

Compétences clés visant à lutter contre les situations d'illettrisme

RS4133 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	100
Formacode(s)	15041
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

FAF AGEFOS PME · SIRET : 30176198700330

Commission Paritaire Nationale de l'Application de l'Accord (CPNAA) d'AGEFOS PME

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification vise tous les salariés appartenant à différents secteurs parmi lesquels : la logistique, la vente, la restauration, la relation client, le service à la personne, les assistants maternels, le gardiennage d'immeuble...

Doter les salariés et notamment ceux de faible qualification, de compétences professionnelles leur permettant d'agir en situation de travail en dépassant les difficultés liées à l'illettrisme.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le projet de certification s'appuie sur les besoins des personnes en situation d'illettrisme et sur les compétences qu'elles détiennent. En effet, l'acquisition et/ou le renforcement des compétences clés repose sur les situations professionnelles rencontrées par les personnes dans leur emploi.

Il s'agit de sortir les personnes de leur situation d'illettrisme, de leur donner la capacité d'évoluer et de s'adapter à des environnements professionnels en perpétuel changement.

Les dix compétences qui constituent la certification (listées ci-après) sont articulées aux situations de travail les plus fréquemment rencontrées par les salariés des entreprises.

Toutes les compétences sont évaluées selon les situations professionnelles rencontrées par le salarié et se rattachent à l'environnement dans lequel il évolue.

Après obtention de sa certification, le candidat acquerra des compétences lui permettant, par exemple, d'effectuer les activités suivantes :

- Déchiffrer des écrits professionnels simples et d'usage courant dans son activité.
- Rendre compte à l'oral de son activité, communiquer avec un client, sa hiérarchie et ses collègues.
- Faire des calculs de quantités, de durées, etc.
- Organiser son activité dans l'espace et dans le temps.
- Effectuer des opérations simples au moyen d'outils numériques.
- Adopter les comportements adaptés à son activité professionnelle, les gestes et postures nécessaires.
- Mieux décoder son environnement professionnel interne et externe et respecter les normes et règles en vigueur dans l'entreprise.

Les neuf compétences évaluées sont les suivantes :

1. Comprendre, s'exprimer à l'oral dans des situations professionnelles courantes

.

Expliquer à l'oral des tâches à réaliser

.

S'exprimer à l'oral dans le cadre d'une relation client

.

S'exprimer à l'oral dans le cadre de situations problématiques

Exemples de compétences que le titulaire de la certification saura mobiliser en situation de travail :

.

Interroger le client sur ses attentes dès son arrivée

.

Rendre compte à l'oral d'une non-conformité, d'un problème

.

Verbaliser un accueil au téléphone

2. Lire et écrire des documents simples utilisés en situation professionnelle

.

Déchiffrer des éléments clés dans un document écrit

.

Communiquer par écrit sur les supports en usage dans l'entreprise

.

Distinguer différents types d'écrits selon leurs usages

Exemples de compétences que le titulaire de la certification saura mobiliser en situation de travail :

.

Saisir une commande client

.

Signaler les dysfonctionnements en utilisant les documents appropriés

.

Valider un bon de livraison et le signer

.

Vérifier des coordonnées à partir d'une liste

3. Effectuer des calculs simples appliqués aux situations de travail

Exemples de compétences que le titulaire de la certification saura mobiliser en situation de travail :

.

Calculer le montant d'une commande

.

Calculer un délai de livraison pour en avertir le client

.

Comparer les quantités livrées et les quantités commandées

.

Réaliser le dosage d'un produit

4. Se repérer dans l'espace et le temps

.

Maîtriser les repères temporels

.

Maîtriser les repères spatiaux

Exemples de compétences que le titulaire de la certification saura mobiliser en situation de travail :

.

Identifier l'emplacement correspondant à une adresse de stockage

.

Respecter le temps alloué pour une tâche

.

Repérer les destinataires et organiser dans l'espace et le temps les expéditions et livraisons

.

Orienter le client vers l'accueil du site

5. Utiliser des compétences numériques en situation professionnelle

.

Mobiliser les outils numériques en situation professionnelle

Exemples de compétences que le titulaire de la certification saura mobiliser en situation de travail :

.

Saisir sur terminal les marchandises reçues

.
Sélectionner sur écran les consommations d'un client

.
Transcrire dans un agenda électronique ou dans un dossier spécifique les consignes du donneur d'ordre

.
Utiliser tous les outils numériques nécessaires à l'organisation de son travail

6. Adopter le comportement et le langage adaptés aux situations professionnelles

.
Adopter les comportements et le langage dans le cadre d'une relation client

.
Agir en équipe dans une relation de service

Exemples de compétences que le titulaire de la certification saura mobiliser en situation de travail :

.
Prendre en compte l'image de marque de l'entreprise dans son comportement professionnel

.
S'adapter rapidement à un changement de consignes

.
Répondre de façon factuelle à une réclamation

.
Partager au sein de l'équipe les informations recueillies

7. Prendre en compte les usages de l'autre dans l'exercice de son activité

.
Prendre en compte les usages (collègue, hiérarchie, client,...)

Exemples de compétences que le titulaire de la certification saura mobiliser en situation de travail :

.
Adapter sa communication à chaque type de clients

.
Appréhender le métier de l'entreprise pour situer son activité

.
Réaliser son travail en prenant en compte les attentes du client

.
Décoder les postures et les attitudes d'un client

8. Adopter les gestes et postures adéquats en situation professionnelle

Exemples de compétences que le titulaire de la certification saura mobiliser en situation de travail :

.
Contrôler visuellement, à travers son étiquetage, le rangement du matériel

.
Identifier les gestes et postures permettant de se protéger contre les risques de TMS

.
Ranger, nettoyer et contrôler son poste de travail en respectant les consignes écrites, pictogrammes...

.
Se référer à des normes de sécurité lors de l'utilisation et du stockage des produits

9. Utiliser à bon escient les règles et normes régissant l'activité professionnelle

.
Prendre en compte les exigences et contraintes règlementaires au travers de consignes et procédures, afin de prévenir ou d'anticiper des dysfonctionnements, des risques

Exemples de compétences que le titulaire de la certification saura mobiliser en situation de travail

.
Prendre en compte les consignes et procédures de sécurité dans l'exécution de son travail

.
Respecter les normes d'utilisation d'un matériel, d'un équipement (charge, intensité...)

.
Prendre en compte la sécurité des acteurs lors de la réalisation d'une activité

.
Assurer la sécurité des clients et la sienne en cas d'incident de personnes

Respecter les différentes étapes d'une procédure selon les normes et contraintes

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Aucun prérequis.

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	31/12/2021
-------------------------------------	------------

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/4133/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	8
Montant total engagé	12 240 €
Coût moyen par dossier	1 530 €
Durée moyenne	98 h
Période	01/2020 – 11/2021
France compétences	100 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.