Référentiel

d'activités et de compétences du

Conseiller en Formation Continue

(Incluant les exigences auxquelles doivent satisfaire les CFC en fin d'année probatoire)

Ministère de l'éducation nationale,
de l'enseignement supérieur
et de la recherche
Direction de l'enseignement scolaire
Bureau de la formation continue des adultes

Présentation du référentiel

1. Avant propos

La formation continue des adultes constitue l'une des missions de l'Education nationale. Les conseillers en formation continue y contribuent sous l'autorité des recteurs d'académie et des délégués académiques à la formation continue.

Le référentiel métier définit les activités professionnelles des conseillers en formation continue affectés auprès des Greta ainsi que les compétences qui leur sont indispensables pour réaliser ces activités.
Il rend compte de l'ensemble des activités des conseillers en formation continue et satisfait aux exigences liées au développement du réseau de formation des adultes de l'éducation nationale.

Sa construction a pris appui sur l'expérience du réseau national dans l'analyse du travail et notamment sur la méthode d'analyse de l'activité et des compétences mise au point par le Cnam.
Ce référentiel constitue un cadre de référence pour tous les conseillers en formation continue, même si certains d'entre eux peuvent être appelés à exercer leurs fonctions à un échelon académique ou national.

Consécutivement, il convient de souligner que ce référentiel ne saurait être exploité sans considération des fonctions effectives des conseillers en formation continue, lesquelles dépendent des contextes académiques et locaux dans lesquels ils les développent.

Une bonne connaissance du système éducatif, des relations suivies avec les inspecteurs pédagogiques et les chefs d'établissement doivent concourir à une meilleure liaison entre formation initiale et formation continue

2. Contenu du référentiel

Le référentiel présente d'une part les activités professionnelles réunies autour de quatre pôles : l'ingénierie (Pôle A), la mercatique, l'action commerciale et les relations extérieures (Pôle B), le conseil à l'interne (Pôle C) et la conduite d'actions et de dispositifs (PôleD)

Ces quatre pôles d'activités expriment le caractère pluridimensionnel du métier, condition majeure de l'efficacité professionnelle des conseillers en formation continue.
Afin de mieux appréhender le contenu des activités, chacune d'entre elles est détaillée en sous-activités.

Ce référentiel présente d'autre part les compétences dont la construction repose sur les postulats suivants :

- la compétence est une « combinatoire » de savoirs de natures diverses. Ces savoirs sont soit des savoirs formalisés (savoirs théoriques ou connaissances ; savoirs procéduraux et techniques), soit des savoirs non formalisés (savoirs pratiques ou d'expérience ; savoir-faire).
- la compétence s'actualise dans l'activité professionnelle et, ce faisant, s'exprime dans les mêmes termes.

3. Préconisations relatives à l'utilisation du référentiel

Le référentiel métier constitue une aide précieuse dans la mise en place d'une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et, à tout le moins, dans une réflexion sur les systèmes d'emploi et leurs évolutions, déterminants importants de l'efficacité collective d'un Greta.

Ce référentiel peut être utilisé dans des domaines divers et notamment dans le recrutement, la formation et l'évaluation des conseillers en formation continue.

Cette utilisation requiert dans tous les cas une réflexion approfondie débouchant sur la production d'outils revêtant un caractère réellement opératoire dans chacun de ces domaines.

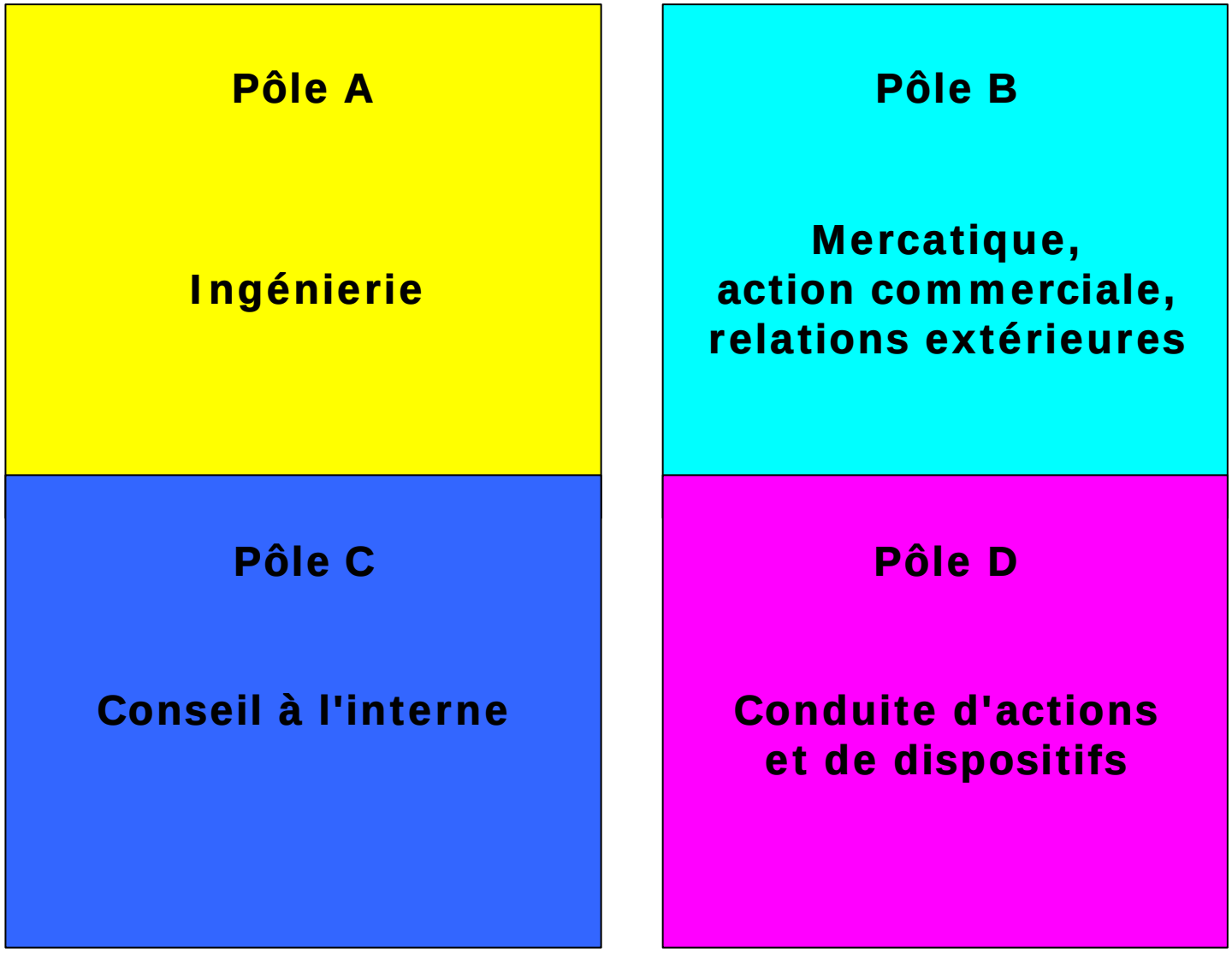
C'est ainsi qu'à des fins de validation des conseillers en formation continue au terme de leur année probatoire, les exigences auxquelles ils doivent satisfaire ont été définies en termes :

- de degré de maîtrise des compétences qui figure dans le référentiel sous le libellé de chacune d'entre elles.
  (Les quatre niveaux de maîtrise des compétences sont définis en page 4)
- de savoirs à acquérir signalés dans le référentiel par le surlignage

En amont de toute utilisation du référentiel d'activités et de compétences pour les CFC en fin d'année probatoire à des fins de certification, il convient de rappeler que les performances attendues impliquent que les CFC stagiaires soient mis en situation de pouvoir témoigner de leur efficacité professionnelle.

Les missions confiées aux CFC stagiaires doivent prendre en compte l'ensemble des dimensions professionnelles de leurs fonctions et, le cas échéant, fixer quelques objectifs professionnels afin de mieux orienter et optimiser les apprentissages au cours de cette année de formation initiale.

L'appui dans l'exercice de leurs missions d'un CFC confirmé investi d'une fonction de tuteur et une progression dans la prise en charge de ces missions au cours de l'année probatoire constituent, sans doute, des conditions de réussite au regard des exigences définies.


Pôle A
Ingénierie
Pôle B
Mercatique,
action commerciale,
relations extérieures
Pôle C
Conseil à l'interne
Pôle D
Conduite d'actions
et de dispositifs

Le référentiel d'activités du CFC	Degré de maîtrise exigé en fin d'année Probatoire	Page
Pôle A : INGENIERIE		**7**
ACTIVITE 1 – Assurer une veille sur les réglementations , démarches, méthodes et outils de formation	**2**	
ACTIVITÉ 2 - Analyser une demande	**2**	
ACTIVITÉ 3 - Élaborer une proposition de conseil	**1**	
ACTIVITE 4 - Élaborer une réponse formation sur mesure	**3**	
ACTIVITE 5 - Concevoir un processus d'évaluation des résultats et des effets	**2**	
ACTIVITE 6 - Capitaliser et mutualiser les outils et les expériences	**2**	
Pôle B : MERCATIQUE – ACTION COMMERCIALE – RELATIONS EXTERIEURES		**14**
ACTIVITÉ 1 - Assurer la veille sur le marché de la formation	**2**	
ACTIVITÉ 2 - Contribuer à l'élaboration de la politique commerciale du GRETA	**2**	
ACTIVITÉ 3 - Planifier et conduire des actions commerciales	**3**	
ACTIVITÉ 4 - Conduire et conclure une négociation commerciale	**3**	
ACTIVITÉ 5 - Développer des partenariats	**3**	
Pôle C : CONSEIL A L'INTERNE		**19**
ACTIVITÉ 1- Contribuer à l'élaboration, l'évaluation et l'ajustement du plan de développement du GRETA	**2**	
ACTIVITÉ 2- Contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique de GRH	**2**	
ACTIVITÉ 3 - Contribuer à l'élaboration et au suivi du budget du GRETA	**3**	
ACTIVITÉ 4 - Contribuer au développement des dispositifs de formation	**1**	
ACTIVITÉ 5 - Contribuer à la détermination des objectifs et des engagements de la politique qualité	**2**	
Pôle D : CONDUITE D'ACTIONS ET DE DISPOSITIFS		**25**
ACTIVITÉ 1 - Animer les équipes administratives et pédagogiques	**2**	
ACTIVITÉ 2 - S'assurer de l'organisation matérielle et des moyens des actions	**2**	
ACTIVITÉ 3 - Piloter l'accueil et le recrutement des stagiaires	**3**	
ACTIVITÉ 4 - Contribuer au suivi administratif et financier des actions	**3**	
ACTIVITÉ 5 - S'assurer de l'évaluation, du suivi et de l'amélioration de la qualité du service rendu	**2**	

 //19 janvier 2005 Référentiel d'activités et de compétences du CFC incluant les exigences auxquelles doivent satisfaire les CFC en fin d'année probatoire. Les savoirs surlignés sont les savoirs considérés comme incontournables au terme de l'année probatoire et de formation. Le degré d'exigence précisé pour chaque activité concerne le niveau de maîtrise attendu pour un CFC en fin d'année probatoire. Les 4 niveaux de maîtrise des compétences sont définis en page 6

QUATRE DEGRÉS DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES

La définition de chaque degré est complétée d'un exemple par pôle d'activités :
A = ingénierie / B = mercatique, action commerciale, relations extérieures / C = conseil à l'interne / D = conduite d'actions et de dispositifs

Degré 1 : CONNAIT L'EXISTENCE DE L'ACTIVITE

Peut donner une définition de l'activité, désigner des processus, des structures, des organisations en utilisant le langage approprié;

Exemples :

- **A - Caractériser les étapes d'une démarche d'ingénierie de formation**
- **B - Présenter les dispositifs de formation du GRETA**
- **C - Identifier les rôles des instances et des acteurs du système éducatif**
- **D - Informer sur les modalités d'obtention des diplômes**

Degré 2 : CONTRIBUE À L'ACTIVITE

Peut repérer, reconnaître des phénomènes ou des processus et en opérer une mise en pratique élémentaire avec accompagnement

Exemples :

- **A - Rédiger une réponse à un appel d'offre à l'aide d'un vade-mecum**
- **B - Participer à une concertation avec les partenaires d'un territoire**
- **C - Produire un rapport d'opportunité et le présenter aux instances du GRETA**
- **D - Animer une réunion d'équipe pédagogique**

Degré 3 : EXERCE L'ACTIVITÉ EN AUTONOMIE

Peut transformer une situation en exploitant efficacement des méthodes, démarches et outils adéquats.

Exemples :

- **A - Concevoir une proposition de formation**
- **B - Choisir une cible de prospection et engager une équipe dans une action de marketing**
- **C - Proposer en argumentant une nouvelle organisation dans un site de formation**
- **D - Analyser les résultats quantitatifs et qualitatifs d'une action et proposer des mesures d'amélioration**

Degré 4 : CONTRIBUE À AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DE L'ACTIVITE

Peut tirer les enseignements de son activité, proposer une amélioration des méthodes, démarches, procédures et outils de travail et en assurer le transfert dans le réseau

Exemples :

- **A - Accompagner une branche professionnelle dans l'évolution des pratiques de formation**
- **B - Développer une méthodologie de partenariat dans un territoire**
- **C - Impulser des pratiques nouvelles et des systèmes innovants de formation**
- **D - Piloter un projet européen ou une plate-forme multipartenariale**

PÔLE A — INGÉNIERIE

Pôle A	ACTIVITÉ 1	Assurer une veille sur les réglementations, démarches, méthodes et outils de formation *degré d'exigence en année probatoire :* **2**

SOUS-ACTIVITÉS

1.1	S'informer en prenant appui sur tous les systèmes d'information
1.2	Traiter et organiser les informations
1.3	Communiquer les informations essentielles sous forme organisée
1.4	Argumenter sur des choix de démarches et de méthodes d'ingénierie

SAVOIRS

SAVOIRS THEORIQUES ET CONNAISSANCES

- Réglementation de la formation en France et en Europe
- Systèmes d'information
- Ingénierie de formation
- Évolution des formations
- Systèmes de formation initiale à l'éducation nationale
- Politiques et stratégies de formation des partenaires et commanditaires

SAVOIRS PRATIQUES ET DE L'EXPERIENCE

- Fréquentation des différents acteurs de la formation
- Mise en oeuvre de différents systèmes et modes de formation
- Fréquentation des lieux d'innovation et d'échanges professionnels
- Organisation et animation de formations

SAVOIRS PROCEDURAUX ET TECHNIQUES

- Normes des cahiers de charges
- Techniques d'entretien, d'enquête et d'observation
- Techniques d'auto documentation
- Techniques de formalisation

SAVOIR-FAIRE

- S'appuyer sur les compétences du réseau des GRETA
- Analyser l'historique des réponses du GRETA et du réseau
- Traiter l'information et communiquer dans le GRETA et dans le réseau

Pôle A	ACTIVITÉ 2	**Analyser une demande** *degré d'exigence en année probatoire :* **2**

SOUS-ACTIVITÉS

2.1	Faire expliciter la demande
2.2	Recueillir et analyser les besoins de compétences
2.3	Reformuler la demande
2.4	Formuler des hypothèses de réponse en fonction des ressources et des contraintes du client et de l'institution

SAVOIRS

SAVOIRS THEORIQUES ET CONNAISSANCES

- Analyse stratégique
- Acteurs des services de formation
- Compétences, qualifications, classifications
- Concepts de besoin, attente, demande, commande

SAVOIRS PRATIQUES ET DE L'EXPERIENCE

- Analyse des appels d'offres
- Communication avec les acteurs externes au réseau des GRETA
- Repérage des circuits de décision du client

SAVOIRS PROCEDURAUX ET TECHNIQUES

- Typologie des organisations
- Référentiels d'emploi
- Méthodes d'analyse et de diagnostic

SAVOIR-FAIRE

- Interpréter les enjeux du système client
- Écouter, reformuler
- Analyser et synthétiser

Pôle A	ACTIVITÉ 3	**Élaborer une proposition de conseil** *degré d'exigence en année probatoire :* **1**

SOUS-ACTIVITÉS

3.1	Choisir une méthodologie d'intervention
3.2	Mobiliser les ressources humaines
3.3	Proposer une démarche et les modalités d'intervention
3.4	Rédiger la proposition technique et financière
3.5	Communiquer la proposition de conseil au client

SAVOIRS

SAVOIRS THEORIQUES ET CONNAISSANCES

- Ingénierie de compétences, de professionnalisation…
- Accompagnement du changement dans les organisations
- Valeurs et éthique de l'intervention de conseil
- Tendances et enjeux socio-économiques
- Marché du conseil
- Historique des interventions du réseau (conseil et ingénierie)

SAVOIRS PRATIQUES ET DE L'EXPERIENCE

- Repérage des points forts et faibles du GRETA
- Relation avec l'encadrement du système client

SAVOIRS PROCEDURAUX ET TECHNIQUES

- Typologie des pratiques de conseil en entreprises
- Méthodes de diagnostic, d'audit et d'intervention
- Sources de financement

SAVOIR-FAIRE

- Concevoir une proposition
- Analyser une situation dans son contexte
- Présenter la proposition aux acteurs de l'entreprise
- Négocier la proposition avec les acteurs de l'entreprise

Pôle A	ACTIVITÉ 4	**Élaborer une réponse formation sur mesure** *degré d'exigence en année probatoire :* **3**

SOUS-ACTIVITÉS

4.1	Analyser le cahier des charges de la demande
4.2	Impliquer l'ensemble des acteurs
4.3	Vérifier la faisabilité du projet
4.4	Définir l'organisation du dispositif de formation en associant les acteurs concernés
4.5	Définir les objectifs, contenus, méthodes, modalités, ressources et l'évaluation des acquis
4.6	Produire la proposition technique et financière en s'assurant de sa conformité juridique et aux normes
4.7	Communiquer la proposition de formation au client

SAVOIRS

SAVOIRS THEORIQUES ET CONNAISSANCES

- Ingénierie de formation et ingénierie pédagogique
- Théories de l'apprentissage chez l'adulte
- Courants de pensée dans l'éducation et la formation
- Réglementation de la formation
- Réglementation des diplômes, certification et VAE

SAVOIRS PRATIQUES ET DE L'EXPERIENCE

- Prise en compte des points forts et des contraintes du GRETA et du réseau
- Animation des équipes en charge de la conception
- Utilisation des moyens de communication pour présenter une proposition

SAVOIRS PROCEDURAUX ET TECHNIQUES	SAVOIR-FAIRE
• Cahiers des charges • Types de dispositifs (individualisation, alternance, modularisation, formations ouvertes à distance) • Référentiels (emploi, formation, certification) • Normes relatives à la réponse formation • Procédures qualité internes • Liste des prestations du GRETA • Modalités tarifaires des clients et du GRETA • Circuits des conventions	• Rédiger une proposition • Présenter une proposition • Élaborer une convention

Pôle A	ACTIVITÉ 5	**Concevoir un processus d'évaluation des résultats et des effets** *degré d'exigence en année probatoire :* **2**

SOUS-ACTIVITÉS

5.1	Définir le système d'évaluation
5.2	Définir les modalités de régulation et de remédiation en cours de formation
5.3	Proposer une mesure différée des effets

SAVOIRS

SAVOIRS THEORIQUES ET CONNAISSANCES

- Ingénierie de formation
- Évaluation (process, résultats, effets)
- Analyse systémique
- Démarches qualité

SAVOIRS PRATIQUES ET DE L'EXPERIENCE

- Utilisation des méthodes et des outils d'évaluation du GRETA
- Pratiques d'évaluation des clients

SAVOIRS PROCEDURAUX ET TECHNIQUES

- Types d'évaluation
- Techniques de mesure et d'évaluation
- Retours d'expérience et mesure des effets

SAVOIR-FAIRE

- Recueillir et analyser les informations pertinentes sur un dispositif de formation
- Proposer les modalités et les indicateurs d'évaluation

Pôle A	ACTIVITÉ 6	**Capitaliser et mutualiser les outils et les expériences** *degré d'exigence en année probatoire :* **2**

SOUS-ACTIVITÉS

6.1	Rédiger, formaliser ses pratiques
6.2	Communiquer ses outils et ses expériences
6.3	Contribuer au développement du système de capitalisation du GRETA et du réseau

SAVOIRS

SAVOIRS THEORIQUES ET CONNAISSANCES

- Communication professionnelle
- Gestion des ressources
- Reglementation sur la propriété intellectuelle

SAVOIRS PRATIQUES ET DE L'EXPERIENCE

- Partage des ressources au sein du réseau
- Évaluation des enjeux individuels et collectifs

SAVOIRS PROCEDURAUX ET TECHNIQUES

- Modalités académiques de capitalisation et de mutualisation des ressources pédagogiques
- Modèles de présentation d'outils et d'expériences
- Techniques de communication et de formalisation de pratiques
- Liste des ressources et centres de ressources existants

SAVOIR-FAIRE

- Réaliser le bilan d'une expérimentation et le communiquer
- Exploiter des bases de données
- Produire un écrit diffusable

Pôle B MERCATIQUE – ACTION COMMERCIALE – RELATIONS EXTERIEURES

Pôle B	ACTIVITÉ 1	Assurer la veille sur le marché de la formation *degré d'exigence en année probatoire :* 2

SOUS-ACTIVITÉS

1.1	Suivre, analyser et interpréter les tendances du marché au niveau des territoires et par branche professionnelle
1.2	Identifier les évolutions dans les pratiques d'achat de prestations
1.3	Repérer les appels d'offre locaux, régionaux, nationaux et internationaux
1.4	Assurer la veille sur l'offre de formation de la concurrence et sur l'offre globale de l'éducation nationale
1.5	Identifier les besoins nouveaux et les opportunités de développement

SAVOIRS

SAVOIRS THEORIQUES ET CONNAISSANCES

- Organisation des branches professionnelles, des territoires
- Politiques et enjeux des organisations
- Politiques et logiques des territoires
- Le marché de la formation
- Code des marchés publics

SAVOIRS PRATIQUES ET DE L'EXPÉRIENCE

- Utilisation des outils de veille du GRETA
- Partage d'informations pour la veille
- Réponse aux appels d'offre

SAVOIRS PROCÉDURAUX ET TECHNIQUES

- Veille stratégique
- Sources d'information , bases de données, interlocuteurs clés
- Outils d'accès à l'information et techniques de traitement de l'information
- Méthodologies de diagnostic de territoire
- Techniques d'analyse du marché

SAVOIR FAIRE

- Collecter et analyser les informations pertinentes
- Identifier des points de vigilance et d'opportunité
- Communiquer les informations au sein du GRETA et du réseau

Pôle B	ACTIVITÉ 2	**Contribuer à l'élaboration de la politique commerciale du GRETA** *degré d'exigence en année probatoire :* **2**

SOUS-ACTIVITÉS

2.1	Identifier les cibles prioritaires du GRETA et les prestations à promouvoir
2.2	Apporter les éléments nécessaires à la définition d'une politique commerciale
2.3	Contribuer à la mutualisation et à l'actualisation des informations dans le réseau

SAVOIRS

SAVOIRS THEORIQUES ET CONNAISSANCES

- Mercatique
- Valeurs, principes et éthique du service public de l'éducation nationale
- Offre globale de l'éducation nationale
- Marché de la formation et la concurrence
- Stratégie académique et plan d'action du GRETA

SAVOIRS PRATIQUES ET DE L'EXPÉRIENCE

- Culture commerciale du réseau
- Appréciation des capacités commerciales des personnels et du GRETA
- Relation client fournisseur

SAVOIRS PROCÉDURAUX ET TECHNIQUES

- Techniques de mercatique opérationnelle
- Techniques de l'argumentation
- Calcul de coûts, tarifs et prix

SAVOIR-FAIRE

- Définir des objectifs et les hiérarchiser
- Réaliser une étude d'opportunité ou de marché
- Proposer des méthodes commerciales appropriées
- Communiquer sur la politique commerciale

Pôle B	ACTIVITÉ 3	**Planifier et conduire des actions commerciales** *degré d'exigence en année probatoire :* **3**

SOUS-ACTIVITÉS

3.1	S'assurer de la qualification du fichier "clients" et mutualiser les informations
3.2	Élaborer et mettre en œuvre un plan d'action commerciale
3.3	Mobiliser tous les acteurs dans la réalisation du plan d'action
3.4	Organiser et réaliser des actions de prospection, de promotion et de communication
3.5	Effectuer un bilan qualitatif et quantitatif de l'action commerciale

SAVOIRS

SAVOIRS THEORIQUES ET CONNAISSANCES

- Marché de la formation et concurrence
- Offre et capacité de réponse du GRETA et de l'éducation nationale
- Stratégie académique et plan d'action du GRETA
- Droit commercial et droit de la formation

SAVOIRS PRATIQUES ET DE L'EXPÉRIENCE

- Conduite de projet
- Animation d'opérations promotionnelles

SAVOIRS PROCÉDURAUX ET TECHNIQUES

- Typologie de produits et de prestations
- Fichiers clients
- Techniques d'animation de groupe
- Techniques de planification commerciale
- Techniques et supports de communication
- Modèles de plan d'action commerciale

SAVOIR-FAIRE

- Adapter et / ou concevoir les supports de communication
- Mobiliser et adapter les techniques d'action commerciale
- Planifier le suivi des clients et prospects
- Communiquer sur les prestations du GRETA
- Qualifier un fichier client

Pôle B	ACTIVITÉ 4	**Conduire et conclure une négociation commerciale** ***degré d'exigence en année probatoire : 3***

SOUS-ACTIVITÉS

4.1	Mener un entretien commercial
4.2	Présenter une prestation de services et en négocier les termes administratifs, financiers et pédagogiques
4.3	Rédiger une proposition commerciale

SAVOIRS

SAVOIRS THEORIQUES ET CONNAISSANCES

- Psychosociologie et relations interpersonnelles
- Analyse stratégique, logiques d'acteurs
- Achat de formation
- Droit de la formation et droit commercial

SAVOIRS PRATIQUES ET DE L'EXPÉRIENCE

- Appréciation des enjeux de la négociation pour le GRETA et le client
- Relation avec des responsables d'entreprise

SAVOIRS PROCÉDURAUX ET TECHNIQUES

- Techniques de vente et de négociation
- Liste des produits et prestations du GRETA
- Modalités de tarification du GRETA
- Modalités de conventionnement
- Documents de contractualisation
- Norme sur la présentation d'une offre
- Modèles d'argumentaire

SAVOIR FAIRE

- S'adapter à son interlocuteur et au contexte
- Adapter un argumentaire
- Concevoir ou adapter les supports de communication
- Formuler une proposition et l'argumenter
- Planifier le suivi du client
- Conclure un entretien de vente

Pôle B	ACTIVITÉ 5	**Développer des partenariats** *degré d'exigence en année probatoire :* **3**

SOUS-ACTIVITÉS

5.1	Participer au nom du GRETA ou du réseau à différentes instances de travail auprès des partenaires publics et privés
5.2	Développer et entretenir un réseau de relations locales et territoriales

SAVOIRS

SAVOIRS THEORIQUES ET CONNAISSANCES

- Politique académique et politique du GRETA
- Politiques de développement local, régional, communautaire et international
- Analyse stratégique
- Les acteurs, les réseaux, les territoires et les instances représentatives

SAVOIRS PRATIQUES ET DE L'EXPÉRIENCE

- Appréciation des enjeux et des rôles tenus par les différents acteurs

SAVOIRS PROCÉDURAUX ET TECHNIQUES

- Conduite de projet complexe
- Techniques de conduite de réunion
- Prise de parole en public
- Types de liens juridiques et modèles : conventions, accords, chartes, protocoles

SAVOIR-FAIRE

- Apporter une contribution adaptée à un projet partenarial
- Adapter ses interventions à sa mission et son contexte d'exercice
- Rendre compte
- Saisir les opportunités de promotion de son institution

Pôle C — CONSEIL A L'INTERNE

Pôle C	ACTIVITÉ 1	**Contribuer à l'élaboration, l'évaluation et l'ajustement du plan de développement du GRETA** *degré d'exigence en année probatoire :* **2**

SOUS-ACTIVITÉS

1.1	Effectuer des études et diagnostics internes et externes
1.2	Proposer des axes de développement
1.3	Proposer des axes d'amélioration du fonctionnement interne
1.4	Participer aux instances du GRETA et apporter les éléments nécessaires à la prise de décision
1.5	Assurer l'articulation GRETA, établissement, bassin, échelon académique

SAVOIRS

SAVOIRS THEORIQUES ET CONNAISSANCES

- Politique, orientations et stratégies académiques
- Organisation, moyens, activités et performances du GRETA
- Marché de la formation (tendances lourdes; marché local, économie)
- Le management
- Sociologie des organisations – analyse stratégique
- Psychologie, dynamique de groupe
- Principes et démarches de réflexion stratégique

SAVOIRS PRATIQUES ET DE L'EXPERIENCE

- Animation d'équipes et travail en groupe
- Evaluation des enjeux individuels et collectifs

SAVOIRS PROCEDURAUX ET TECHNIQUES	SAVOIR-FAIRE
• Les acteurs. leurs missions, les enjeux individuels et collectifs • Outils d'aide à la décision • Méthodes de recherche et d'analyse documentaire • Techniques d'animation et de résolution de problèmes • Conduite de projets • Modèles de tableau de bord	• Réaliser et formaliser un diagnostic interne ou externe • Proposer et argumenter des choix de développement du GRETA • Effectuer une communication en réunion d'instance • Rendre compte en référence aux objectifs fixés (tableau de bord)

Pôle C	ACTIVITÉ 2	**Contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique de gestion des ressources humaines** *degré d'exigence en année probatoire :* **2**

SOUS-ACTIVITÉS

2.1	Identifier les besoins en compétences au regard des évolutions (réglementaires, pédagogiques, stratégiques, exigences des clients)
2.2	Proposer et faire valider les missions des personnels
2.3	Proposer des axes de développement des compétences des personnels et contribuer à l'élaboration de leur plan de formation
2.4	Participer au processus de recrutement et d'évaluation des personnels

SAVOIRS

SAVOIRS THEORIQUES ET CONNAISSANCES

- Politique académique de G.R.H.
- Marché de la formation
- Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
- Gestion des ressources humaines (cadre institutionnel de l'éducation nationale)
- Plan de développement et organisation du GRETA
- Organisation du travail
- Psychologie et sociologie du travail

SAVOIRS PRATIQUES ET DE L'EXPERIENCE

- Evaluation de la qualité des prestations de formation
- Évaluation des enjeux individuels et collectifs
- Evaluation des potentiels individuels

SAVOIRS PROCEDURAUX ET TECHNIQUES

- Règles et procédures de gestion des personnels
- Tableaux des emplois et compétences des personnels
- Techniques de conduite d'entretiens et de réunions
- Techniques d'évaluation des compétences
- Techniques d'élaboration du plan de formation

SAVOIR-FAIRE

- Conduire un entretien professionnel et rédiger une synthèse des besoins de compétences
- Élaborer un projet de lettre de mission
- Proposer une optimisation des procédures de recrutement
- Conduire un entretien de recrutement
- Élaborer un plan de formation

Pôle C	ACTIVITÉ 3	**Contribuer à l'élaboration et au suivi du budget du GRETA** *degré d'exigence en année probatoire :* **3**

SOUS-ACTIVITÉS

3.1	Participer à l'élaboration du budget du GRETA
3.2	Participer à la définition de la politique d'investissement
3.3	Participer à la définition de la politique tarifaire
3.4	Participer à la conception et à l'analyse des indicateurs de tableaux de bord
3.5	Proposer les actions correctives nécessaires

SAVOIRS

SAVOIRS THEORIQUES ET CONNAISSANCES

- Politique et axes de développement du GRETA
- Organisation et fonctionnement du GRETA
- Gestion d'entreprise
- Sociologie des organisations
- Comptabilité publique, comptabilité analytique
- Marché de la formation

SAVOIRS PRATIQUES ET DE L'EXPERIENCE

- Relation avec le service de gestion
- Décodage d'un budget et d'un compte financier
- Evaluation des enjeux individuels et collectifs

SAVOIRS PROCEDURAUX ET TECHNIQUES

- Les circuits de décision du GRETA
- Règles d'élaboration de budgets et de calcul des coûts
- Modèles de tableaux de bord

SAVOIR-FAIRE

- Analyser les performances du GRETA (tableau de bord) et proposer des actions correctives
- Élaborer, présenter et argumenter le budget des actions dans ses domaines de responsabilité
- Construire et négocier un projet d'investissement et rendre compte périodiquement des résultats obtenus

Pôle C	ACTIVITÉ 4	**Contribuer au développement des dispositifs de formation** *degré d'exigence en année probatoire :* **1**

SOUS-ACTIVITÉS

4.1	Impulser des projets de dispositifs innovants en fonction de l'évolution du marché
4.2	Vérifier l'opportunité, la pertinence et la faisabilité des dispositifs innovants
4.3	Présenter un projet et l'argumenter à l'interne
4.4	Planifier et animer le projet

SAVOIRS

SAVOIRS THEORIQUES ET CONNAISSANCES

- Politiques d'éducation et de formation (Européennes, nationales, territoriales, ministérielles, académiques)
- Organisation et dispositifs du GRETA
- Marché de la formation
- L'innovation en formation des adultes
- Ingénierie de formation et ingénierie pédagogique
- Évolution technologique (information, communication, simulation)
- Veille technologique et stratégique

Savoirs pratiques et de l'expérience

- Appréciation du rythme des évolutions pédagogiques et techniques
- Evaluation du potentiel des acteurs

SAVOIRS PROCEDURAUX ET TECHNIQUES

- Techniques d'animation, de résolution de problèmes et de créativité
- Conduite de projet
- Sources de financement et réseaux d'information
- Techniques de modélisation

SAVOIR-FAIRE

- Identifier les points forts, les potentiels et les contraintes du GRETA
- Réaliser une étude de faisabilité technique, pédagogique, financière
- Présenter et soutenir un projet en réunion d'instance
- Mettre en place et animer la structure projet
- Rendre compte aux instances du GRETA

Pôle C	ACTIVITÉ 5	**Contribuer à la détermination des objectifs et des engagements de la politique qualité** *degré d'exigence en année probatoire :* **2**

SOUS-ACTIVITÉS

5.1	Participer à l'élaboration de la politique qualité du GRETA
5.2	Contribuer à la mise en œuvre de la politique qualité
5.3	Participer à l'évaluation du système qualité

SAVOIRS

SAVOIRS THEORIQUES ET CONNAISSANCES

- Politique qualité du ministère et de l'académie
- Politique du GRETA
- Démarches et normes qualité
- Marché de la formation
- Management de la qualité et rôle des acteurs

SAVOIRS PRATIQUES ET DE L'EXPERIENCE

- Animation d'une unité de formation
- Travail en groupe
- Evaluation des enjeux individuels et institutionnels

SAVOIRS PROCEDURAUX ET TECHNIQUES

- Tableaux de bord
- Techniques d'animation de réunions et de résolution de problèmes
- Conduite de projets
- Règles de communication du GRETA

SAVOIR-FAIRE

- Proposer des améliorations de la politique du GRETA
- Coordonner la réalisation de plans d'amélioration de la qualité
- Évaluer des processus dans son secteur d'activité
- Favoriser l'adhésion des personnels aux engagements qualité du GRETA
- Rendre compte aux acteurs concernés

PÔLE D | CONDUITE D'ACTIONS ET DE DISPOSITIFS

Pôle D	ACTIVITÉ 1	Animer les équipes administratives et pédagogiques *degré d'exigence en année probatoire :* **2**

SOUS-ACTIVITÉS

1.1	S'assurer de la disponibilité des acteurs et de l'adéquation des compétences avec le projet
1.2	Installer les équipes et planifier le suivi des actions
1.3	Réguler les activités pédagogiques et administratives

SAVOIRS

SAVOIRS THEORIQUES ET CONNAISSANCES

- Management d'équipe
- Dynamique de groupe
- Gestion des compétences (démarches et outils)
- Pédagogie des adultes (objectifs, évaluations, apprentissage, FOAD, individualisation, modularisation)

SAVOIRS PRATIQUES ET DE L'EXPÉRIENCE

- Relations avec les acteurs internes
- Face-à-face pédagogique

SAVOIRS PROCÉDURAUX ET TECHNIQUES

- Offre du GRETA et organisation interne
- Techniques de communication orale et écrite
- Techniques d'animation et de résolution de problèmes
- Processus de prise de décision
- Cahiers des charges
- Inventaire des moyens et des ressources pédagogiques
- Engagement qualité de la structure, ses enjeux, ses objectifs

SAVOIR FAIRE

- Communiquer sur le cahier des charges des actions
- Participer à la constitution d'équipes pédagogiques
- Sensibiliser l'ensemble des acteurs à la dimension économique et commerciale de leur fonction

Pôle D	ACTIVITÉ 2	**S'assurer de l'organisation matérielle et des moyens des actions** *degré d'exigence en année probatoire :* **2**

SOUS-ACTIVITÉS	
2.1	S'assurer de la planification des activités à conduire et de l'information aux acteurs concernés
2.2	Vérifier avec les acteurs concernés la disponibilité des locaux, des équipements et leur conformité avec le cahier des charges de l'action

SAVOIRS

SAVOIRS THEORIQUES ET CONNAISSANCES

- Ingénierie de formation
- Formation des adultes
- Organisation et fonctionnement des dispositifs concernés

SAVOIRS PRATIQUES ET DE L'EXPÉRIENCE

- Relation avec les acteurs internes

SAVOIRS PROCÉDURAUX ET TECHNIQUES

- Cahier des charges des actions
- Techniques de planification
- Inventaire des ressources et contraintes des établissements
- Fonctions et attributions des différents acteurs internes

SAVOIR-FAIRE

- Vérifier la conformité des moyens au cahier des charges
- Négocier l'organisation et le déroulement de l'action

Pôle D	ACTIVITÉ 3	**Piloter l'accueil et le recrutement des stagiaires** *degré d'exigence en année probatoire :* **3**

SOUS-ACTIVITÉS

3.1	Superviser le système d'information à l'attention des publics
3.2	Veiller au respect des procédures et des critères d'entrée en formation
3.3	S'assurer de la collecte et de la mutualisation des informations sur les stagiaires

SAVOIRS

SAVOIRS THEORIQUES ET CONNAISSANCES

- Normes et démarche qualité
- Droit de la formation et réglementation concernant les publics
- Réglementation relative à la certification
- Organisation et spécificités des dispositifs internes du GRETA

SAVOIRS PRATIQUES ET DE L'EXPÉRIENCE

- Appréciation des enjeux de l'accueil et du recrutement des stagiaires

SAVOIRS PROCÉDURAUX ET TECHNIQUES

- Cahier des charges et critères de recrutement
- Procédures d'accueil
- Liste des caractéristiques des publics et des dispositifs d'accompagnement et de financement
- Techniques d'animation

SAVOIR-FAIRE

- Informer les personnels chargées de l'accueil des publics
- Vérifier la fiabilité du processus de recueil et de traitement de l'information
- Favoriser l'adaptation des procédures d'accueil et de recrutement

Pôle D	ACTIVITÉ 4	**Contribuer au suivi administratif et financier des actions** *degré d'exigence en année probatoire :* **3**

SOUS-ACTIVITÉS

4.1	S'assurer du respect des échéances et de la conformité des documents avant validation
4.2	Vérifier et exploiter les tableaux de bord des actions et des dispositifs

SAVOIRS

SAVOIRS THEORIQUES ET CONNAISSANCES

- Gestion financière et comptabilité publique
- Comptabilité analytique

SAVOIRS PRATIQUES ET DE L'EXPÉRIENCE

- Fonctionnement des circuits et calendriers administratifs et financiers du GRETA

SAVOIRS PROCÉDURAUX ET TECHNIQUES

- Cahier des charges des actions
- Procédures de suivi administratif et financier
- Liste des ressources disponibles (humaines,matérielles et financières)
- Liste des exigences liées à l'utilisation de fonds spécifiques (FSE...)

SAVOIR-FAIRE

- Préconiser les ajustements nécessaires
- Favoriser la circulation des informations nécessaires aux services administratifs et financiers

Pôle D	ACTIVITÉ 5	S'assurer de l'évaluation, du suivi et de l'amélioration de la qualité du service rendu *degré d'exigence en année probatoire :* **2**

SOUS-ACTIVITÉS

5.1	Participer à la mise en œuvre d'un dispositif d'amélioration de la qualité
5.2	S'assurer du respect des engagements contractualisés à l'externe
5.3	Vérifier la diffusion, l'application et le respect des réglementations et procédures en vigueur à l'interne

SAVOIRS

SAVOIRS THEORIQUES ET CONNAISSANCES

- Qualité et normes (GRETA Plus…)
- Évaluation

SAVOIRS PRATIQUES ET DE L'EXPÉRIENCE

- Relations avec les clients et les acteurs internes

SAVOIRS PROCÉDURAUX ET TECHNIQUES

- Cahier des charges de la formation
- Procédures d'évaluation
- Techniques d'animation et de résolution de problème
- Méthodes de diagnostic et d'audit
- Modèles de comptes rendus, rapports, bilans

SAVOIR-FAIRE

- Réaliser un compte rendu et le présenter
- Repérer les dysfonctionnements et proposer les mesures correctives et des axes de progrés

ministère
éducation
nationale
enseignement
supérieur
recherche

COMITE DE PILOTAGE

ACADEMIE	Prénom Nom Fonction
Aix-Marseille	Laurent Criquet, directeur des études du Cafoc
Dijon	Bernadette Renaud, directrice des études du Cafoc
Limoges	Gérard Simonetton, CFC à la Dafco
Lyon	Pierre Galinier, directeur des études du Cafoc
Orléans-Tours	Daniel Chapoton, directeur des études du Cafoc
Reims	Alain Tyack, directeur des études du Cafoc
Rennes	Jacques Barbot, directeur des études du GIP
Strasbourg	Jacqueline Magnier, directrice des études du Cafoc
Versailles	Georgette Soudrie, directrice des études du cafoc

Coordination et animation : Norbert Jaouën, CFC norbert.jaouen@education.gouv.fr
Ministère de l'Education nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche
Direction de l'enseignement scolaire – Sous direction des formations professionnelles
Bureau de la formation continue des adultes