message mais faites remarquer que vous n'y êtes pour rien
- Vous transmettez intégralement le message d'après les notes que vous aviez prises, vous ne donnez pas votre avis.

5 – Généralisation :

Vous devez établir un schéma de principe de fonctionnement d'un appareil donné à partir de plusieurs appareils de même type (des jumelles par exemple)

- Vous ne voyez pas le rapport ; chaque appareil doit avoir son fonctionnement propre
- Vous vous attachez à des points de comparaison qui ne sont pas déterminants (couleur, design, matériau...)
- Vous vous attachez davantage aux éléments différents (performances par exemple) qu'aux points communs
- Votre capacité d'abstraction vous permet de bien percevoir quelles sont les éléments essentiels de l'appareil en question.

6 – Evaluation :

D'après votre vécu, vous vous trouvez à la fin d'un devoir surveillé

- Vous ne vous relisez pas, vous fermez votre copie pour la rendre
- Vous vous attachez plus à souligner qu'à vérifier le contenu
- Vous relisez rapidement sans vérifier les calculs ou les unités
- Vous vous relisez systématiquement en reprenant chaque point essentiel.

L'accompagnement pédagogique

L'accompagnement vient de compagnon : mot d'origine latine composé de cum (avec) et de panis (pain) qui désigne « celui qui vit et partage ses activités avec quelqu'un »[1].

- Accompagner (1165) : prendre pour compagnon puis se joindre à quelqu'un pour faire un déplacement en commun.
- En musique (1690), partie qui accompagne la partie principale[2].

Accompagner est donc se joindre à quelqu'un pour aller où il va, en même temps que lui. Celui qui accompagne s'ajoute à l'élément principal et vient le compléter.

Un des objectifs de l'accompagnement pédagogique est de développer l'autonomie de l'apprenti tout au long du parcours de formation.

▪ Dans l'individualisation

« L'accompagnement est la fonction mise en œuvre tout au long du parcours de formation, par un formateur ou un tuteur en direction d'un individu apprenant. Cette fonction vise à permettre à l'apprenant d'exercer sa responsabilité à partir d'une analyse partagée des situations vécues. Elle peut se traduire par des ajustements en matière de parcours, de méthode de travail, de contenus. »

Lexique modularisation - Région Pays de la Loire – octobre 2003

L'accompagnement pédagogique se joue tout au long du parcours entre deux personnes : apprenti et formateur. Dans cette perspective, il nous a paru important de réfléchir :

- aux questions que se pose l'apprenti pendant l'action de formation,
- aux questions que se pose le formateur en préparant ses séquences.

▪ Le portefeuille de compétences

Le portefeuille de compétences est un outil peu utilisé dans les CFA. Il peut pourtant valoriser les acquis professionnels des apprentis pour leur permettre d'accéder au marché du travail (même en cas de non obtention du diplôme) et donner les preuves des compétences les plus représentatives mises en œuvre sans montrer les manques et les échecs.

Le portefeuille de compétences permet aussi de travailler sur la représentation que l'apprenti a de lui-même et de valoriser les apprentissages réalisés, les réussites, de remettre en perspective les évolutions. De ce point de vue, il est intéressant d'en faire **un outil au long cours** à utiliser pendant tout le parcours et un des supports de l'accompagnement pédagogique.

[1] Dictionnaire historique de la langue française - Tome 1, p. 457

[2] Dictionnaire historique de la langue française - Tome 1, p. 12

Répondre aux questions de l'apprenti

QUESTIONS DE L'APPRENTI	OUTILS
<p>Repérer les modalités d'apprentissage offertes (Centre de Ressources, travail en groupe, cours, travail personnel) Comment vaut-il mieux que je travaille ? Avec qui travailler et où ? Quelles sont les contraintes de temps ? Comment vais-je apprendre ? Qu'est-ce qu'un dossier d'apprentissage ? Où trouver les ressources ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entretien individuel, suivi oral - Emploi du temps annexé au contrat - Emploi du temps récapitulatif, par formateur et par apprenti - Fiche de travail selon les objectifs et les supports - Dossier de travail (contrat, fiche de travail, bilan ressources) - Plaquette de présentation du CdR - Mode d'accès aux ressources (humaines et matérielles)
<p>Entrer dans une situation d'apprentissage Que puis-je attendre du formateur, de l'animateur ? Quels objectifs dois-je atteindre lors de cette séquence ? Que dois-je faire pour les atteindre ? Quels liens entre ces savoirs et mon projet ? Quelles méthodes de travail dois-je adopter ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rappel oral du rôle du formateur ou de l'animateur de CdR pendant la séance - Fiche de travail individuelle précisant la séquence, les consignes, les supports) - Lors d'une demande d'aide : exemples oraux mis en relation avec vie professionnelle et sociale au quotidien - Organisation : classeur type à disposition
<p>Acquérir des méthodes de travail Qu'est-ce qui était important et secondaire ? Par quoi commencer ? Suis-je capable d'énoncer une méthode ? Suis-je capable de trouver des ressources ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Indicateur déjà présent dans la ressource ou à mettre en place par l'apprenti - Une ou plusieurs fiches méthode écrite ou orale - Retour sur les méthodes utilisées pendant l'exercice et explicitation
<p>Se donner des repères pour son autoévaluation Est-ce que j'ai réussi ? Comment est ce que je le sais ? Que fallait-il apprendre ? Ai-je bien compris (les consignes, les contenus, les exercices) ? A quel moment ai-je eu besoin d'aide, ai-je été en difficulté ? Quels sont mes acquis ? Suis-je capable de déterminer l'étape suivante ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Grille avec correction ou attentes selon les capacités ou compétences attendues - Fiche d'évaluation formative - Progression pédagogique
<p>Améliorer sa démarche d'apprentissage Puis-je reconduire ma démarche ? Que faut-il que je change en termes de méthodes de travail, d'efforts, d'organisation personnelle ? A quoi saurai-je que je progresse ? Quels repères je me donne ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Exercices d'application ou mise en situation différente - Entretien de régulation - Grille de résultats - Faire deux fois les mêmes évaluations pour mesurer la progression

Les questions que se pose le formateur

LES ACTIVITES	LES QUESTIONS
<p>Déterminer des objectifs pédagogiques et des étapes d'apprentissage</p>	<p>Quelle est son expérience ? Quels sont ses acquis ? Quel est son style d'apprenant (dont son profil relationnel ?) Quels sont ses souhaits et contraintes ? Quelles sont ses motivations ? Quel est son degré d'autonomie ?</p>
<p>Installer une situation d'apprentissage</p>	<p>Quelles activités lui proposer ? Quels sont les supports les plus facilitateurs ? Quelle guidance mettre en place (forte, faible) ? Quelle interaction collective proposer ?</p>
<p>Déterminer des résultats</p>	<p>Qu'a-t-il réalisé ? Quels objectifs ont été atteints lors de cette séquence ? Quels liens établit-il entre ces savoirs et son projet ? Quelles ont été ses méthodes de travail ? Que dit-il des méthodes proposées ? Quelles sont les erreurs (liées aux consignes, aux outils, aux contenus) ? Quels raisonnements manifestent-elles ? Quelles ressources mobilise-t-il, ignore-t-il ?</p>
<p>Optimiser une démarche d'apprentissage</p>	<p>Quelle situation proposer (nouvelle, déjà connue) ? Quelles aides conseiller ? Quelle évaluation mettre en place ? Quel travail sur l'autonomisation ?</p>

Cahier des charges d'un portefeuille de compétences

Définition : Le portefeuille de compétences est un dossier écrit, personnel, évolutif, demeurant la propriété de son auteur, qui liste ses acquis (savoir-faire, savoirs, savoir-être) liés à son parcours (professionnel, scolaire et personnel). Le portefeuille de compétences est un outil transverse à toutes les disciplines.

OBJECTIFS (pour répondre à la question des apprentis « à quoi cela va-t-il nous servir ? »)

- Identifier ses acquis pour mieux se connaître, se faire connaître et reconnaître (peut faire partie d'un atelier de techniques de recherche d'emploi)
- Aider à la définition d'un projet professionnel
- Pallier l'absence de diplôme

COMMENT LE REALISER (propositions de mise en œuvre et réflexion autour des outils de réalisation)

- Utiliser le remue méninges individuel puis collectif sur les compétences liées au métier
- Partir des objectifs listés dans le livret de formation (livret de l'apprenti)
- Ménager des temps périodiques tout au long du parcours (entretien individuel ou travail collectif) afin de rythmer la constitution du PdC

AU MINIMUM QUELS ELEMENTS DOIT IL CONTENIR ?

- Les compétences professionnelles de l'apprenti (à partir du référentiel métier, du livret de l'apprenti), les réalisations de l'apprenti (avec documents à l'appui : photo, dessins, compte-rendus)
- Les compétences de savoirs et savoir-être associées
- Les attestations, les comptes rendus de stages, les évaluations
- Les diplômes éventuels
- Les fiches ROME des métiers dans le cadre de la définition du projet professionnel
- Les CV réussis
- Les compte-rendus des visites en entreprise et les évaluations du maître d'apprentissage

POUR ALLER PLUS LOIN, QUE PEUT ON Y TROUVER ?

- Des lettres de motivation
- Un document personnel de présentation

LES OUTILS DE L'ÉVALUATION

- **La qualité**
 - Les critères de qualité

- **Outils d'évaluation des outils**
 - Evaluation – Fiche concepteur/formateur
 - Protocole d'expérimentation d'une évaluation
 - Evaluation – Fiche utilisateur (phase 1, phase 2)

Les critères de qualité

▪ Qu'est ce qu'un « bon outil » ou comment définir la qualité ?

La qualité est par nature subjective. Pourtant, la normalisation tente d'en donner une définition « ...l'ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites ». (Norme Iso 8402). Les utilisateurs ont certains besoins exprimés donc clairement identifiés par l'organisation, mais ils ont aussi d'autres besoins qu'ils n'expriment pas. C'est la capacité de l'organisation à répondre à tous les besoins qui permettra de parler de qualité. Une première approche permet donc de dire qu'un « bon » outil, un outil de qualité permet de répondre aux besoins exprimés comme non exprimés.

▪ Quand l'absence de qualité se fait remarquer :

La notion de qualité prend généralement toute son importance quand elle n'est pas au rendez-vous et joue en défaveur de l'organisation (résultats insatisfaisants, échecs, abandons). Plutôt que de la mesurer par défaut, on peut se donner des indicateurs : un indicateur est un événement, un fait observable, mesurable et déterminé par un calcul qui identifie de façon qualitative ou quantitative un résultat, une amélioration ou dégradation de l'élément soumis à examen. A ce titre, un indicateur de la qualité réside en une information choisie, associée à un phénomène, destinée à en observer les évolutions au regard d'objectifs fixés à l'avance.

▪ Les trois types d'indicateurs de la qualité usuellement retenus :

- **Les indicateurs liés à la satisfaction de l'utilisateur** : indice de satisfaction et indice d'insatisfaction => mesurent la qualité perçue
Outils associés : questionnaire de satisfaction
- **Les indicateurs liés aux résultats obtenus** : permettent de savoir si l'objectif a été atteint => mesurent la qualité visée
Outils associés : résultats quantitatifs (taux de réussite ou d'utilisation, absentéisme, rupture...)
- **Les indicateurs liés aux processus** : permettent de savoir si les règles définies au préalable ont été respectées => mesurent la qualité interne
Outils associés : procédures formalisées, cahiers des charges, tableaux de bord

Notre travail sur l'évaluation des outils a pris deux aspects :

1. Une réflexion collective autour de quelques critères qualités permettant l'évaluation des outils.

Indicateurs liés à la satisfaction des utilisateurs :

- L'adéquation à son public : apprentis et formateur
- La facilité de prise en main et d'utilisation
- La fréquence d'utilisation de l'outil

Indicateurs liés aux résultats obtenus :

- La définition précise des objectifs à atteindre par l'utilisation de l'outil
- Un instrument de mesure des résultats obtenus grâce à l'outil

Indicateurs liés aux processus :

- La présence de cahier des charges des outils, de procédures formalisées, de tableaux de bord
- La possibilité de transférer l'outil dans un autre cadre de référence

2. La formalisation d'une procédure d'évaluation d'un outil en trois étapes.

Etape 1

Fiche d'évaluation du concepteur

Outil expérimenté :

PHASE 1 : En amont

PUBLIC CONCERNE ETAT DES LIEUX	OBJECTIFS VISES
Nombre de personnes :	

PHASE 2 : Mise en œuvre

MODALITES (comment)	DATE ET DUREE	ACTEURS INTERVENANTS
Lieu : Autonomie :		

PHASE 3 : bilan

OBJECTIFS ATTEINTS/NON ATTEINTS	EXPLICATIONS (POURQUOI)

Préconisations :

Etape 2

Le Protocole d'expérimentation

Outil expérimenté :

Conseil pour la mise en œuvre de l'utilisation :

Nombre de personnes (seuil critique) :

Traitement des grilles d'analyse :

Personne en charge du traitement des informations :

Etape 3

Fiche d'évaluation de l'utilisateur

Phase 1 : En individuel à chaud (environ 10 minutes)

Peut être utilisée à l'oral ou à l'écrit, de façon anonyme ou nominative.

Objectif de la fiche (tel que présenté à l'apprenti) : aider le formateur à améliorer l'outil que tu utilises.

1	Les consignes sont elles claires ?	OUI	NON
2	As-tu compris les informations ?	OUI	NON
3	Y a-t-il suffisamment d'informations ?	OUI	NON
4	Y a-t-il suffisamment de documents variés ?	OUI	NON
5	Le document est-il agréable à utiliser ?	OUI	NON
6	Le document est-il facile à utiliser ?	OUI	NON

7	Les exercices proposés étaient-ils	Difficiles	A mon niveau	Faciles
8	As-tu eu besoin du formateur	Très souvent	De temps en temps	Rarement
9	As-tu été capable de faire	Tout	La moitié	Moins de la moitié

Etape 3

Fiche d'évaluation de l'utilisateur

Phase 2 : En accompagnement d'un collectif si possible

A faire à la session suivante en fonction de l'alternance.

Le temps passé est fonction du nombre de personnes dans le groupe et du temps disponible.

Contenu	Qu'y avait-il dans le document ? De quoi te souviens-tu ? Quel était le thème ?
Difficultés	Qu'est-ce qui t'a posé problème ? Qu'est-ce que tu n'as pas su faire ?
Réussites	Qu'est-ce qui été facile à faire ?
Amélioration de l'outil	As-tu des idées pour améliorer le document ? Que manque-t-il ? Y-a-t-il des choses en trop ?
Transfert	Dans quelle situation de ta vie quotidienne, de ta vie professionnelle peux-tu utiliser ce que tu as appris ?
Objectif	A-t-il été utile et pourquoi ?

LA VEILLE SUR LES OUTILS

La veille sur les outils

▪ **Quelle définition ?**

La veille consiste à :

- **recueillir** (achats, ressources internes, recherches Internet)
- **réactualiser** (gérer les réabonnements, les nouvelles versions logiciels, réactualiser les ressources internes)
- **remplacer** (suppléer un outil qui disparaît, un outil obsolète)
- **diffuser** : les listes, les références, les localisations, la communication de l'état des lieux des outils.

▪ **Qui la fait ?**

La personne en charge de la veille dépend de l'organisation : le responsable CDI/CDR, l'animateur multimédia, un formateur, un coordonnateur.

▪ **Sur quels critères :**

- selon tout élément nécessaire, utile, utilisable et utilisé dans le cadre du fonctionnement d'un CFA : informations, formation, ressources pour la conception de ressources, documents institutionnels (référentiels, BO, réglementation).
- à l'initiative du responsable CDR et/ou à la demande de différents acteurs du CFA en veillant à planifier les besoins et achats.

▪ **Quand ? Quelle périodicité ?**

- De manière générale, la veille est quotidienne.
- Pour certains outils la périodicité dépend du réabonnement, de la planification des besoins, et des achats en fonction des budgets alloués, des réponses à des demandes ponctuelles.

▪ **Comment ?**

Par :

- une fiche de demande individuelle pour répondre aux besoins ponctuels,
- une planification des commandes et des achats en fonction de l'élaboration des budgets,
- une demande institutionnelle.

▪ **Où ? (les modalités de diffusion des résultats)**

- par voie d'affichage (collectif et/ou individuel sur plusieurs lieux),
- via E-mail, lettre d'information, bulletin,
- dans le cadre de rencontres ou de réunions d'équipe,
- de manière informelle.