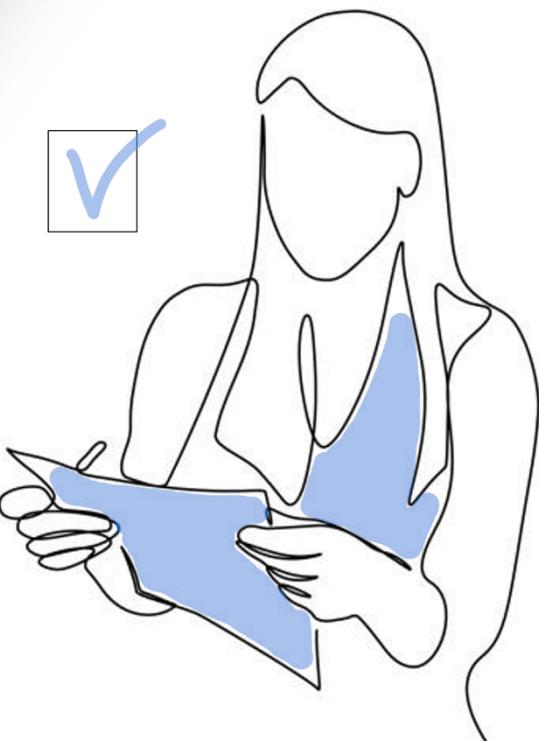


# PROTOCOLE DE POSITIONNEMENT & D'EVALUATION

## SOFT SKILLS



Le soutien apporté par la Commission européenne à la réalisation de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient.

Version : 04 août 2021

Cofinancé par le  
programme Erasmus+  
de l'Union européenne

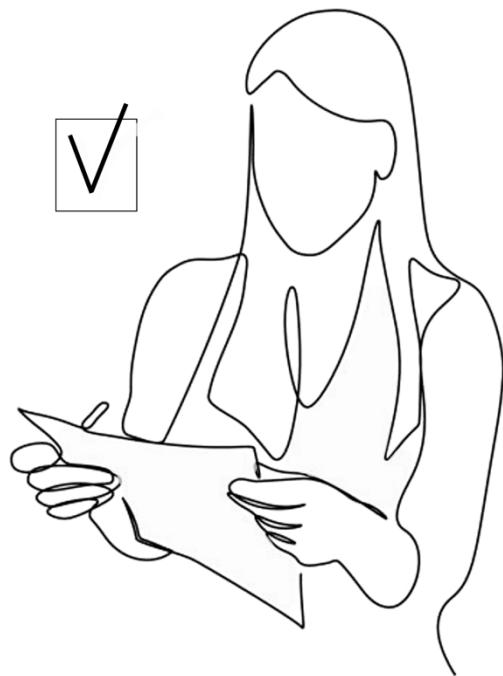


## Table des matières

<b>PREAMBLE .....</b>	<b>5</b>
<b>1. The soft skills acquisition process.....</b>	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
A. The process.....	Erreur ! Signet non défini.
B. Different contexts, same goal.....	Erreur ! Signet non défini.
C. Our placement and assessment assumptions .....	Erreur ! Signet non défini.
D. The role of facilitator .....	Erreur ! Signet non défini.
<b>2. The placement and assessment method .....</b>	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
A. Assessment methods for the placement.....	14
FIRST METHOD: THE EVALUATION BY OBSERVATION .....	15
SECOND METHOD: THE INTERVIEW .....	18
B. Assessment method during the training.....	Erreur ! Signet non défini.
METHOD: THE FORMATIVE ASSESSMENT .....	21
C. Assessment method after the consolidation in a work situation....	Erreur ! Signet non défini.
METHOD: THE RECURRENT EVALUATION BY OBSERVATION .....	25
<b>3. The placement and assessment tools.....</b>	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
A. The observable behaviours .....	28
B. The generic placement grid .....	Erreur ! Signet non défini.
C. The specific placement grids .....	Erreur ! Signet non défini.
D. The generic assessment grid.....	Erreur ! Signet non défini.
E. The specific assessment grids.....	Erreur ! Signet non défini.
F. The wheels.....	Erreur ! Signet non défini.
<b>HOW TO CONTACT US ? .....</b>	<b>38</b>

PROTOCOLE DE  
**POSITIONNEMENT**  
**& D'EVALUATION**

**SOFT SKILLS**



## PREAMBULE

Ce protocole vise à faciliter le positionnement et l'évaluation liés aux soft skills et développé dans le cadre du projet Erasmus+ Soft skills.

**Le projet Erasmus+ Soft skills** s'inscrit dans une démarche facilitatrice d'accès aux soft skills pour des personnes de bas niveaux de qualification en vue d'accélérer leur insertion professionnelle. En effet, la maîtrise d'une activité professionnelle ne suppose pas seulement la mise en œuvre de compétences techniques propres au métier (hard skills), elle repose aussi sur la mobilisation de soft skills. Pour cela, le partenariat a développé une méthode ainsi que des outils pédagogiques de formation aux soft skills. Pour plus d'informations, n'hésitez pas à nous contacter (détail des contacts p.39).

**Le protocole de positionnement et d'évaluation** est une ressource essentielle pour les formateurs, les encadrants techniques, les tuteurs et les évaluateurs car il constitue la base de l'évaluation du niveau de soft skills d'un apprenant. Il décrit quand et comment les évaluations doivent être effectuées, que ce soit à des fins de positionnement ou de certification. Il présente également des éléments sur la posture à adopter par les formateurs/ encadrants techniques/ tuteurs/ évaluateurs et sur les outils d'évaluation à utiliser.

## Autres outils

D'autres outils ont été développé pour faciliter l'appropriation du projet Soft skills par les formateurs, encadrants techniques, tuteurs et évaluateurs et pour leur permettre de former et évaluer aux soft skills de manière autonome et indépendante

- **Le catalogue européen des références soft skills** donne un aperçu de l'approche Soft skills suivie par le projet : il contient la liste des soft skills définies dans le cadre du projet, les niveaux d'acquisition et leurs définitions ainsi qu'une description du processus d'acquisition des soft skills et du positionnement et de l'évaluation qui y sont liés
- **Le kit de formation** donne toutes les clés pour préparer et mettre en œuvre la formation aux soft skills dans n'importe quelle organisation et avec n'importe quel apprenant. Il décrit en détail la méthode et le programme de formation et fournit des fiches récapitulatives des formations par niveau. Il donne également des suggestions concernant les outils pédagogiques à mobiliser à chaque étape de la formation ou la posture à adopter en tant que formateur.
- **La boîte à outils pédagogique Soft skills** présente une collection de plus de 80 outils qui peuvent être mobilisés pour former aux soft skills. Les outils sont basés sur l'expérience des partenaires du projet (des outils qu'ils ont utilisé dans certaines formations ou pendant leurs carrières professionnelles ainsi que des outils qu'ils ont développés ou adaptés pour ce projet). Ces outils nécessitent quelques équipements et peuvent être facilement adaptés aux différents contextes. Le kit de formation suggère leur utilisation.
- **Les techniques de facilitation** aident les formateurs, encadrants techniques, tuteurs, évaluateurs à accompagner les apprenants dans la phase de consolidation en situation de travail. Elles rassemblent des idées pour utiliser les softs skills au quotidien et pour conseiller les apprenants.
- **La formation des formateurs** est un programme et un contenu de formation à destination des formateurs, encadrants techniques, tuteurs, évaluateurs qui souhaitent apprendre à utiliser les outils développés dans le cadre du projet et à former aux soft skills sans problème.
- **La checklist des soft skills des formateurs** permet aux formateurs, encadrants techniques, tuteurs et évaluateurs de vérifier, après une formation ou une lecture de nos outils, leurs connaissances liées aux soft skills mais aussi d'avoir une vue d'ensemble sur les matériaux et outils nécessaires à l'implémentation de positionnements, de formations ou encore d'évaluations soft skills dans leurs structures.

Vous trouverez tous ces outils en accès libre sur notre page web : [www.softskills-project.eu](http://www.softskills-project.eu)

## Zerobarrier

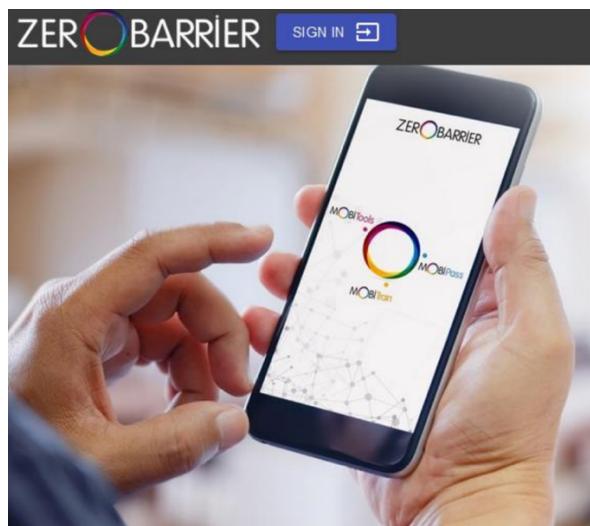
Zerobarrier est une solution globale de formation au travail, de capitalisation des compétences acquises et de promotion de la mobilité professionnelle européenne développée par l'organisation Solivers avec l'aide des différents partenaires dans le cadre de plusieurs projets européens.

Sur cette plateforme payante, les utilisateurs peuvent facilement rechercher les outils que nous avons développés au cours du projet soft skills, garder une trace des sessions de formation, enregistrer les différents résultats du test de positionnement ou des évaluations et générer des CV et des portefeuilles de compétences.

La plateforme est divisée en 3 parties :

- **Mobitools** : sur Mobitools, vous pouvez trouver le catalogue européen de références aux soft skills, le kit de formation, la boîte à outils (ainsi que les fiches outils individuelles), la publication regroupant les techniques de facilitations, le protocole de positionnement et d'évaluation, les 7 référentiels métiers qui ont été liées aux soft skill), les roues et les pictogrammes ainsi que le référentiel des soft skills. Tous ces outils sont aussi accessibles gratuitement sur [www.softskills-project.eu](http://www.softskills-project.eu)
- **Mobitrain** : sur Mobitrain, il est possible de garder une trace de toutes les formations et de toutes les phases de consolidation en situation de travail suivies par chaque apprenant, ce qui est très utile lorsque le process d'acquisition des soft skills ne se déroule pas dans la même organisation ou si un apprenant change d'organisation.
- **Mobipass** : il est possible de trouver les 7 référentiels métiers que nous avons liées aux soft skills (...) ainsi que le référentiel métier Soft Skills. En même temps, il est possible d'enregistrer les résultats du positionnement et des évaluations et de générer automatiquement des CV et des portefeuilles de compétences.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la plateforme, contactez Solivers [contact@zerobarrier.eu](mailto:contact@zerobarrier.eu) ou visitez directement l'application [www.zerobarrier.eu](http://www.zerobarrier.eu)

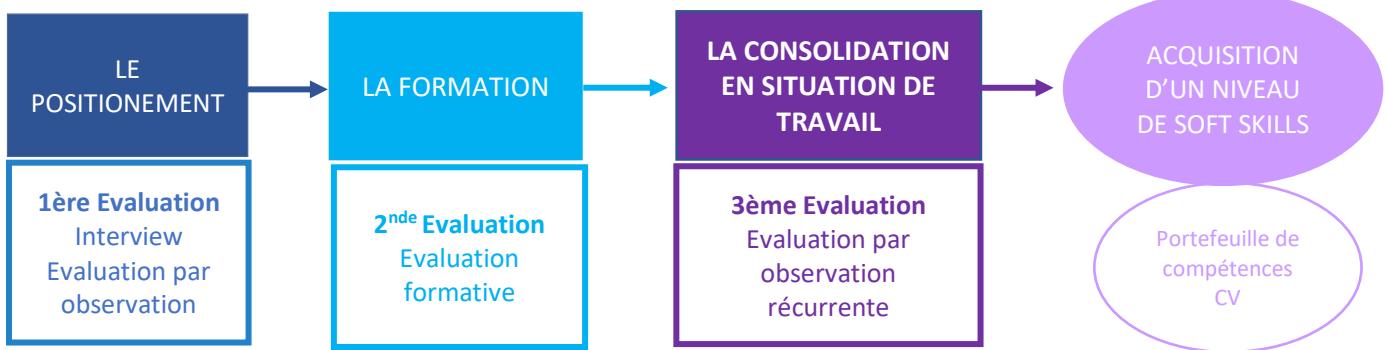




# 1. Le processus d'acquisition des soft skills

## A. Le processus

Le processus d'acquisition des soft skills est un long processus qui comporte 3 étapes clés. L'évaluation est un élément omniprésent dans ce processus. En effet, elle s'effectue au cours des 3 étapes clés et en assure l'efficacité et la pertinence.



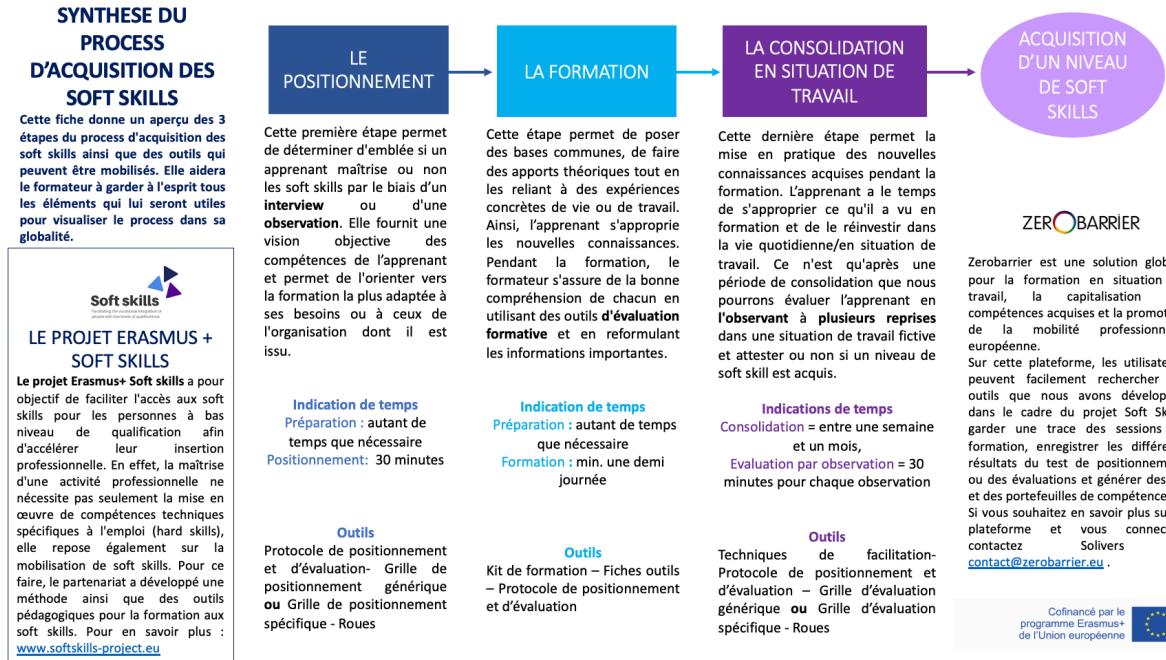
**Le positionnement** est la première étape du processus d'acquisition : il permet aux formateurs/encadrants techniques/tuteurs/évaluateurs de déterminer d'emblée si un apprenant maîtrise ou non un certain niveau de soft skills par le biais d'un **interview** ou d'une **observation** (selon le contexte, l'apprenant, l'organisation etc....). Il permet d'avoir une vision objective des compétences de l'apprenant et de l'orienter vers la formation la plus adaptée à ses besoins ou à ceux de l'organisme dont il est issu. Le test de positionnement est donc réalisé en amont d'un programme de formation dans le but de l'optimiser. Cette étape n'est pas obligatoire mais recommandée.

**La formation** est la deuxième étape du processus d'acquisition : elle permet de poser des bases communes, de réaliser des apports théoriques tout en les reliant à des expériences concrètes de vie ou de travail. Ainsi, l'apprenant s'approprie de nouvelles connaissances et se les approprie. Pendant la formation, le formateur/encadrant technique/tuteur/évaluateur s'assure de la bonne compréhension de chacun en utilisant des outils **d'évaluation formative** et en reformulant les informations importantes. L'objectif principal de cette évaluation est de mettre en évidence les difficultés de l'apprenant et de fournir des informations sur ce qui a été appris ou ce qui doit être amélioré pendant la formation ou lors de la consolidation en situation de travail.

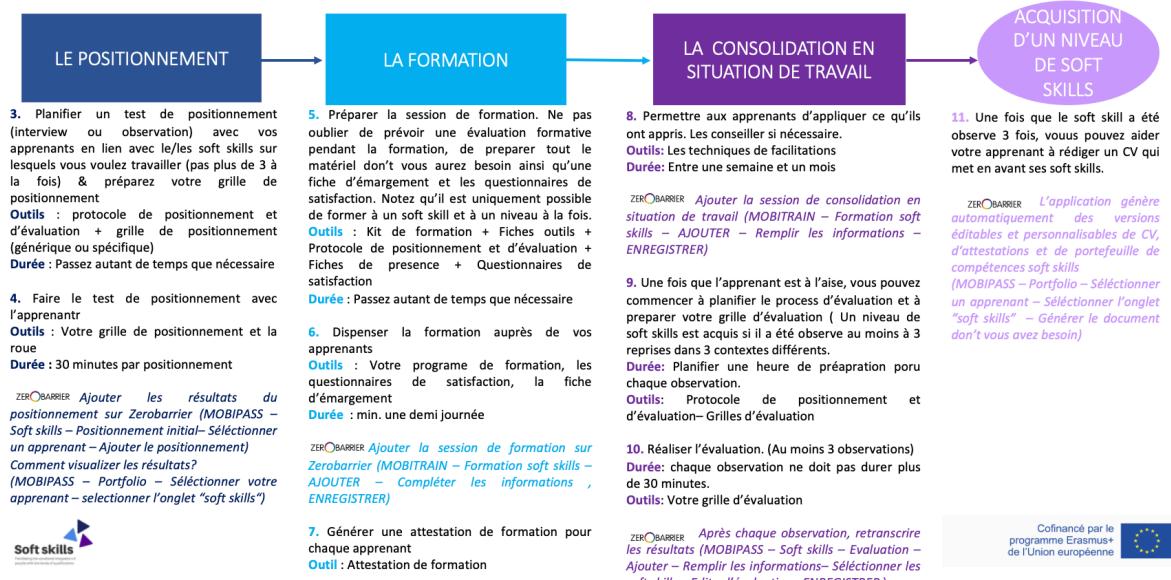
**La consolidation en situation de travail** permet l'application pratique des nouvelles connaissances acquises au cours de la formation. Les apports théoriques et la mise en relation des expériences de vie et de travail ne suffisent pas pour acquérir des soft skills. Il est important de laisser le temps à l'apprenant, de s'approprier ce qu'il a vu en formation et de le réinvestir dans son quotidien. C'est donc cette étape qui sera déterminante pour savoir si un certain niveau de soft skills est acquis ou non : ce n'est qu'après une période de consolidation en situation de travail et DANS une situation de travail que le formateur / encadrant technique / tuteur / évaluateur pourra évaluer l'apprenant et attester ou non si un niveau de soft skills est acquis. Pour cela nous suggérons d'utiliser **l'évaluation par observation récurrente** et d'observer à plusieurs reprises l'apprenant en situation de travail.

Afin de faciliter l'appropriation du processus d'acquisition des soft skills, nous avons développé différents outils et supports accessibles sur notre site internet.

Le document intitulé "**Résumé du processus d'acquisition des soft skills**" est le meilleur outil pour avoir une vue d'ensemble de chaque étape et du matériel nécessaire pour chaque étape:



## COMMENT PROCÉDER?



Vous trouverez ce document sur notre page web : [www.softskills-project.eu](http://www.softskills-project.eu)



## B. Des contextes différents mais les mêmes objectifs

Dépendant du contexte, le processus d'acquisition des soft skills peut se faire dans différentes organisations et/ou en connection ou non avec un métier identifié au préalable.

- **Nombre d'organisation participants au process d'acquisition des soft skills**

Un apprenant peut suivre le process d'acquisition des soft skills dans une seule et même organisation ou changer d'organisation entre 2 étapes clés. Ce n'est donc pas forcément le même formateur / encadrant technique / tuteur / évaluateur qui accompagnera la personne dans son positionnement, sa formation ou sa consolidation en situation de travail. En effet, certaines structures sont capables d'internaliser toutes ces étapes alors que d'autres n'auront pas l'infrastructure ou le personnel nécessaire. Quelle que soit la situation, il est important de considérer l'ensemble du process afin de le comprendre et de l'appliquer correctement.

- **En lien avec un métier ou non**

Les évaluations peuvent être réalisées en lien avec une profession ou non. En effet, en fonction du contexte, un apprenant peut suivre une formation soft skills afin d'améliorer ses performances dans le métier qu'il exerce / a identifié OU afin d'améliorer son employabilité.

**En lien avec un méthier:** Lorsque l'évaluation est faite en lien avec un métier, il est important d'identifier quelles soft skills et quel niveau de soft skills est attendu pour ce métier. Ce travail a été réalisé dans le cadre du projet Soft Skills pour 7 référentiels métiers

- Agent de service et de propreté (FR – EN)
- Soudeur/Chaudronnier(SP – EN)
- Agent d'entretien des espaces verts (EN)
- Vendeur / Restockeur (FR – EN)
- Aide-cuisinier (FR – EN)
- Agent de viticulture (FR – EN)
- Assistant en biotechnologie (EN)

L'ensemble de la méthode permettant d'établir un lien entre un métier et des soft skills est décrit dans le catalogue européen de références soft skills. Les positionnements et évaluations liés à un métier seront donc précis et ciblés et permettront d'avoir un plan de formation clair lié à un projet professionnel : cela permettra d'évaluer uniquement les soft skills identifiées dans le référentiel métier choisi et de comparer le niveau attendu avec le niveau réel de l'apprenant.

**Sans lien avec un métier:** Lorsque le positionnement ou l'évaluation se fait sans lien avec un métier, il s'agit de faire un inventaire / d'avoir un aperçu des soft skills pour identifier les lacunes ou les points forts de l'apprenant. Cela se fait de manière assez simple; en interrogeant les expériences professionnelles et extra-professionnelles de l'apprenant, ses découvertes, ses engagements extra-professionnel ou en observant les soft skills ciblés par les formateurs, en situation de travail.

## C. Nos postulats liés au positionnement et à l'évaluation

Les soft skills sont des ressources acquises et développées par les personnes dans différents contextes (formatif, professionnel ou personnel) tout au long de leur vie. Ce sont des capacités qui permettent d'exercer correctement une fonction ou une activité et qui sont souvent établies dans l'action. L'intérêt de mettre en avant les soft skills est leur transférabilité : une personne ayant des soft skills attestées pourra les utiliser dans tous les emplois possibles, contrairement aux compétences techniques spécifiques à un emploi ou à un domaine. C'est pourquoi les soft skills sont LA ressource de référence pour faciliter les changements professionnels de la vie et augmenter l'employabilité des personnes.

6 postulats ont été formulés dans le cadre du projet et ont guidé le processus d'acquisition des soft skills et ce protocole de positionnement et d'évaluation :

**Premier postulat:** Les soft skills et les compétences techniques peuvent être évaluées et développées.

**Second postulat:** La formation aux soft skills vise un **changement de comportement adaptatif**.

- Un individu apprend, assimile par l'interaction à la fin d'un processus long, complexe et progressif.
- Un individu a besoin de comprendre pour pouvoir appliquer avant d'analyser et de transmettre.

**Troisième postulat:** Le processus d'acquisition des soft skills étant progressif, il nécessite une **évaluation continue** : c'est la répétition de son utilisation dans diverses situations ET dans le temps qui valide l'acquisition d'une compétence. Il est donc nécessaire de **mélanger évaluation formative et sommative**.

**Quatrième postulat:** L'évaluation des soft skills doit se faire **en situation réelle ou dans un contexte professionnel**.

**Cinquième postulat:** Lors de la mise en situation professionnelle, le nombre de soft skills à évaluer doit être **limité à 3 maximum**. En effet, il ne faut pas que l'apprenant soit perdu et déstabilisé.

**Sixième postulat:** Les soft skills peuvent être mobilisées et développées dans les **situations de travail et de vie**.

## D. Le rôle de facilitateur

Lors d'une évaluation, le formateur/ encadrant technique/ tuteur/ évaluateur doit se comporter comme un facilitateur. Pour ce faire, il doit :

### **Créer un climat de confiance**

COMMENT ? Ne pas se focaliser sur les échecs et considérer que les erreurs sont formatrices et permettent de progresser ; Rappeler à l'apprenant qu'une seule personne suivra l'évaluation; Utiliser des feedbacks positifs ; Prendre le temps de rassurer et d'accompagner l'apprenant.

### **Ecouter et faire prevue d'empathie**

COMMENT ? Expliquer que l'important n'est pas de tout valider mais d'essayer ; Valoriser les réussites et les progrès plutôt que les défauts et les erreurs ; Etre à l'écoute de l'apprenant; Savoir rester en retrait.

### **Vérifier la compréhension des consignes de l'évaluation**

COMMENT ? Rendre explicite, reformuler, accompagner la reformulation, expliquer de plusieurs manières, simplifier, illustrer, donner des exemples....

### **Envisager des ajustements dans le cadre initialement prévu**

COMMENT ? S'adapter aux difficultés de la personne pour évaluer les Soft Skills (ex : personne analphabète, personne en situation de handicap, etc.) ; Prendre en compte les différences des apprenants et comprendre que la formation et l'évaluation peuvent être stressants et déstabilisants pour certaines personnes. Individualiser le processus d'évaluation en tenant compte du positionnement de la personne.

### **Considérer l'évaluation comme un processus holistique et prendre en compte les effets du stress**

COMMENT ? Indiquer d'emblée à l'apprenant la durée prévue de l'évaluation ; Tenir compte du fait que les Soft Skills peuvent être révélées à la fin du processus d'évaluation ; Être tolérant vis-à-vis des erreurs, des hésitations et des lacunes liées au stress ; Se concentrer sur l'approche, la stratégie, le processus et non sur les résultats.

### **S'intéroger**

COMMENT ? Réfléchir à sa pratique et la remettre en question ; Prendre conscience de la nature subjective d'une évaluation et essayer de la minimiser.

### **Adopter une attitude éthique et non moralisatrice**

COMMENT ? Baser l'évaluation sur des observations objectives et justes auprès des apprenants ; Ne pas laisser ses émotions interférer avec l'évaluation.

## 2. La méthode de positionnement et d'évaluation

### A. Assessment methods for the placement

La première étape clé du processus d'acquisition des soft skills est le positionnement. Le test de positionnement permet d'évaluer le niveau de soft skills de chaque apprenant et d'identifier les besoins de formation. Il permet de discuter du niveau vers lequel il/elle souhaite se diriger. Cette étape n'est pas obligatoire mais hautement recommandée car elle permet à l'apprenant et au formateur d'approcher les soft skills pour la première fois ensemble et de se familiariser avec l'une ou l'autre soft skill.



Le protocole de positionnement et d'évaluation propose 2 méthodes de positionnement adaptées aux différents contextes que nous pouvons rencontrer :

- **Une évaluation par observation** adaptée aux structures qui pratiquent la formation en situation de travail et qui ont la possibilité d'observer l'apprenant sur le terrain ;
- **Un interview** lorsque l'apprenant ne peut être qu'interviewé.

## PREMIERE METHODE: L'EVALUATION PAR OBSERVATION

**L'observation** est un moyen efficace d'évaluer un niveau de soft skills en recueillant des informations et des preuves utiles sur le lieu de travail/ dans une situation de travail. L'observation est l'acte de voir, de considérer attentivement, de mesurer et de noter afin de certifier ou non la maîtrise d'un niveau de soft skills. Veuillez noter qu'une compétence n'est pas visible, seuls ses résultats sont observables.

Le principe d'une évaluation par observation est d'observer l'apprenant dans une situation de travail pour voir si la personne fait preuve ou non de soft skills...

### CONTEXTE

Quand un apprenant peut être observé en situation de travail / Quand une organisation est capable d'observer en situation de travail.

### OUTILS

- Grille générique ou spécifique de positionnement (elles incluent les comportements observables)
- Les roues OU Zerobarrier afin d'enregistrer et visualiser les résultats du positionnement

### QUAND EST-CE QUE UN NIVEAU DE SOFT SKILLS EST ACQUIS?

Quand un comportement observable lié au niveau de soft skills a été observé au moins une fois dans une vraie situation ou dans un contexte professionnel.

### COMMENT GARDER UNE TRACE DU POSITIONNEMENT?

- À la fin du test de positionnement, le formateur/l'encadrant technique/le tuteur/l'évaluateur peut imprimer les roues et positionner l'apprenant dessus. Ainsi, il/elle peut visualiser le niveau qu'il/elle a et celui qu'il/elle doit/aimerait atteindre.
- Le positionnement peut être enregistré directement sur Zerobarrier. L'application numérique génère automatiquement une roue où le formateur, l'encadrant technique, le tuteur, l'évaluateur et l'apprenant peuvent visualiser le niveau de l'apprenant.

### COMMENT PROCÉDER?

Cette méthode d'évaluation comporte 3 grandes étapes: la préparation, l'évaluation et le feedback.

### INDICATION DE TEMPS

L'étape de préparation ne doit pas être sous-estimée car elle demande beaucoup d'investissement de la part du formateur/ encadrant technique/ tuteur/ évaluateur. C'est aussi celle qui garantit que les 2 autres étapes se dérouleront de manière optimale. Le temps utilisé pour l'évaluation ne doit pas durer plus de 30 minutes, de même que le temps utilisé pour le feedback.

## PREMIERE ETAPE: PREPARATION DU POSITIONNEMENT

### 1/ Spécifier ce qui doit être évalué et imprimer la grille de positionnement

Préparer un positionnement en fonction d'objectifs, d'activités et de résultats précis. Il est donc nécessaire de décrire clairement ce qui doit être évalué et de définir l'objectif du test de positionnement : pour ce faire, on commence par définir clairement la ou les soft skills à évaluer (pas plus de 3 en même temps). En fonction des soft skills à évaluer, préparer la grille de positionnement (supprimer les lignes concernant les autres soft skills), la lire en détail afin de la maîtriser au moment de l'évaluation et l'imprimer pour l'avoir sous la main et pourvoir l'anoter pendant le positionnement.

### 2/ Déterminer le contexte du positionnement et préparer le scénario d'évaluation

Avant tout, pensez au contexte du positionnement ainsi qu'aux ressources nécessaires (temporalité, moyens et matériels à utiliser, logistique). Ensuite, choisissez et organisez des tâches concrètes où sont mobilisées les soft skills à évaluer. Ces tâches doivent ressembler le plus possible à des situations de travail réelles. La préparation de la grille de positionnement vous aidera à réfléchir à un scénario.

#### CRITERES POUR CHOISIR UN SCENARIO D'EVALUATION

- Sa richesse potentielle (peut-il générer de nombreuses tâches différentes et pertinentes ?).
- Sa flexibilité (permet-il de collecter les informations nécessaires ?)
- Son intérêt (a-t-il un aspect ludique, présente-t-il un défi, un problème à résoudre) ?
- Sa cohérence (ses différentes étapes sont-elles reliées par un fil conducteur solide ?).
- Sa facilité de mise en œuvre (le lieu choisi répond-il aux exigences de la situation) ?

#### PRINCIPES DIRECTEURS

- La situation prend en compte les compétences techniques précédemment acquises par l'apprenant. N'oubliez pas que si les soft skills sont mises en œuvre dans un contexte professionnel complet, l'évaluation ne doit porter QUE sur la ou les soft skills.
- Les apprenants doivent résoudre des situations-problèmes réelles ou reconstituées qu'ils peuvent rencontrer dans leur vie professionnelle ou personnelle.
- Une simple pratique ne permet pas toujours à l'apprenant de démontrer son niveau de maîtrise et de compréhension des soft skills. Elle doit donc être accompagnée d'un processus de questionnement.
- Vérifier que le scénario mobilise les comportements observables de manière claire.

### 3/ Préparer les questions à poser

Elaborer les questions qui permettront d'identifier et de déterminer l'acquisition d'un niveau de soft skills. En effet, le questionnement permet de structurer l'évaluation et de recueillir des indices prouvant la maîtrise des soft skills.

#### CONSEILS POUR PREPARER LES QUESTIONS

- Soyez attentif à la compréhension de la question : la ou les questions sont-elles faciles à comprendre ? Le vocabulaire utilisé et la formulation sont simples et ne laissent aucune place à l'ambiguïté.
- Précisez les questions : l'apprenant identifie-t-il ce que vous lui demandez ? Ne laissez pas de place à l'interprétation et soyez clair.
- Posez une seule question (pas plusieurs questions dans une même question).
- Posez des questions pertinentes qui permettent à l'apprenant de démontrer sa maîtrise du soft skills et à l'évaluateur d'identifier les comportements observables.

#### 4/ Préparer les instructions pour l'exercice de positionnement

Préparer des instructions formelles qui permettront de réaliser l'exercice de positionnement. Il est nécessaire de s'assurer que les instructions reflètent le contexte, les matériaux, les objectifs et le temps imparti pour réaliser le travail et de prêter attention à la formulation et au vocabulaire utilisé.

##### LES INSTRUCTIONS DOIVENT

- Être claires, adaptées, complètes et concises
- Nommer le ou les objectifs
- Guider l'apprenant en attirant son attention sur les points importants et en lui donnant des éléments de contexte qui le sécurisent.
- Indiquer la procédure avec les différentes étapes de l'évaluation (1. observation ; 2. questionnement).
- Correspondre à des comportements observables pour vous permettre d'identifier la présence ou l'absence de ces comportements.

#### 5/ Informer l'apprenant

Expliquer à l'apprenant quand, comment et pourquoi il sera évalué et lui donner des instructions claires.

### DEUXIEME ETAPE : EVALUATION

#### 1/ Mise en oeuvre de la situation de travail et rappel des consignes

Mettre en place une situation de travail qui correspond au scénario d'évaluation élaboré. L'évaluateur formule clairement les consignes et les communique à l'apprenant. Il s'assure que les consignes sont comprises et n'hésite pas à les reformuler si nécessaire.

#### 2/ Situation de travail

L'apprenant travaille/effectue ses tâches pendant que vous l'observez. Vous devez vous référer aux comportements observables car un apprenant qui imite une attitude/tâche sans en comprendre la raison/signification risque de ne pas pouvoir adapter la compétence observée à une autre situation. Vous notez ce que vous observez dans votre grille de positionnement: ainsi vous gardez la preuve de ce que vous avez observé.

#### 3/ Discussion

Vous interrogez l'apprenant sur la signification du comportement qu'il/elle a choisi d'adopter. Pour ce faire, vous privilégiez les questions ouvertes et pouvez vous appuyer sur les questions que vous avez préparées. L'objectif est de vous assurer que l'apprenant a compris l'utilité et la nécessité des soft skills dans sa situation de travail.

#### 4/ Validation du niveau de soft skills

### TROISIEME ETAPE : FEEDBACK

#### 1/ Discussion

L'apprenant et vous échangez vos points de vue sur les résultats du test de positionnement.

#### 2/ Synthèse

L'apprenant et vous préparez ensemble un programme de formation individualisé.



## DEUXIEME METHODE: L'INTERVIEW

Afin de détecter mais aussi de sensibiliser un apprenant à la maîtrise d'un soft skill, le/la questioner sur son quotidien, ses centres d'intérêts etc. ... peut faire ressortir des éléments intéressants. En effet, les soft skills peuvent être mobilisées non seulement en situation de travail mais aussi en situation de vie.

### CONTEXTE

Lorsqu'un apprenant peut uniquement être interviewé

### OUTILS

- Grille de positionnement générique (cette grille inclut les comportements observables et les situations de vie)
- Les roues OU Zerobarrier afin d'enregistrer et visualiser les résultats

### QUAND EST-CE QU'UN NIVEAU DE SOFT SKILLS EST ACQUIS?

Lorsqu'un niveau de soft skills a été démontré, il peut être considéré comme acquis. Démontré signifie que l'apprenant a développé des arguments sur la maîtrise des compétences : il a pu donner des exemples, expliquer, fournir des expériences, etc. ...

### COMMENT GARDER UNE TRACE DU POSITIONNEMENT?

- A la fin du test de positionnement, vous pouvez imprimer les roues et placer l'apprenant dessus. Il/Elle pourra ainsi visualiser le niveau qu'il/elle a et celui qu'il/elle doit atteindre.
- Le positionnement peut être enregistré sur la plateforme Zerobarrier. Celle-ci génère automatiquement une roue où le niveau de l'apprenant peut être visualisé.

### COMMENT PROCÉDER?

Comme pour la première méthode de positionnement, la méthode de l'interview comporte 3 étapes : préparation, évaluation et feedback.

Le formateur/le superviseur technique/le tuteur/l'évaluateur ne doit pas sous-estimer la phase de préparation, qui garantira le bon déroulement des deux autres étapes.

### INDICATIONS DE TEMPS

La phase de préparation ne doit pas être sous-estimée car elle demande beaucoup d'investissement de la part du formateur/superviseur technique/tuteur/évaluateur. C'est aussi celle qui garantit que les 2 autres étapes se dérouleront de manière optimale. Le temps utilisé pour l'entretien ne doit pas durer plus de 30 minutes, de même que le temps utilisé pour le feedback.

## PREMIERE ETAPE: PREPARATION

### 1/ Préciser ce qui doit être évalué

Préparez un positionnement en fonction d'objectifs, d'activités et de résultats spécifiques. Il est donc nécessaire de décrire clairement ce qui va être évalué et de définir l'objectif du positionnement : pour ce faire, on commence par définir clairement la ou les soft skills à évaluer (pas plus de 3 en même temps).

## 2/ Imprimer la grille de positionnement et l'analyser

En fonction des soft skills à évaluer, préparez la grille de positionnement (supprimer les lignes concernant les autres soft skills) et la lire en détail afin de la maîtriser au moment de l'entretien.

## 3/ Préparer des questions globales

Préparez les questions qui permettront d'identifier et de déterminer l'acquisition d'un niveau de soft skills. En effet, le questionnement est la clé pour recueillir des indices et permettre à l'apprenant de montrer s'il maîtrise ou non un niveau de soft skills. L'apprenant doit être encouragé à s'exprimer et à ne pas se concentrer uniquement sur les situations de travail mais aussi sur ses expériences personnelles.

### CONSEILS POUR PREPARER LES QUESTIONS

- Soyez attentif à la compréhension de la question : la ou les questions sont-elles faciles à comprendre ? Le vocabulaire utilisé et la formulation sont simples et ne laissent aucune place à l'ambiguïté.
- Précisez les questions : l'apprenant identifie-t-il ce que vous lui demandez ? Ne laissez pas de place à l'interprétation et soyez clair.
- Posez une seule question (pas plusieurs questions dans une même question).
- Posez des questions pertinentes qui permettent à l'apprentant de démontrer sa maîtrise de la compétence non technique et à l'évaluateur d'identifier les comportements observables.

## 4/ Informer l'apprenant

Expliquez à l'apprenant quand, comment et pourquoi il sera évalué.

### DEUXIEME ETAPE : EVALUATION

#### 1/ Rappeler les consignes

Vous formulez les instructions et les communiquez à l'apprenant. Vous vous assurez que les consignes sont comprises et n'hésitez pas à les reformuler si nécessaire. L'apprenant doit comprendre pourquoi il est là et quel est le but de l'entretien. Vous devez également mettre l'apprenant en confiance pour qu'il soit en bonne position pour le positionnement.

#### 2/ Interview

Vous interrogez l'apprenant sur sa maîtrise de telle ou telle soft skill. Pour ce faire, vous privilégiez les questions ouvertes et pouvez vous baser sur les questions que vous avez préparées. L'objectif est de s'assurer que l'apprenant a compris l'utilité et la nécessité des soft skills et qu'il sait les appliquer au travail ou dans la vie quotidienne.

#### 3/ Validation d'un niveau de soft skills

A l'issue de cet entretien, vous devez être en mesure de situer l'apprenant sur un niveau de soft skills.

### TROISIEME ETAPE: FEEDBACK

#### 1/ Discussion

Vous et l'apprenant échangez vos points de vue sur les résultats des évaluations.

#### 2/ Synthèse

Vous et l'apprenant préparez ensemble un programme de formation individualisé.

## B. Méthode d'évaluation pendant la formation

La deuxième étape clé du processus d'acquisition des soft skills est la formation. La formation permet aux apprenants d'obtenir des apports théoriques sur les soft skills en les rendant acteurs de la formation. Leurs connaissances sont mobilisées ainsi que leurs expériences personnelles et professionnelles. Le formateur/ superviseur technique/ tuteur/ évaluateur joue le rôle de facilitateur et guide les apprenants tout au long de la session.



Afin de s'assurer que les apprenants ont compris et retenu ce qu'ils ont vu dans la formation et qu'ils pourront l'appliquer, il est demandé au formateur/ superviseur technique/ tuteur/ évaluateur de réaliser une évaluation formative pendant la formation.

## METHODE: L'EVALUATION FORMATIVE

L'évaluation formative se fait pendant une session de formation et encourage les progrès tout en fournissant des informations sur ce qui a été appris ou ce qui doit être amélioré. Elle rend compte des progrès des apprenants et leur permet de comprendre la nature de leurs erreurs et des difficultés rencontrées. Elle ne vise donc pas à dire si une soft skills est acquise ou non et n'associe pas de points, de notes ou de pourcentages.

Pour ce faire, le formateur / encadrant technique / tuteur / évaluateur peut demander à l'apprenant de :

- Résumer les éléments essentiels retenus lors d'un atelier,
- Répondre à des questions de type vrai/faux ou à choix multiples,
- D'expliquer à ses collègues ce qu'il/elle a appris ou retenu du contenu présenté.
- Créer une carte mentale des concepts importants vus pendant l'atelier.
- Répondre à un questionnaire après avoir réalisé une activité pour en questionner le sens.
- Analyser ses pratiques professionnelles pour favoriser un retour qualitatif sur le travail effectué

### WHEN?

Dans le cadre de la formation aux soft skills décrite dans le kit de formation, l'évaluation formative a été directement intégrée dans le programme de formation et constitue une étape (ou deux) de chaque programme de formation. Elle peut être trouvée comme suit :

- Formation au niveau 1 "se rappeler et comprendre"
  - Etape 1 "Accueil et implication des participants" + Etape 8 "Consolidation des nouveaux savoirs"
  - Etape 7 "Evaluation formative"
- Formation au niveau 2 "Appliquer"
  - Etape 8 "Consolidation du soft skill" (& Etape 1 "Accueil et implication des participants")
- Formation au niveau 3 "Analyser et évaluer"
  - Etape 8 "Analyse partagée du soft skill" (& Etape 1 "Accueil et interaction des participants")
- Formation au niveau 4 "Créer"
  - Step 8 "Améliorer votre pratique" (& Etape 1 "Accueil et coopération des participants")

### MERCI DE NOTER:

Pour la formation au **niveau 1**, le choix a été fait d'utiliser deux fois l'évaluation formative. Ainsi, les deux types d'outils sont utilisés : un outil "Avant-Après" aux étapes 1 et 7 ET un outil à la dernière étape qui permet une synthèse visuelle de ce qui a été vu tout au long de la session de formation.

Pour les autres niveaux, l'évaluation formative n'est mobilisée qu'une seule fois et a toujours lieu à la dernière étape de la formation (étape 8). Le formateur/ superviseur technique/ tuteur/ évaluateur a évidemment le choix d'utiliser le type d'outil qu'il souhaite ou de prendre le temps d'utiliser les deux outils s'il le juge pertinent (outil "Avant - Après" et/ou outil "Synthèse").

## OUTILS

Des outils adaptés à chaque niveau sont proposés dans le kit de formation et font l'objet de fiches descriptives dans la boîte à outils. Ainsi 2 types d'outils sont généralement proposés :

- Un outil "**Synthèse**" qui n'est utilisé qu'à la dernière étape de la formation et qui permet de résumer ce qui a été vu tout au long de la session. Il permet au formateur de s'assurer que le niveau a été compris par l'apprenant.
- Un outil "**Avant - Après**" qui doit être utilisé à la fois à la première ET à la dernière étape de la formation et qui permet de faire le point sur ce que l'apprenant savait avant la formation et ce qu'il a appris pendant la session de formation. Il permet au formateur et à l'apprenant de voir la progression de l'apprentissage.

## QUAND EST-CE QUE UN NIVEAU DE SOFT SKILLS EST ACQUIS?

Le but de cette évaluation n'est pas d'attester l'acquisition d'un niveau de soft skills(pas de points, de notes ou de pourcentages) mais de clarifier certains points et de conseiller les apprenants sur la manière dont ils peuvent s'améliorer.

## HOW TO KEEP A RECORD OF THE ASSESSMENT?

A la fin de la formation, l'apprenant reçoit une attestation de formation où figurent les objectifs de la formation et le programme de la formation. 4 certificats de formation liés aux 4 niveaux d'acquisition des soft skills ont été développés et peuvent être téléchargés directement sur [www.softskills-project.eu](http://www.softskills-project.eu) ou sur l'application [www.zerobarrier.eu](http://www.zerobarrier.eu)

Un conseil : demandez à l'apprenant de quitter la formation avec une trace de celle-ci : il pourra ainsi prendre des notes pendant la formation et emporter avec lui les résultats des différentes activités qu'il a réalisées.

## COMMENT PROCÉDER?

Cette méthode d'évaluation se fait en 2 étapes principales : préparation et évaluation.

## INDICATION DE TEMPS

Le temps consacré à cette méthode d'évaluation dépend des outils que vous avez choisis : en général, elle ne devrait pas durer plus de 45 minutes.

## PREMIERE ETAPE: PREPARATION DE L'EVALUATION

### 1/ Rappeler ce qui doit être évaluer

Pour rappel, l'objectif de l'évaluation formative est de faire l'inventaire des connaissances/difficultés que rencontre l'apprenant afin de le mettre en marge de progression. Il s'agit donc principalement de faire le point sur les points abordés au cours de la formation.

### 2/ Préparer l'évaluation

Choisissez un outil d'évaluation à partir du kit de formation et de la boîte à outils. Lisez attentivement les instructions et préparez le matériel nécessaire. Faites attention au type d'outil choisi : un outil "Synthèse" mobilisé à la dernière étape ET/OU un outil "Avant - Après" mobilisé au début et à la fin.

### 3/ Preparer les consignes de l'exercice d'évaluation formative

Préparez des instructions claires que vous pourrez donner aux apprenants pendant la formation lors de l'exercice d'évaluation.

#### LES INSTRUCTIONS DOIVENT

- Être claires, adaptées, complètes et concises
- Nommer le ou les objectifs
- Guider l'apprenant en attirant son attention sur les points importants et en lui donnant des éléments de contexte qui le sécurisent.
- Indiquer la procédure avec les différentes étapes de l'évaluation (1. observation ; 2. questionnement).
- Correspondre à des comportements observables pour vous permettre d'identifier la présence ou l'absence de ces comportements.

## DEUXIEME ETAPE: EVALUATION

### 1/ Mettre en place l'activité et expliquer les consignes

Préparez le matériel nécessaire à la réalisation de l'exercice et expliquez clairement les instructions aux apprenants. Les objectifs de l'exercice doivent être clairs pour l'apprenant: il ne s'agit pas d'obtenir une note.

### 2/ Exercice d'évaluation formative

Les instructions dépendront de l'exercice choisi. En fonction de l'exercice choisi, vous serez plus ou moins investi mais vous devez toujours accompagner les apprenants et vous assurer qu'ils sont sur la bonne voie.

### 3/ Discussion et feedback

Vous discutez avec l'apprenant des résultats de l'activité et en profitez pour clarifier les points qui ne seraient pas clairs.

### C. Méthode d'évaluation après une consolidation en situation de travail

La dernière étape clé du processus d'acquisition des soft skills est l'étape de consolidation en situation de travail. Après une formation en classe, les apprenants ont le temps d'appliquer ce qu'ils ont appris et d'être soutenus dans cette phase avant d'être évalués.



Après une phase de consolidation en situation de travail estimée à **1 mois**, il est temps pour l'apprenant d'être évalué afin de vérifier et de certifier qu'il/elle a maîtrisé le niveau de soft skills pour lequel il/elle a été formé. A cette fin, **l'évaluation par observation récurrente** est la plus appropriée.

## METHODE: L'EVALUATION PAR OBSERVATION RECURRENTE

Comme indiqué ci-dessus pour le positionnement: "L'observation est un moyen efficace d'évaluer un niveau de soft skills en recueillant des informations utiles et des preuves sur le lieu de travail/ dans une situation de travail. L'observation est l'acte de voir, de considérer attentivement, de mesurer et de noter afin de certifier ou non la maîtrise d'un niveau de soft skills. Veuillez noter qu'une compétence n'est pas visible, seuls ses résultats sont observables." Cependant, contrairement au positionnement, une seule observation ne suffira pas à certifier le niveau de soft skills d'un apprenant. C'est la répétition de son application dans diverses situations qui validera son acquisition.

### OUTILS

- Grilles d'évaluation spécifique ou générique (celles-ci incluent les comportements observable)
- Les roues OU Zerobarrier pour enregistrer et visualiser les résultats

### QUAND EST-CE QUE UN NIVEAU DE SOFT SKILLS EST ACQUIS?

Un niveau de Soft skills est considéré comme acquis lorsqu'au moins un comportement observable correspondant a été observé 3 fois par le formateur/le superviseur technique/le tuteur/l'évaluateur dans des contextes différents.

### COMMENT GARDER UNE TRACE DU POSITIONNEMENT?

C'est cette évaluation qui permet de dire si un niveau de soft skills a été acquis ou non. Ainsi, il est important de permettre à l'apprenant de mettre en avant ces compétences nouvellement acquises. La meilleure façon de les mettre en valeur est de les faire figurer sur un CV ou dans un portefeuille de compétences. Si vous travaillez avec Zerobarrier, ces documents sont automatiquement générés lorsque vous saisissez et enregistrez les différents résultats de vos observations dans l'application. Il est également possible de visualiser les résultats sur des roues. Si vous ne travaillez pas avec Zerobarrier, utilisez les roues et imprimez-les pour enregistrer les résultats des évaluations (vous pouvez également afficher les résultats du positionnement pour permettre des comparaisons) et aider votre apprenant à créer un nouveau CV qui met en avant les Soft Skills qu'il a acquis.

### COMMENT PROCÉDER?

Cette méthode d'évaluation se déroule en 3 étapes principales : préparation, évaluation et feedback.

### INDICATIONS DE TEMPS

L'étape de préparation ne doit pas être sous-estimée car elle demande beaucoup d'investissement de la part du formateur/ superviseur technique/ tuteur/ évaluateur. C'est aussi celle qui garantit que les 2 autres étapes seront réalisées de manière optimale. Le temps utilisé pour chaque observation ne doit pas durer plus de 30 minutes, de même que le temps utilisé pour le feedback.

## PREMIERE ETAPE: PREPARATION

### 1/ Préciser ce qui doit être évalué et préparer la grille d'évaluation

Préparez une évaluation basée sur des objectifs, des activités et des résultats spécifiques. Il est donc nécessaire de décrire clairement ce qui va être évalué et de définir l'objectif de l'évaluation par observation récurrente : pour ce faire, on commence par définir clairement la ou les soft skills à évaluer (pas plus de 3 en même temps). En fonction des soft skills à évaluer, préparer la grille d'évaluation (supprimer les lignes concernant les autres soft skills) et la lire en détail afin de la maîtriser au moment de la discussion.

### 2/ Définir le contexte d'évaluation et préparer le scenario d'évaluation

Avant tout, pensez au contexte d'évaluation ainsi qu'aux ressources nécessaires (temporalité, moyens et matériels à utiliser, logistique). Ensuite, choisissez et organisez des tâches concrètes où les Soft skills à évaluer sont mobilisés. Ces tâches doivent ressembler le plus possible à des situations de travail réelles. Veuillez lire précédemment les comportements observables liés aux soft skills que vous souhaitez évaluer : cela vous aidera à réfléchir à un scénario. Notez que vous pouvez utiliser le même scénario pour différents apprenants.

#### CRITERES POUR CHOISIR UN SCENARIO D'EVALUATION

- Sa richesse potentielle (peut-il générer de nombreuses tâches différentes et pertinentes ?).
- Sa flexibilité (permet-il de collecter les informations nécessaires ?)
- Son intérêt (a-t-il un aspect ludique, présente-t-il un défi, un problème à résoudre) ?
- Sa cohérence (ses différentes étapes sont-elles reliées par un fil conducteur solide ?).
- Sa facilité de mise en œuvre (le lieu choisi répond-il aux exigences de la situation) ?

#### PRINCIPES DIRECTEURS

- La situation prend en compte les compétences techniques précédemment acquises par l'apprenant. N'oubliez pas que si les soft skills sont mises en œuvre dans un contexte professionnel complet, l'évaluation ne doit porter QUE sur la ou les soft skills.
- Les apprenants doivent résoudre des situations-problèmes réelles ou reconstituées qu'ils/elles peuvent rencontrer dans leur vie professionnelle ou personnelle.
- Une simple pratique ne permet pas toujours à l'apprenant de démontrer son niveau de maîtrise et de compréhension des soft skills. Elle doit donc être accompagnée d'un processus de questionnement.
- Vérifier que le scénario mobilise les comportements observables de manière claire.

### 3/ Préparer les questions

Elaborer les questions qui permettront d'identifier et de déterminer l'acquisition d'un niveau de soft skill. En effet, le questionnement permet de structurer l'évaluation et de recueillir des indices prouvant la maîtrise des soft skills.

#### CONSEILS POUR PREPARER LES QUESTIONS

- Soyez attentif à la compréhension de la question : la ou les questions sont-elles faciles à comprendre ? Le vocabulaire utilisé et la formulation sont simples et ne laissent aucune place à l'ambiguïté.
- Précisez les questions : l'apprenant identifie-t-il ce que vous lui demandez ? Ne laissez pas de place à l'interprétation et soyez clair.
- Posez une seule question (pas plusieurs questions dans une même question).
- Posez des questions pertinentes qui permettent au candidat de démontrer sa maîtrise de la compétence non technique et à l'évaluateur d'identifier les comportements observables.

#### 4/ Préparer les consignes de l'évaluation

Préparer les instructions qui permettront de réaliser l'exercice proposé pendant l'évaluation. Il est nécessaire de s'assurer que les instructions reflètent le contexte, les matériaux, les objectifs et le temps imparti pour réaliser le travail et de prêter attention à la formulation et au vocabulaire utilisé.

##### LES INSTRUCTIONS DOIVENT

- Être claires, adaptées, complètes et concises
- Nommer le ou les objectifs
- Guider l'apprenant en attirant son attention sur les points importants et en lui donnant des éléments de contexte qui le sécurisent.
- Indiquer la procédure avec les différentes étapes de l'évaluation (1. observation ; 2. questionnement).
- Correspondre à des comportements observables pour vous permettre d'identifier la présence ou l'absence de ces comportements.

#### 5/ Informer l'apprenant

Expliquez à l'apprenant quand, comment, pourquoi il sera évalué de manière claire.

### DEUXIEME ETAPE : EVALUATION

#### 1/ Mise en œuvre de la situation de travail et rappel des consignes.

Vous mettez en place une situation de travail qui correspond au scénario d'évaluation que vous avez élaboré. Vous formulez clairement les consignes et les communiquez à l'apprenant. Vous vous assurez que les consignes sont comprises et n'hésitez pas à les reformuler.

#### 2/ Situation de travail

L'apprenant travaille/effectue ses tâches pendant que vous l'observez. Vous devez vous référer aux comportements observables car un apprenant qui imite une attitude/tâche sans en comprendre la raison/signification risque de ne pas pouvoir adapter la compétence observée à une autre situation. Vous notez ce que vous avez observé dans la grille d'évaluation ainsi vous gardez la preuve de ce que vous avez observé.

#### 3/ Discussion

Vous interrogez l'apprenant sur la signification du comportement qu'il/elle a choisi d'adopter. Pour ce faire, vous privilégiez les questions ouvertes et pouvez vous baser sur les questions que vous avez préparées. L'objectif est de vous assurer que l'apprenant a compris l'utilité et la nécessité des soft skills dans sa situation de travail.

#### 4/ Validation de la première observation

### TROISIEME ETAPE: FEEDBACK

#### 1/ Discussion

Vous et l'apprenant échangez votre point de vue sur les résultats de l'évaluation

#### 2/ Synthèse

Vous et l'apprenant discutez du déroulement de l'évaluation et planifiez la prochaine session d'évaluation.

### 3. Les outils de positionnement et d'évaluation

#### A. The observable behaviours

Les comportements observables sont des outils clés pour l'évaluation par observation. Il s'agit d'actions réalisées par un apprenant qui peuvent être observées et mesurées. Mesurables parce qu'ils peuvent être définis et décrits : le formateur, le superviseur technique, le tuteur ou l'évaluateur peuvent repérer le comportement lorsqu'il se produit, y compris le moment où il commence et se termine et sa fréquence. Observables parce que c'est ce que nous voyons ou entendons (comportement descriptif).

→ **Sans lien avec un métier (générique)** : 3 comportements observables génériques ont été développés pour chaque niveau de chaque soft skills (240 comportements observables en tout) et peuvent être utilisés pour le positionnement et l'évaluation sans lien avec un métier : des grilles de positionnement et d'évaluation intégrants ces comportements observables ont été développées. Les comportements génériques observables se trouvent dans le catalogue européen des références en matière de soft skills et dans la base de soft skills et sont inclus dans les grilles de placement et d'évaluation génériques. Vous pouvez télécharger ces documents sur [www.softskills-project.eu](http://www.softskills-project.eu) ou sur l'application [www.zerobarrier.eu](http://www.zerobarrier.eu).

**Voici un exemple que vous trouverez dans le catalogue européen de références soft skills:**

CATEGORIE : CAPACITE A PROGRESSER			
APPRENDRE A APPRENDRE			
Aptitude et volonté d'acquérir et d'actualiser en permanence ses connaissances et ses compétences.			
Se rappeler et comprendre	Appliquer	Analyser et comprendre	Créer
Il/Elle exprime sa volonté d'actualiser ses compétences et de tirer profit de ses échecs.	Il/Elle participe activement au processus de formation et aux activités de formation, pose des questions et exécute les tâches d'entraînement.	Il/Elle identifie et exprime des situations d'échec ou de réussite qui l'ont aidé à progresser.	Il/Elle multiplie les canaux d'information et de formation pour une même compétence (autoformation) et implique d'autres personnes dans le processus d'apprentissage.
Comportements observables			
- Il/Elle exprime de la curiosité et son désir d'apprendre.	- Il/Elle participe au processus d'apprentissage et aux activités qui y sont liées.	- Il/Elle identifie des échecs et réussites spécifiques et ce qu'il/elle en a retenu.	- Il/Elle recherche des opportunités d'apprentissage par lui/elle-même.
- Il/Elle parle de ses faux pas, erreurs et échecs.	- Il/Elle pose des questions pour mener à bien son processus d'apprentissage.	- Il/Elle résume son parcours ou son processus d'apprentissage.	- Il/Elle décrit les prochaines étapes de son parcours ou de son processus d'apprentissage.
- Il/Elle identifie ses comportements à améliorer.	- Il/Elle réalise les tâches nécessaires pour acquérir de la pratique.	- Il/Elle évalue son parcours ou son processus d'apprentissages.	- Il/Elle échange avec les autres pour améliorer son expérience d'apprentissage.

→ En lien avec un métier (spécifique) : des comportements observables spécifiques liés aux 7 référentiels métiers sur lesquels nous avons travaillé ont été développés et peuvent être utilisés si le positionnement ou l'évaluation est effectué en lien avec le métier de l'apprenant. Ces comportements spécifiques sont directement inclus dans les référentiels métiers et dans les grilles de positionnement et d'évaluation spécifiques et sont accessibles sur [www.softskills-projetct.eu](http://www.softskills-projetct.eu) ou sur l'application [www.zerobarrier.eu](http://www.zerobarrier.eu)

Les 7 référentiels métiers sur lesquels nous avons travaillé sont:

- Agent de service et de propreté (FR – EN)
- Soudeur/Chaudronnier(SP – EN)
- Agent d'entretien des espaces verts (EN)
- Vendeur / Restockeur (FR – EN)
- Aide-cuisinier (FR – EN)
- Agent de viticulture (FR – EN)
- Assistant en biotechnologie (EN)

### Exemple des premières lignes du référentiel métier “Agent de nettoyage” lié aux soft skills et dans lequel apparaissent les comportements observables.

Consolidation de plusieurs activités professionnelles qui sont interconnectées	ACTIONS PROFESSIONNELLES OBSERVABLES ET MESURABLES EN LIEN AVEC LES UNITÉS	ENSEMBLE DE COMPÉTENCES NÉCESSAIRES À LA MISE EN ŒUVRE ET À LA RÉALISATION DE L'ACTIVITÉ	RÉSULTAT DE L'ASSIMILATION DE L'INFORMATION À TRAVERS L'APPRENTISSAGE (PRINCIPES, THÉORIE, PRATIQUES EN LIEN AVEC L'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE)	
UAA: Unité d'Acquisition d'Apprentissage	ACTIVITÉS PRINCIPALES	COMPÉTENCES/ ACQUIS "ÊTRE CAPABLE DE"	SAVOIRS "SAVOIRS NÉCESSAIRES POUR APPLIQUER"	
	U1.A1. Préparation d'outils	U1.A1.C1. Il/elle est capable choisir et utiliser les outils de nettoyage en fonction de l'environnement de travail et du type de prestation demandé	U1.A1.C1.S1. Il/elle connaît les caractéristiques des différents outils de nettoyage U1.A1.C1.S2. Il/elle connaît les caractéristiques des surfaces à nettoyer	
UAA1. Préparation de la zone de travail (en fonction des tâches de nettoyage, en limitant les risques potentiels et dans le respect de l'environnement)	U1.A2. Préparation des produits de nettoyage	U1.A2.C1. Il/elle est capable d'identifier les caractéristiques de produits grâce à l'étiquetage et les adapter aux types de la surface à nettoyer U1.A2.C2. Il/elle est capable de préparer le matériel, les outils et les produits en fonction de l'intervention U1.A2.C3. Il/elle est capable de bien doser les produits de nettoyage en fonction des caractéristiques du produit et en évitant les gaspillages	U1.A2.C1.S1. Il/elle connaît les pictogrammes, les pht, les types de surfaces U1.A2.C2.S1. Il/elle connaît les protocoles de nettoyage et sait de quoi il a besoin pour les appliquer U1.A2.C3.S1. Il/elle sait identifier les informations concernant le dosage en fonction de l'étiquette du produit	
	U1.A3. Préparation de l'équipement technique et de sécurité	U1.A3.C1. L1 Il/elle est en mesure de choisir l'équipement approprié. L2 Il/elle est capable d'identifier l'équipement de protection individuelle à porter adapté à l'intervention. Il/elle est capable d'appliquer les règles de sécurité liées à l'utilisation d'EPI en fonction des différentes conditions et protocoles de travail U1.A3.C2. Il/elle est capable de sélectionner et d'installer la signalétique appropriée à l'espace de travail pour réduire les risques potentiels U1.A3.C3. Il/elle est capable de vérifier et d'anticiper l'approvisionnement en produits de nettoyage et le degré de vétusté du matériel	U1.A3.C1.S1. Il/elle connaît les bases des risques environnementaux et les différents types d'EPI U1.A3.C2.S1. Il/elle connaît les différents types de signaux de danger, les codes couleur et les pictogrammes U1.A3.C3.S1. Il/elle connaît les quantités de produits requis pour l'intervention	
	UAA1	SENS DE L'ORGANISATION	RESPECT DES RÈGLES	SENS DE L'ANTICIPATION
	Définition	Niveau 2 Il/elle utilise un système d'organisation lui permettant de traiter les tâches selon un ordre cohérent	Niveau 2 Il/elle applique les procédures et les tâches qui permettent la réalisation du travail	Niveau 2 Il/elle apprécie l'adéquation des règles dans un contexte et pour le développement de l'activité.
	Comportement observable	Il/elle est capable de préparer son matériel en fonction des tâches à accomplir Il/elle a correctement sélectionné et préparé les outils de nettoyage Il/elle a correctement sélectionné et préparé les produits de nettoyage	Il/elle choisit son matériel avec pertinence Il/elle choisit les produits à utiliser en fonction du type de surface Il/elle prépare seul le matériel dont il a besoin	Il/elle sélectionne et utilise correctement les équipements de protection individuelle en fonction de la tâche à réaliser Il/elle met en place la signalétique lorsque la situation l'exige (exemple : sol mouillé)



## B. La grille de positionnement générique

Une grille de positionnement générique a été élaborée et aidera le formateur/le superviseur technique/le tuteur/l'évaluateur à effectuer un positionnement **sans lien avec un métier**. Cette grille peut être utilisée pour la méthode de **positionnement par observation** mais aussi pour **l'interview** et est composée de toutes les définitions des niveaux de soft skills liées à des comportements observables et des situations de vie.

- **Pour l'interview** : l'objectif de cette grille est de donner au formateur/ superviseur technique/ tuteur/ évaluateur un support pour poser les questions qui lui permettront d'identifier si l'apprenant maîtrise ou non tel ou tel niveau de soft skills. Les exemples de situations de vie permettront au formateur/ superviseur technique/ tuteur/ évaluateur de questionner l'apprenant sur la mobilisation des soft skills dans des situations de la vie quotidienne qui vont au-delà des situations de travail. Les comportements observables leur donnent une indication sur la façon dont les soft skills doivent se manifester sur le terrain, dans une situation de travail. En combinant les comportements observables et les situations de vie, il lui est possible d'optimiser les questions qu'il pose.
- **Pour le positionnement par observation** : l'objectif de cette grille est de fournir au formateur/ superviseur technique/ tuteur/ évaluateur des indicateurs qui l'aideront à savoir ce qu'il doit rechercher dans une situation de travail et à définir quand un niveau de soft skills est acquis. Les comportements observables sont les indicateurs sur lesquels le formateur/ superviseur technique/ tuteur/ évaluateur doit se concentrer pendant l'observation. Les exemples de situations de vie sont pensés pour la méthode de l'interview MAIS ils peuvent aussi aider le formateur/ superviseur technique/ tuteur/ évaluateur lors de l'étape de discussion.

### Comment utiliser la grille?

- Adaptez la grille au positionnement que vous allez effectuer : supprimez toutes les lignes et colonnes qui ne concernent pas les compétences que vous allez évaluer (rappelez-vous qu'il n'est possible d'évaluer que 3 compétences à la fois).
- Ajoutez le nom de l'apprenant qui va être évalué, le nom de l'évaluateur et le nom des soft skills qui seront évaluées (3 maximum).
- Ajoutez la date du positionnement et la méthode choisie.
- Imprimez votre grille de positionnement et assurez-vous qu'elle tient sur une page A3.
- En fonction de la méthode choisie (observation ou entretien), ajoutez les comportements observés en situation de travail dans la case commentaire OU les éléments qui vous font dire que la personne maîtrise le niveau de soft skills.
- La discussion avec votre apprenant vous permettra de dire si la compétence a été observée ou non. Si elle est acquise, cochez "Acquis".
- N'hésitez pas à nettoyer la grille sur un document EXCEL ou sur l'application Zerobarrier pour mieux visualiser les résultats du positionnement.

### Comment définir si un niveau de soft skills est acquis?

- **Pour le positionnement par observation:** Comme indiqué dans le protocole de positionnement et d'évaluation, un niveau de soft skill est acquis si au moins un comportement observable a été observé. Notez que l'évaluateur ne peut pas évaluer plus de 3 soft skills en une seule observation !

- Pour l'interview:** Un niveau de soft skill est considéré comme acquis si l'apprenant a démontré sa maîtrise. Démontré signifie que l'apprenant a développé des arguments sur la maîtrise des compétences : il/elle peut donner des exemples, expliquer, fournir des expériences, etc...

### Exemple de la grille de positionnement générique pour les softs skills "Apprendre à apprendre" et "Autonomie".

Catégorie	Soft-skill	Définition	Niveau d'acquisition du soft skill	Situations de vie liées pour aider au positionnement	Comportements observables	Test de positionnement	
						Acquis	Non acquis
					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il/Elle exprime de la curiosité et son désir d'apprendre.</li> <li>- Il/Elle parle de ses faux pas, erreurs et échecs.</li> <li>- Il/Elle identifie ses comportements à améliorer, lieés.</li> <li>- Il/Elle participe au processus d'apprentissage et aux activités qui y sont liées.</li> <li>- Il/Elle pose des questions pour mener à bien son processus d'apprentissage.</li> <li>- Il/Elle réalise les tâches nécessaires pour acquérir de la pratique.</li> </ul>		
					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il/Elle identifie des échecs et réussites spécifiques et ce qu'il/elle en a retenu.</li> <li>- Il/Elle résume son parcours ou son processus d'apprentissage.</li> <li>- Il/Elle évoque son parcours ou son processus d'apprentissage.</li> </ul>		
					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il/Elle recherche des opportunités d'apprentissage par lui/elle-même.</li> <li>- Il/Elle décrit les prochaines étapes de son parcours ou de son processus d'apprentissage.</li> <li>- Il/Elle échange avec les autres pour améliorer son expérience d'apprentissage.</li> </ul>		
					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il/Elle identifie les tâches dont il/elle est responsable dans une situation professionnelle donnée.</li> <li>- Il/Elle comprend qu'il/elle doit demander la permission pour certaines actions dans certaines situations professionnelles.</li> <li>- Il/Elle identifie le rôle des autres personnes impliquées dans son environnement de travail.</li> </ul>		
					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il/Elle applique des procédures standardisées pour réaliser une tâche sans aide du début à la fin.</li> <li>- Il/Elle connaît son champ d'intervention fixé dans le cadre de son travail.</li> <li>- Il/Elle demande de l'aide uniquement si il/elle n'arrive pas à sonner seule.</li> <li>- Il/Elle analyse son champ d'action et les moments où il/elle a besoin d'impliquer les autres.</li> <li>- Il/Elle lie les situations nouvelles ou méconnues avec des process ou procédures bien connus.</li> <li>- Il/Elle demande de l'aide dans des situations nouvelles ou méconnues seulement si il/elle ne sait pas quelles sont ces situations.</li> <li>- Il/Elle prend des décisions quand le besoin s'en fait sentir pour faciliter le travail.</li> <li>- Il/Elle décide par lui/elle-même d'essayer des solutions ou approches nouvelles/inhabituelles pour atteindre un objectif.</li> <li>- Il/Elle prend ses responsabilités pour ses actions/décisions sans blamer les autres ou se déculpabiliser.</li> </ul>		
					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il/Elle propose des nouvelles procédures pour lui/elle et le groupe.</li> </ul>		

Vous pouvez télécharger cette grille sur [www.softskills-project.eu](http://www.softskills-project.eu) ou sur l'outil numérique [www.zerobarrier.eu](http://www.zerobarrier.eu)

## C. Les grilles de positionnement spécifiques

Sept grilles de positionnement spécifiques ont été développées et aident le formateur/le superviseur technique/le tuteur/ l'évaluateur à effectuer un **positionnement lié à un métier précis.**

Grâce à cette grille, il/elle sera en mesure d'évaluer le niveau de soft skills d'un apprenant au début d'un processus d'acquisition en utilisant la **méthode de positionnement par observation ou l'interview**. Ces grilles sont basées sur les référentiels métiers sur lesquelles nous avons travaillé : Agent de service et de propreté (FR – EN), Soudeur/Chaudronnier(SP – EN), Agent d'entretien des espaces verts (EN), Vendeur / Restockeur (FR – EN), Aide-cuisinier (FR – EN), Agent de viticulture (FR – EN), Assistant en biotechnologie (EN)

### Comment utiliser cette grille?

- Adaptez la grille de positionnement à votre positionnement : supprimez toutes les lignes et colonnes qui ne concernent pas les compétences que vous allez évaluer (n'oubliez pas qu'il n'est possible d'évaluer que 3 compétences à la fois).
- Ajoutez le nom de l'apprenant qui va être évalué, le nom de l'évaluateur et le nom des soft skills qui seront évalués (3 maximum).
- Ajoutez la date du positionnement et ajoutez quelques informations sur la méthode utilisée.
- Imprimez votre grille de positionnement et assurez-vous qu'elle tient sur une page A3.
- En fonction de la méthode choisie (observation ou interview), ajoutez les comportements observés en situation de travail dans la case commentaire OU les éléments qui vous font dire que la personne maîtrise le niveau de soft skills.
- La discussion avec votre apprenant vous permettra de dire si la compétence a été observée ou non. Si elle est acquise, cochez "Acquis".
- N'hésitez pas à mettre au propre la grille sur un document EXCEL ou sur l'application Zerobarrier pour mieux visualiser les résultats du positionnement .

### Comment définir si un niveau de soft skills est acquis ?

- Pour le positionnement par observation: un niveau de soft skill est acquis si au moins un comportement observable a été observé. Notez que l'évaluateur ne peut pas évaluer plus de 3 soft skills en une seule observation ! Pendant l'observation, l'évaluateur n'évalue que les soft skills : les Unités d'Acquis d'Apprentissage sont là pour donner des éléments sur le contexte dans lequel l'apprenant doit être évalué. Comme certains niveaux de soft skills apparaissent dans plus d'une UAA, l'évaluateur est libre d'observer le niveau de soft skills choisi en relation avec l'UAA qu'il/elle souhaite. (Pas besoin de l'observer dans chaque UAA)
- Pour l'interview: Un niveau de soft skills est considéré comme acquis si l'apprenant a démontré sa maîtrise. Démontré signifie que l'apprenant a développé des arguments sur la maîtrise des compétences : il peut donner des exemples, expliquer, fournir des expériences, etc... Lors de l'entretien, l'évaluateur n'évalue que les soft skills : l'unité d'acquis d'apprentissage est là pour donner des éléments sur les questions que le formateur peut poser.

**Ci-dessous un exemple de la grille de positionnement spécifique pour le métier d'agent de service et de propreté**

UAA: Unité d'Acquisition et Activités liées		Soft skills liés					
		Sens de l'organisation	Acquis	Autonomie	Acquis	Sens de l'anticipation	Acquis
<b>UAA1. Préparation de la zone de travail</b> (en fonction des tâches de nettoyage en limitant les risques potentiels et dans le respect de l'environnement)	Activités principales liées U1. A1. Préparation des outils de nettoyage	Niveau 2 U/Elle utilise un système d'organisation lui permettant de traiter les tâches selon un ordre cohérent	Acquis x	Niveau 2 U/elle applique les procédures et les règles qui permettent la réalisation du travail	Acquis	Niveau 2 U/elle envisage les étapes suivantes de sa mission à partir de données prévisionnelles (réfléchir aux risques et aux bénéfices potentiels avant d'agir)	Acquis
Activités principales liées U1. A2. Préparation des outils de nettoyage	U/Elle est capable de préparer son matériel en fonction des tâches à accomplir	I/Elle choisit les produits à utiliser en fonction du type de surface	I/Elle prépare seul le matériel dont il a besoin	I/Elle prévoit le chef d'équipe des besoins en renouvellement de matériel suffisamment tôt	I/Elle prévient des commandes à venir en termes de produits en fonction de l'état des stocks	I/Elle prévoit le chef d'équipe des besoins en renouvellement de matériel suffisamment tôt	I/Elle prévient des commandes à venir en termes de produits en fonction de l'état des stocks
Activités principales liées U1. A3. Préparation de l'équipement technique et de sécurité	I/Elle a correctement sélectionné et préparé les outils de nettoyage	I/Elle prépare seul le matériel dont il a besoin					
	Date: Lieu: Observé:	Date: Lieu: Observé:	Date: Lieu: Observé:	Date: Lieu: Observé:	Date: Lieu: Observé:		
<b>Evaluation des softs skills en lien avec l'unité d'apprentissage</b>							
<b>UAA1. Préparation de la zone de travail</b>							
		UAA2	Respect des règles	Acquis	Efficacité	Acquis	Sens de l'organisation
<b>UAA2. Nettoyage du mobilier</b> (bureaux, armoires, tables, portes, etc. en prenant soin des appareils électroniques)		Niveau 2 U/elle se comporte en conformité avec les règles existantes	Niveau 2 U/elle est capable de réaliser les objectifs et de respecter les séquences demandées	Niveau 2 U/elle utilise un système d'organisation lui permettant de traiter les tâches selon un ordre cohérent	Niveau 2 U/elle applique les procédures et les tâches qui permettent la réalisation du travail	Niveau 2 U/elle respecte l'ordre chronologique du nettoyage du bureau	Niveau 2 U/elle effectue son travail sans supervision
Activités principales liées U2. A1. Nettoyage des surfaces, meubles et éléments meublant		I/Elle applique les protocoles de nettoyage appropriés liés à l'entretien d'un bureau en fonction du type de surface à nettoyer	I/Elle effectue une prestation de qualité et l'exécute dans les temps impartis.				
Activités principales liées U2. A2. Désinfection des zones de contact		Date: Lieu: Observé:	Date: Lieu: Observé:	Date: Lieu: Observé:	Date: Lieu: Observé:		
<b>Evaluation des softs skills en lien avec l'unité d'apprentissage</b>							
<b>UAA2. Nettoyage du mobilier</b>							

Vous pouvez télécharger les différentes grilles sur [www.softskills-project.eu](http://www.softskills-project.eu) ou les générer automatiquement sur l'application [www.zerobarrier.eu](http://www.zerobarrier.eu)



## D. La grille d'évaluation générique

Une **grille d'évaluation générique** a été développée et aide le formateur/ superviseur technique/ tuteur/ évaluateur à évaluer le niveau de soft skills à la fin d'un processus d'acquisition en utilisant la méthode d'évaluation par observation récurrente sans lien avec un métier précis. Comme la grille de positionnement, elle utilise les comportements observables comme indicateurs pour attester si un niveau de soft skills est acquis ou non.

### Comment utiliser cette grille?

- Adaptez la grille d'évaluation à votre évaluation : supprimez les lignes qui ne concernent pas les soft skills que vous voulez évaluer (n'oubliez pas que vous ne devez évaluer que 3 soft skills à la fois)
- Ajoutez le nom de l'apprenant, de l'évaluateur et les soft skills que vous souhaitez évaluer (pas plus de 3).
- Ajoutez la date de l'évaluation et donnez quelques informations sur le contexte de l'observation. Comme vous observerez votre apprenant à plusieurs reprises dans des contextes différents, n'oubliez pas de mettre à jour/ajoutez la date et de décrire le contexte de chaque évaluation.
- Imprimez votre grille d'évaluation et assurez-vous que tout figure sur une page A3.
- Lorsque vous observez votre apprenant, ajoutez des commentaires dans le champ "comportements observés en situation de travail" pour vous aider à définir si le niveau de soft skills est acquis ou non : précisez la date des commentaires (voir exemple).
- Veuillez noter que parfois, lors d'une observation, vous ne pourrez pas observer les comportements que vous souhaitez (n'oubliez pas d'ajouter un commentaire à ce sujet).
- Discutez des résultats de l'évaluation avec l'apprenant: si un niveau de soft skills est démontré, ajoutez une date dans le champ "observé le".
- C'est seulement après avoir ajouté 3 dates que vous pouvez considérer qu'un niveau de soft skills est acquis : vous pouvez alors ajouter "Oui" dans la colonne "ACQUIS".
- Utilisez la même grille pour toutes les observations liées aux mêmes soft skills : cela vous aidera à voir la progression de l'apprenant et à définir si une soft skill est acquise.
- N'hésitez pas à saisir les données sur un fichier excel ou à utiliser l'App Zerobarrier pour visualiser correctement les résultats de l'évaluation.

### Comment définir si un niveau de soft skills est acquis?

Un niveau de soft skill est acquis si au moins un comportement observable a été observé à trois reprises (dans trois contextes différents et à trois moments différents). Si après 3 observations, l'évaluateur n'a pas pu observer l'acquisition du niveau de soft skill, il/elle est invité(e) à poursuivre les sessions d'observation jusqu'à ce que le niveau de soft skill soit validé. Pendant l'observation, l'évaluateur peut évaluer jusqu'à 3 soft skills en même temps

**Sur la page suivante, vous trouverez un exemple de grille d'évaluation pour les soft skills "Apprendre à apprendre" & "Autonomie".**

Catégorie	Soft skill	Définition	Niveau d'acquisition du soft skill	Acquis	Comportements observables	Evaluation		
						Observé le	Observé le	Comportements observés en situation de travail
		<b>Se rappeler et comprendre</b> Il/Elle exprime sa volonté d'actualiser ses compétences et de tirer profit de ses échecs.	<b>Oui</b>	- Il/Elle exprime de la curiosité et son désir d'apprendre. - Il/Elle parle de ses faux pas, erreurs et échecs. - Il/Elle identifie ses comportements à améliorer.	03/02/2021 : L'opérateur a identifié quand à faire une erreur et m'a demandé comment il devait faire. 04/02/2021 : Après l'évaluation, le stagiaire a voulu discuter avec moi/demandé de se servir et m'a expliqué qu'il n'avait pas compris les instructions. 07/02/2021 : Le stagiaire n'était pas du tout motivé à aujourd'hui et n'a pas montré les comportements observables attendus 11/02/2021 : Le stagiaire m'a demandé si c'était possible de faire des choses plus difficiles, et m'a donné un avis négatif.	03/02/2021 : 04/02/2021	11/02/2021	03/02/2021 : L'opérateur a identifié quand à faire une erreur et m'a demandé comment il devait faire. 04/02/2021 : Après l'évaluation, le stagiaire a voulu discuter avec moi/demandé de se servir et m'a expliqué qu'il n'avait pas compris les instructions. 07/02/2021 : Le stagiaire n'était pas du tout motivé à aujourd'hui et n'a pas montré les comportements observables attendus 11/02/2021 : Le stagiaire m'a demandé si c'était possible de faire des choses plus difficiles, et m'a donné un avis négatif.
		<b>Appliquer</b> Il/Elle participe activement au processus de formation et aux activités de formation, pose des questions et exécute les tâches d'entraînement.		- Il/Elle participe au processus d'apprentissage et aux activités qui y sont liées. - Il/Elle pose des questions pour mener à bien son processus d'apprentissage. - Il/Elle réalise les tâches nécessaires pour acquérir de la pratique.				
		<b>Analysier et évaluer</b> Il/Elle identifie et exprime des situations d'échec ou de réussite qui l'ont aidé à progresser.		- Il/Elle identifie des échecs et réussites spécifiques et ce qu'il/elle en a retenu. - Il/Elle résume son parcours ou son processus d'apprentissage. - Il/Elle évalue son parcours ou son processus d'apprentissages.				
		<b>Créer</b> Il/Elle multiplie les canaux d'information et de formation pour une même compétence (autoformation) et implique d'autres personnes dans le processus d'apprentissage.		- Il/Elle recherche des opportunités d'apprentissage par lui/elle-même. - Il/Elle décrit les prochaines étapes de son parcours ou de son processus d'apprentissage. - Il/Elle échange avec les autres pour améliorer son expérience d'apprentissage.				
		<b>Se rappeler et comprendre</b> Il/Elle se rappelle et comprend son environnement de travail et son rôle.		- Il/Elle décrit les tâches dont il/elle est responsable dans une situation professionnelle donnée. Il/Elle comprend qu'il/elle doit demander la permission pour certaines actions dans certaines situations professionnelles. - Il/Elle identifie le rôle des autres personnes impliquées dans son environnement de travail.				
		<b>Capacité à être indépendant</b> à penser par soi-même, à prendre des décisions, et à effectuer des actions par soi-même, dans le cadre et les limites fixées par le poste de travail		- Il/Elle applique des procédures standardisées pour réaliser une tâche sans aide du début à la fin. Il/Elle connaît son champ d'intervention fixe dans le cadre de son travail. - Il/Elle demande de l'aide uniquement si il/elle n'en sort pas à s'en sortir (seule). - Il/Elle analyse son champ d'action et les moments où il/elle a besoin d'impliquer les autres. - Il/Elle lie des situations nouvelles ou méconnues avec des procédures bien connues. - Il/Elle demande de l'aide dans les situations nouvelles ou méconnues seulement s'il/elle ne s'en sort pas (seule).				
		<b>Effectuer les tâches assignées sans aide</b> <b>Autonomie</b> <b>Apprendre à apprendre</b>		- Il/Elle prend des décisions quand le besoin s'en fait sentir pour faciliter le travail. - Il/Elle décide par lui/elle-même d'essayer des solutions ou approches nouvelles/inhabituelles pour atteindre un objectif. - Il/Elle prend ses responsabilités pour ses actions/décisions sans blamer les autres dans des difficultés.				

Vous pouvez télécharger cette grille sur [www.softskills-project.eu](http://www.softskills-project.eu) et sur l'application [www.zerobarrier.eu](http://www.zerobarrier.eu)



## E. Les grilles d'évaluation spécifiques

Sept grilles d'évaluation spécifiques ont été développées et aident le formateur/ superviseur technique/ tuteur/ évaluateur à évaluer le niveau de soft skills d'un apprenant à la fin d'un processus d'acquisition en utilisant la méthode d'évaluation par observation récurrente par rapport à des métiers précis: Agent de service et de propreté (FR – EN), Soudeur/Chaudronnier(SP – EN), Agent d'entretien des espaces verts (EN), Vendeur / Restockeur (FR – EN), Aide-cuisinier (FR – EN), Agent de viticulture (FR – EN), Assistant en biotechnologie (EN)

### Comment utiliser la grille?

- Adaptez la grille d'évaluation à votre évaluation : supprimez toutes les lignes et colonnes qui ne concernent pas les compétences que vous allez évaluer (rappelez-vous qu'il n'est possible d'évaluer que 3 compétences à la fois).
- Ajoutez le nom de l'apprenant qui va être évalué, le nom de l'évaluateur et le nom des soft skills qui seront évaluées (3 maximum).
- Ajoutez la date de l'évaluation et ajoutez quelques informations sur le contexte de l'évaluation (en relation avec quelle UAA? quel scénario d'évaluation ?). Comme vous allez observer votre apprenant plusieurs fois dans plusieurs contextes, n'oubliez pas de remplir ces informations pour chaque évaluation.
- Imprimez votre grille d'évaluation et veillez à ce qu'elle tienne sur une page A3.
- Lorsque vous observez votre apprenant, indiquez la date et le lieu et ajoutez des commentaires dans le champ "comportements observés en situation de travail" en essayant de définir si le niveau de soft skills a été observé ou non. La discussion avec votre apprenant vous permettra de clarifier certains comportements observés et de dire si la compétence a été observée ou non.
- Si 3 observations ne suffisent pas à démontrer l'acquisition d'un soft skill, poursuivez vos observations et n'hésitez pas à ajouter des lignes à cette grille d'évaluation.
- Vous pouvez certifier qu'un niveau de soft skills a été maîtrisé si vous l'avez observé trois fois dans trois contextes différents : à ce moment-là, vous pouvez cocher la case "acquis" à côté du soft skill.
- Utiliser la même grille pour chaque observation relative aux mêmes soft skills vous permettra de suivre la progression de l'apprenant mais surtout de certifier plus facilement l'acquisition du niveau de soft skills.
- N'hésitez pas à mettre au propre la grille sur un document EXCEL ou sur l'application Zerobarrier pour mieux visualiser les résultats des évaluations.

### Comment définir si un niveau de soft skills est acquis?

Comme indiqué ci-dessous, un niveau de soft skills est acquis si au moins un comportement observable a été observé à trois reprises (dans trois contextes différents et à trois moments différents). Si après 3 observations, l'évaluateur n'a pas pu constater la maîtrise du soft skill, il est invité à poursuivre les sessions d'observation jusqu'à ce que le niveau de soft skill soit validé. Pendant l'observation, l'évaluateur n'évalue que les soft skills : les Unités d'Acquis d'Apprentissage sont là pour donner des éléments sur le contexte dans lequel l'apprenant doit être évalué.

Comme certains niveaux de soft skills apparaissent dans plus d'une UAA, l'évaluateur est libre d'observer le niveau de soft skills choisi par rapport à l'UAA qu'il souhaite pour la

première observation, puis de changer pour la seconde etc.... Si le niveau de soft skill a été observé à 3 reprises, et à chaque fois en relation avec une autre UAA ou non, le niveau est considéré comme acquis.

**Ici un exemple de grille d'évaluation en lien avec le métier d'agent de service et de propreté**

	Sens de l'organisation	Acquis	Autonomie	Acquis	Respect des règles	Acquis	Sens de l'anticipation	Acquis
<b>UAA1. Préparation de la zone de travail</b> (en fonction des séries de nettoyage, en limitant les risques potentiels et dans le respect de l'environnement) Activités principales liées U1_A1. Préparation d'outils U1_A2. Préparation des outils de nettoyage U1_A3. Préparation de l'équipement technique et de sécurité	<b>Niveau 2</b> Il/Elle utilise un système d'organisation lui permettant de traiter les tâches selon un ordre cohérent	<b>Niveau 2</b> Il/elle applique les procédures et les tâches qui permettent à l'agent de faire son travail			<b>Niveau 2</b> Il/elle apprécie l'adéquation des règles dans un contexte et pour le développement de l'activité		<b>Niveau 2</b> Il/elle envisage les étapes suivantes de sa mission à partir de données professionnelles (réfléchir aux risques et aux bénéfices potentiels avant d'agir)	
Comportement observable	Il/elle est capable de préparer son matériel en fonction des tâches à accomplir Il/elle a correctement sélectionné et préparé les outils de nettoyage Il/elle a correctement sélectionné et préparé les produits de nettoyage	Il/elle choisit son matériel avec pertinence Il/elle choisit les produits à utiliser en fonction du type de surface Il/elle prépare seul le matériel dont il a besoin			Il/Elle sélectionne et utilise correctement les équipements de protection individuelle en fonction de la tâche à réaliser Il/Elle met en place la similitude lorsque la situation l'exige (exemple : sol mouillé)		Il/Elle prévient le chef d'équipe des besoins en renouvellement de matériel suffisamment tôt Il/Elle prévient des commandes à venir en termes de produits en fonction de l'état des stocks	
Comportement observable en situation de travail première fois		Date: Lieu: Observé:	Date: Lieu: Observé:		Date: Lieu: Observé:		Date: Lieu: Observé:	
	<b>Elle a préparé son chantier de travail avec tous les produits et matériel nécessaire pour effectuer le nettoyage des bureaux</b>							
Comportement observable en situation de travail seconde fois		Date: Lieu: Observé:	Date: Lieu: Observé:		Date: Lieu: Observé:		Date: Lieu: Observé:	
	<b>Evaluation des softs skills en lien avec l'unité d'acquis d'apprentissage</b>							
<b>UAA1. Préparation de la zone de travail</b>								
Comportement observable en situation de travail troisième fois		Date: Lieu: Observé:	Date: Lieu: Observé:		Date: Lieu: Observé:		Date: Lieu: Observé:	

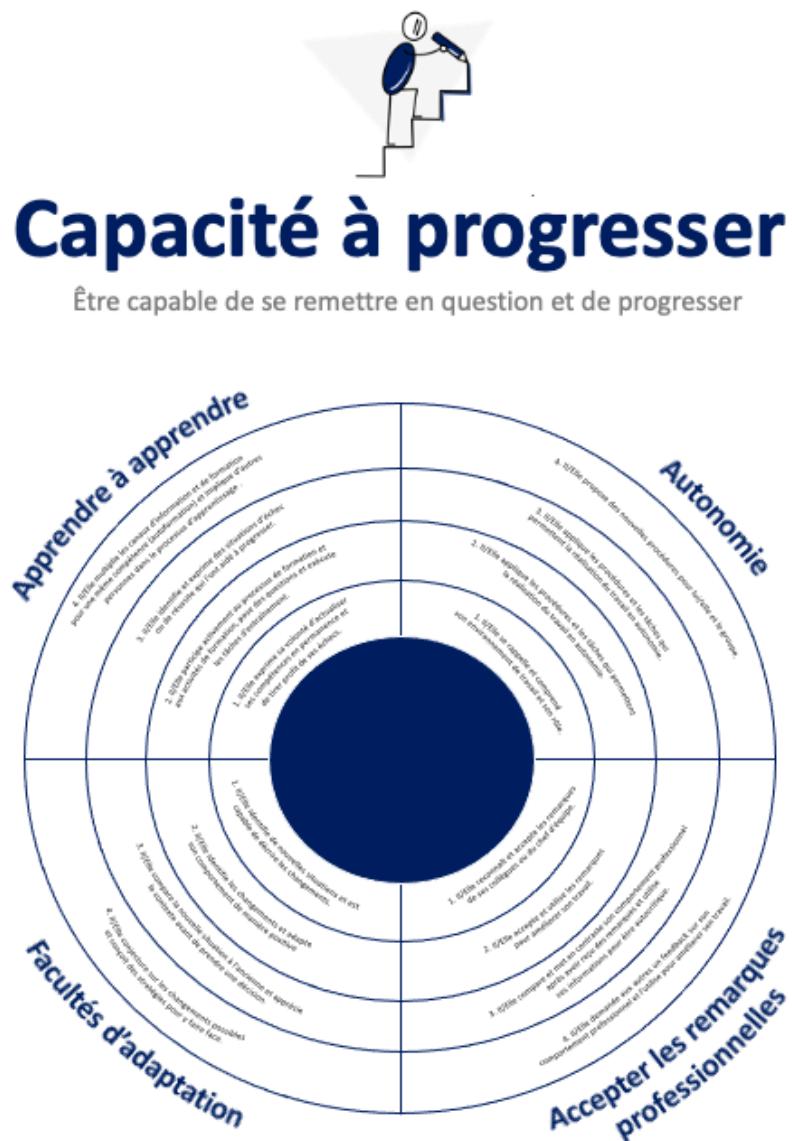
Vous pouvez télécharger les différentes grilles sur [www.softskills-project.eu](http://www.softskills-project.eu) ou les générer automatiquement sur l'application [www.zerobarrier.eu](http://www.zerobarrier.eu)

## F. Les roues

Pour visualiser les résultats du positionnement et des évaluations, nous pouvons nous appuyer sur les roues que nous allons utiliser tout au long du processus d'acquisition des soft skills. En effet, ces roues nous permettent de visualiser le niveau de l'apprenant au moment du stage puis son niveau à la fin du processus d'acquisition des soft skills. Dans le cadre d'un positionnement et d'une évaluation par rapport à un métier précis, il est également possible d'identifier les attentes par rapport au métier.

5 roues ont été produites dans le cadre du projet : une par catégorie de soft skills.  
Les 4 soft skills par catégorie et les définitions de chaque niveau de soft skills (niveau 1 à l'intérieur de la roue et niveau 4 à l'extérieur, dans un souci de progression) sont inclus.

**Voici un exemple de roue pour la catégorie “Capacité à progresser”**



Vous pouvez télécharger les roues sur [www.softskills-project.eu](http://www.softskills-project.eu) et sur l'application [www.zerobarrier.eu](http://www.zerobarrier.eu)

## COMMENT NOUS CONTACTER ?

FR

### REGIE DES ECRIVAINS

2 rue Verlaine  
67300 Schiltigheim - France

[projets@scic-ecrivains.eu](mailto:projets@scic-ecrivains.eu)

FR

### SOLIVERS

46 route Ecospace  
67120 Molsheim - France

[contact@solivers.eu](mailto:contact@solivers.eu)

BE

### WORK'INN

Rue Saint Lambert 84  
4040 Herstal - Belgium

[eft.workinn@aigs.be](mailto:eft.workinn@aigs.be)

BE

### LE PLOPE

Rue Vert Vinâve 60  
4040 Herstal - Belgium

[info@leplope.be](mailto:info@leplope.be)

SP

### PENASCAL S. KOOP.

Carretera Bilbao-Galdakao 10  
48004 Bilbao - Spain

[info@grupopenascal.com](mailto:info@grupopenascal.com)

SP

### ASOCIACION ESPANOLA DE ESCUELAS DE SEGUNDA OPORTUNIDAD

Calle San Francisco de Sales 1  
14010 Cordoba - Spain

[info@e2oespana.org](mailto:info@e2oespana.org)

SI

### CUDV Draga

Draga 1  
1292 Ig - Slovenia

[center.draga.ig@center-db.si](mailto:center.draga.ig@center-db.si)

AT

### CHANCE B

Franz-Josef-Straße 3  
8200 Gleisdorf - Austria

[office@chanceb.at](mailto:office@chanceb.at)



Avec la participation de :



**Solivers**

**Peñascal**  
kooperativa  
Haci Landuz. Aprende trabajando.



**CHANCE B**  
GRUPPE

**CUDV DRAGA**  
Center za usposabljanje, delo in varstvo  
Dolufe Bostjančič, Draga