



Co-funded by  
the European Union



# MyCred4Home

## Standards de micro- certification pour le secteur des services aux personnes et aux ménages

Résultat 2

## **TITRE DU DOCUMENT**

Standards de micro-certification pour le secteur des services aux personnes et aux ménages  
(MyCred4Home Résultat 2)

## **AUTEUR**

IPERIA (FR)

## **CONTRIBUTEURS**

Partenaires MyCred4Home :

IPERIA, GDOCE, Université de Chypre, Centre Familial de Bruxelles

## **REVISEURS**

STEPS (FR)

## **DATE DE DÉLIVRANCE**

Juin 2023

## **COPYRIGHT**

Ce document est sous licence Creative Common Attribution-NonCommercial-ShareAlike.

4.0 International



## **CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ**

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne, programme Erasmus+. Cette publication 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.

## **GRAPHIQUE ET MISE EN PAGE**

Canva Pro par STEPS

## Table des matières

INTRODUCTION.....	3
1. CADRE ET STANDARD EN MATIERE DE MICRO-CERTIFICATION.....	5
A. ETAPE 1 - DÉTERMINER LE CADRE DE LA MICRO-CERTIFICATION.....	5
(Secteur des services à la personne et aux ménages (Personal and Household Services, PHS)).....	5
B. ETAPE 2 - MODÉLISER DES MICRO-COMPÉTENCES (secteur des services aux personnes et aux ménages (Personal and Household Services, PHS)).....	6
C. ETAPE 3 - VALORISER DES MICRO-COMPÉTENCES (secteur des services aux personnes et aux ménages (Personal and Household Services, PHS)).....	11
2. LIGNES DIRECTRICES POUR DES METHODES D’EVALUATION.....	12
3. LIGNES DIRECTRICES POUR DES METHODES DE VALIDATION.....	13
A. MÉTHODES DE VALIDATION – ACQUIS D’APPRENTISSAGE.....	13
B. MÉTHODES DE VALIDATION – SEUIL DE VALIDATION.....	14
4. REFERENTIEL DE MICRO-COMPETENCES (secteur des services aux personnes et aux ménages (Personal and Household Services, PHS)).....	17
5. CONSULTATION DES EXPERTS : PRECONISATIONS CONCERNANT LE CADRE DES MICRO-CERTIFICATIONS.....	27
A. METHODOLOGIE LIEE A LA SOLLICITATION D’EXPERTS DANS LE CADRE DU PROJET MYCRED4HOME.....	28
B. EFFECTIF, REPARTITION PAR PAYS ET QUALITE DES EXPERTS.....	31
C. ANALYSE DES REPONSES DES EXPERTS : APPRECIATION DE L’ARCHITECTURE DU REFERENTIEL DE MICRO-COMPETENCES.....	33
D. ANALYSE DES REPONSES DES EXPERTS :.....	35
E. ANALYSE DES REPONSES DES EXPERTS : APPRECIATION DES METHODES D’EVALUATION.....	37
F. ANALYSE DES REPONSES DES EXPERTS : APPRECIATION DE LA PLATEFORME D’EVALUATION.....	39
G. SYNTHÈSE DES APPRECIATIONS DES EXPERTS :.....	40
H. SYNTHÈSE DES PRECONISATIONS DES EXPERTS :.....	41
6. CONCLUSION GENERALE.....	43
7. ANNEXES.....	44

## INTRODUCTION

Ce document est le résultat du travail du partenariat MyCred4Home. Le projet MyCred4Home est financé par le programme Erasmus+, Partenariats de coopération dans le domaine de l'éducation des adultes.

Le livrable constitue la production du cadre sur la microcertification MyCred4Home. Il s'agit de décrire des lignes directrices en matière de cadre et standards pour la création d'une micro-certification dans le secteur des services aux personnes et aux ménages (Personal and Household Services, PHS), des lignes directrices pour des méthodes d'évaluation d'une micro-certification ainsi que pour des méthodes de validation en matière de microcertification. Il intègre également des préconisations en termes d'outils, notamment un référentiel de micro-compétences dans le secteur des services aux personnes et aux ménages (Personal and Household Services, PHS), conformément à la volonté des partenaires du projet MyCred4Home.

Le document créé est également un outil de travail (guide pratique) qui donnera lieu à des applications concrètes dans la phase suivante du projet (conception d'outils d'évaluation et de validation et phase pilote) par 5 institutions (IPERIA, STEPS, GDOCE, Université de Chypre, Centre Familial de Bruxelles) dans les pays partenaires : France, Italie, Espagne et Belgique et Chypre. Chaque partenaire pourra ainsi se servir du référentiel de micro-compétences dans le secteur des services aux personnes et aux ménages (Personal and Household Services, PHS), s'appuyer sur ce cadre méthodologique et ces recommandations.

Pour rappel, les partenaires du projet MyCred4Home travailleront conjointement pour atteindre **4 objectifs principaux grâce au développement des 4 résultats suivants :**



## Résultats attendus

Objectif 1 : identifier les initiatives existantes en matière de microcrédits pour les profils peu qualifiés et fournir des informations sur la législation concernant le secteur de la Validation de l'apprentissage non formel et informel (VNIL) et le secteur des services à la personne et aux ménages (Personal and Household Services, PHS) dans les pays partenaires.



**Résultat du projet 1 :**  
**Rapport d'analyse comparative**

Objectif 2 : concevoir de nouvelles normes combinant micro-certifications dans le secteur de la Validation de l'apprentissage non formel et informel (VNIL) adaptées au secteur des services à la personne et aux ménages (Personal and Household Services, PHS)



**Résultat du projet 2 :**  
**Cadre de compétences avec méthodes d'évaluation et outils d'évaluation**

Objectif 3 : fournir des informations factuelles sur le potentiel des microcrédits et de la Validation de l'apprentissage non formel et informel (VNIL) pour le secteur des soins de santé primaires



**Résultat du projet 3 :**  
**Une plateforme innovante explorant de nouvelles approches pour mettre en œuvre la microcertification par le biais de la VNIL**

Objectif 4 : recommandations sur la mise en œuvre de micro-crédits via la validation de l'apprentissage non formel et informel pour les profils peu qualifiés.



**Résultat du projet 4 :**  
**Guide pratique**

2021-1-FR01-KA220-ADU-000035256

(Source : outils de communication de projet, développés par STEPS)

**Le présent document intitulé “standards sur les micro-certifications” concerne le second livrable du projet.** Il a été réalisé à la suite d’une première phase d’établissement de méthodologie et d’enquêtes de terrain dans tous les pays partenaires. Un rapport de phase pilote a été rédigé au préalable et ce présent guide prend en compte les recommandations qui en sont issues.

Ce livrable s'appuie également sur les conclusions du premier rapport du projet, le rapport d’analyse comparative MyCred4Home.

Ce guide présente les différents outils qui ont favorisé la réflexion des partenaires pour la création d’un référentiel de micro-compétences concernant la validation de petits volumes d’acquis d’apprentissage, ainsi que la valeur ajoutée des microcrédits en ce qui concerne l’intégration dans le marché de l’emploi.

Il comporte 6 parties :

- 1ère partie - Cadre et standard en matière de microcertification : démarche et méthode pour une micro-certification en secteur des services aux personnes et aux ménages (Personal and Household Services, PHS)
- 2ème partie - Lignes directrices pour des méthodes d’évaluation
- 3ème partie - Lignes directrices pour des méthodes de validation
- 4ème partie - Référentiel de micro-compétences secteur des services aux personnes et aux ménages (Personal and Household Services, PHS)
- 5ème partie-Consultation des experts : préconisations concernant le cadre des Microcertifications
- 6ème partie-Conclusion générale
- 7ème partie-Annexes



---

## 1. CADRE ET STANDARD EN MATIERE DE MICRO-CERTIFICATION

---

Pour les différents pays partenaires au projet MyCred4Home, 4 étapes se sont déroulées avant la création d'un référentiel de micro-compétences adaptées au secteur des services aux personnes et aux ménages (Personal and Household Services, PHS). Chacune de ces différentes étapes constitue une phase de construction de la microcertification et chacune liées entre elles constituent une démarche complète de création d'une micro-certification du secteur des services aux personnes et aux ménages (Personal and Household Services, PHS). Dans un premier temps, il a été nécessaire de déterminer le cadre de la micro-certification (**ETAPE 1**), avant de pouvoir modéliser dans un second temps, plusieurs micro-compétences dans le secteur des services aux personnes et aux ménages (Personal and Household Services, PHS), (**ETAPE 2**). La 3ème phase s'est concentrée sur la question de la valorisation de la microcertification (**ETAPE 3**), avant de terminer par une réflexion liée aux modalités d'évaluation et de validation de la microcertification.

### A. ETAPE 1 - DÉTERMINER LE CADRE DE LA MICRO-CERTIFICATION SECTEUR DES SERVICES A LA PERSONNE ET AUX MENAGES

Au cours de cette phase, les différents partenaires ont déterminé les contours et le périmètre de la microcertification dans le secteur des services aux personnes et aux ménages (Personal and Household Services, PHS).

Le projet **MyCred4Home** vise à promouvoir l'inclusion sociale et professionnelle des profils peu qualifiés **en combinant deux outils européens : les microcertifications et la validation de l'apprentissage non formel et informel**. L'objectif est de faciliter et d'accélérer la reconnaissance et la valorisation des compétences des individus et de les transformer en meilleures opportunités d'emploi, et donc d'inclusion.

Les microcertifications sont en effet très utiles, car ils permettent un (re)développement des compétences plus personnalisées, adaptés, rapides et accessibles. « Avec un consensus croissant sur la nécessité de systèmes d'éducation, de formation et d'apprentissage plus réactifs qui permettent aux individus de se perfectionner et de se reconvertir de manière plus rapide et plus flexible, **les diplômes alternatifs ont pris une ampleur considérable**. Bien que les titres et les diplômes obtenus dans le cadre de l'éducation et de la formation initiales jouent toujours un rôle essentiel, les diplômes alternatifs (y compris les badges numériques, les microcrédits, les nanocrédits, les récompenses mineures, etc. sont perçus comme nécessaires pour rendre les systèmes de qualifications et de titres existants mieux adaptés à leur objectif. »

**La recommandation du Conseil de 2012 sur la validation de l'apprentissage non formel et informel** reconnaît ce conflit et cherche à promouvoir une approche plus systématique de la "validation", afin d'accroître la visibilité et la valeur de l'apprentissage qui se déroule en dehors



des systèmes formels d'éducation et de formation. Les dispositifs de validation peuvent bénéficier à tous les citoyens et **contribuer à la lutte contre le chômage en améliorant l'adéquation des compétences et la cohésion sociale**. La validation peut apporter un soutien crucial aux chômeurs ou à ceux qui risquent de perdre leur emploi en permettant aux citoyens de communiquer la valeur de leurs compétences et de leurs expériences à des employeurs potentiels ou lorsqu'ils retournent à l'éducation formelle pour obtenir un nouveau titre. La validation peut également faire partie de **la réponse à la crise actuelle des réfugiés** par l'identification, la documentation, l'évaluation et la certification des expériences antérieures des migrants, afin de favoriser une intégration plus rapide et plus harmonieuse dans les pays d'accueil. Pour les personnes qui doivent **réorienter leur carrière**, la validation peut ouvrir la voie à de nouvelles professions. Elle peut également jouer un rôle majeur dans la **lutte contre le chômage** des jeunes en rendant les compétences acquises dans le cadre du bénévolat ou des loisirs visibles pour les employeurs.

Après réflexion, il était important pour les partenaires du projet MyCred4Home de mieux délimiter les contours de la micro-certification en devenir. Leur volonté a été la suivante :

- **Des micro-certifications liées au secteur des services aux personnes et aux ménages (Personal and Household Services, PHS) :** pour les partenaires au projet MyCred4Home, il s'agit de créer un système de micro-certifications pour les professionnels en poste ou recherchant en emploi dans le secteur du service aux personnes et aux ménages ;
- **Des micro-certifications communes à plusieurs métiers :** la micro-certification concernera tous les métiers du secteur des services aux personnes et aux ménages (Personal and Household Services, PHS), elle ne sera pas limitée à un seul métier car ce secteur couvre beaucoup de métiers différents dans les pays de référence des partenaires au projet MyCred4Home, et en Europe de manière générale. Les partenaires ont souhaité créer un système de micro-certifications transversal aux différents métiers du secteur des services aux personnes et aux ménages (Personal and Household Services, PHS), ;
- **Des micro-certifications spécifiquement liées à l'entretien du cadre de vie :** dans ce cadre, la micro-certification concernera exclusivement les activités du domicile liées à l'entretien du cadre de vie et plus particulièrement les opérations de nettoyage des surfaces. L'entretien du linge ne sera pas envisagé par la micro-certification créée par les partenaires ;
- **Des micro-certifications pour des publics en difficultés en Europe :** personnes en recherche d'emploi n'ayant jamais exercé de missions dans le secteur du domicile, personnes en voie de reconversion professionnelle, personnes éprouvant des difficultés sociales, migrants.

## **B. ETAPE 2 - MODÉLISER DES MICRO-COMPÉTENCES SECTEUR DES SERVICES AUX PERSONNES ET AUX MENAGES**



Dans le cadre de ce projet, les partenaires ont ensuite travaillé à la modélisation de micro-certifications dans le secteur des services aux personnes et aux ménages (Personal and Household Services, PHS). Pour créer ces micro-certifications, 2 approches paraissent possibles pour déterminer les micro-compétences de cette micro-certification :

- Une première approche visant à décortiquer plusieurs tâches au sein de la même activité professionnelle propre à l'entretien du cadre de vie : par exemple, nettoyer les pièces humides, nettoyer les appareils électroménagers, détartrer, récurer, faire briller, entretenir les sols, entretenir les moquettes...
- Une deuxième approche visant à empiler des micro-compétences cohérentes et convergentes vers un ensemble d'opérations liées à l'entretien du cadre de vie en intégrant une compétence technique, une compétence douce, une compétence de base, une compétence transversale : par exemple, respecter les besoins et attentes de l'employeur, effectuer des opérations de nettoyage de manière rapide, être à l'écoute, être organisé et efficient...

Les partenaires ont privilégié la seconde approche afin que les compétences fassent sens. Les partenaires ont décidé de travailler sur un système de 4 micro-certifications, recouvrant chacune 1 compétence :

- **Une compétence technique, "cœur de métier"** reprenant des activités et tâches en lien avec les opérations de nettoyage ;
- **Une compétence douce ou "soft skill"** reprenant des qualités/postures attendue pour réaliser des opérations de nettoyage au domicile d'un employeur ;
- **Une compétence de base** reprenant des fondamentaux ou incontournables pour pouvoir exercer des opérations de nettoyage en secteur des services aux personnes et aux ménages (Personal and Household Services, PHS) ;
- **Une compétence transversale** reprenant un item récurrent dans un maximum d'opérations de nettoyage effectuées au domicile.

C'est dans ce cadre d'intervention que le groupe des partenaires européens a élaboré un questionnaire qui a été soumis à 49 personnes. Ce questionnaire s'est appuyé sur la modélisation en 4 types de compétences présentées ci-dessus. Pour chacune des catégories identifiées ci-dessus, plusieurs options ont été proposées afin que les 49 personnes interrogées puissent se positionner sur des micro-compétences pertinentes pour créer un système de micro-certifications cohérent, correspondant à des attentes de terrain tout en permettant une employabilité rapide des personnes qui en seront les futures détentrices.

Les 49 répondants ont été consultés dans le cadre d'interviews semi-directives et dans le cadre de la réalisation et de l'animation de focus group. Un guide méthodologique a été transmis aux partenaires du projet afin de faciliter le traitement et la qualité des réponses apporté.







Co-funded by  
the European Union



Voici le questionnaire concernant les 4 micro-compétences possibles tel qu'il a été proposé au **panel des 49 répondants** :

#### **RÉPONSE 1 - COMPÉTENCE TECHNIQUE**

**LORSQU'UN PROFESSIONNEL TRAVAILLE AVEC DES BÉNÉFICIAIRES DE SOINS, AFIN D'EFFECTUER DES TÂCHES MÉNAGÈRES :**

**Quel est, selon vous, le facteur et la priorité les plus importants dans ses missions ?**

Effectuer des opérations de nettoyage express

Effectuer des opérations de nettoyage en profondeur

Réaliser des opérations de nettoyage écologiques et économiques

Effectuer des opérations de nettoyage en veillant aux détails de confort (arroser les plantes, nourrir les animaux) -

Réaliser des opérations de nettoyage en intégrant une démarche professionnelle de qualité (analyse des besoins du bénéficiaire des soins, recommandations d'outils et de produits si nécessaire)

#### **RÉPONSE 2 - COMPÉTENCES DOUCE**

**LORSQU'UN PROFESSIONNEL TRAVAILLE AVEC DES BÉNÉFICIAIRES DE SOINS, AFIN D'EFFECTUER DES TÂCHES MÉNAGÈRES :**

**Quelles sont, selon vous, les qualités les plus importantes ?**

Amical/communicatif

Organisé/efficace

Méticuleux/diligent

Autonome/prend des initiatives

Respectueux/discret

#### **RÉPONSE 3 - COMPÉTENCE DE BASE**

**Selon vous, il est essentiel pour lui/elle de :**

Comprendre et s'exprimer oralement dans la langue utilisée quotidiennement par le bénéficiaire des soins

Lire et écrire dans la langue utilisée quotidiennement par le bénéficiaire des soins

Compter et effectuer des calculs simples liés aux activités domestiques

Utiliser des outils numériques

#### **RÉPONSE 4 - COMPÉTENCE TRANSVERSALE**

**Selon vous, il est prioritaire pour lui/elle de :**

Sécuriser son intervention au travail

Respecter les instructions, les besoins et les attentes de la personne soignée

Communiquer et se comporter correctement avec le bénéficiaire des soins (courtoisie, langage, langage non verbal)

Gérer plusieurs types d'informations pour s'adapter à toutes les situation





Suite à la démarche d'investigation qui a été menée par les partenaires dans leur 5 pays de référence, voici les 4 micro-compétences qui ont été déterminées :

**MICRO-COMPÉTENCE 1 – COMPÉTENCE TECHNIQUE**

Réaliser des opérations de nettoyage en intégrant une démarche de qualité professionnelle (analyse des besoins de l'employeur, recommandations sur les outils et les produits si nécessaire).

**MICRO-COMPÉTENCE 2 – COMPÉTENCES DOUCE**

Organisé/efficace

**MICRO-COMPÉTENCE 3 – COMPÉTENCE DE BASE**

Comprendre et s'exprimer oralement dans la langue utilisée quotidiennement par l'employeur

**MICRO-COMPÉTENCE 4 – COMPÉTENCE TRANSVERSALE**

Respecter les instructions, les besoins et les attentes de l'employeur.

C'est sur cette base que la première partie du référentiel des 4 micro-compétences de la future microcertification MyCred4home a pu commencer à être élaboré :

## REFERENTIEL DE COMPETENCES

**Le domaine d'activité concerné est le secteur des services aux personnes et aux ménages (Personal and Household Services, PHS)**

**Les micro-compétences décrites concernent des missions de nettoyage de base effectuées au domicile**

### MICRO-COMPÉTENCES

**Micro-compétence 1 :** Ils sont capables de réaliser des opérations de nettoyage en intégrant une démarche professionnelle de qualité (analyse des besoins de la personne soignée, préconisation d'outils et de produits si nécessaire).

**Micro-compétence 2 :** Ils sont capables de d'être organisé(e) / efficace

**Micro-compétence 3 :** Ils sont capables de comprendre oralement dans la langue utilisée quotidiennement par l'employeur.

**Micro-compétence 4 :** Ils sont capables de respecter les consignes, les besoins et les attentes de l'employeur.



### C. ETAPE 3 - VALORISER DES MICRO-COMPÉTENCES SECTEUR DES SERVICES AUX PERSONNES ET AUX MENAGES

Afin de pouvoir donner une valeur reconnue et identifiée à la micro-certification dans le secteur des services aux personnes et aux ménages (Personal and Household Services, PHS), les partenaires européens ont initié par la suite une réflexion autour de la valorisation de cette microcertification. Pour ce faire, ils se sont appuyés sur les données récoltées lors de la phase de terrain du projet Mycred4Home, et plus particulièrement les questions liées à la valorisation de la micro-certification. Consultées à ce sujet, les 49 personnes interrogées dans le cadre du projet MyCred4Home ont eu à répondre aux 3 questions suivantes :

#### RÉPONSE 5 - FORMAT DE LA MICROCERTIFICATION

**Si une personne est à la recherche d'un emploi et qu'elle possède déjà une micro-certification liée aux tâches ménagères, il lui sera plus facile et plus efficace de faire valoir ses qualifications :**

Un document papier (certificat de compétence envoyé par la poste ou par e-mail)

Un document numérique (un badge, une image ou un cachet numérique qui permet de vérifier rapidement cette qualification)

Les deux

#### RÉPONSE 6 - DIFFUSION DE LA MICROCERTIFICATION

**Si une personne est à la recherche d'un emploi et qu'elle possède déjà une micro-certification liée aux tâches ménagères, il lui sera plus facile et plus efficace de faire valoir ses qualifications :**

Dans leur curriculum vitae

Dans leur lettre de motivation

Dans une offre d'emploi

Sur une plateforme de recrutement

Sur un réseau social professionnel

Sur le blog ou le site web de la personne

#### RÉPONSE 7 - VALEUR/RECONNAISSANCE DE LA MICROCERTIFICATION

**Si une personne est à la recherche d'un emploi et possède déjà une micro-certification liée aux tâches ménagères, selon vous, cette qualification sera plus crédible si elle est reconnue par :**

L'État

L'Union européenne

Syndicats ou représentants des employeurs

Une entreprise de services à la personne (intermédiaire entre l'employeur et le salarié)

Des agences de recrutement et d'emploi privées ou publiques

Autorités publiques régionales ou locales

Organismes de financement de la formation

Du traitement des différentes réponses qui ont été formulées, il en résulte que 25 personnes ont répondu que les 2 documents (document papier et document numérique) étaient importants.



C'est la raison pour laquelle cette réponse devra être prise en considération lors de la phase du projet MyCred4Home qui a trait à la reconnaissance et la valorisation de la certification. Pour la plupart des répondants à l'enquête MyCred4home, la reconnaissance de la certification, lorsqu'elle est matérialisée, l'est essentiellement en l'intégrant et en la mentionnant au sein du curriculum vitae.

Enfin, les 49 personnes interrogées répondent massivement qu'une reconnaissance par l'Union Européenne constituerait une reconnaissance fiable, qu'elle pourrait inspirer de la confiance aux employeurs, devant la reconnaissance de la micro-certification par l'Etat. Sur ce dernier point, il est à resituer qu'il n'existe pas, en l'état actuel des choses, une reconnaissance des certifications au niveau européen et que la reconnaissance par chaque Etat reste le moyen quasi exclusif pour la certification d'un ensemble de compétences.

Toutefois, et c'est l'intérêt d'une micro-certification, si cette dernière n'est pas reconnue par un Etat Membre, qu'elle n'est pas enregistrée auprès de l'autorité certificatrice légitime de chacun des pays, il est néanmoins possible de la matérialiser par un badge c'est-à-dire une image numérique empreinte de certaines caractéristiques contenant la preuve de l'acquisition de micro-compétences. Cette image ou tampon numérique est facilement intégrable dans un curriculum vitae ou dans le profil de l'interface d'un réseau social professionnel. Plusieurs critères doivent être réunis pour créer les badges de sa formation :

- **Nom du propriétaire du badge**
- **Compétences acquises**
- **Date d'émission**
- **Nom de l'organisme**
- **Preuves**

Pour le projet Mycred4Home, il peut être proposé de travailler dans une autre phase à l'édition d'un badge numérique qui pourrait intégrer les caractéristiques suivantes :

- **Nom prénom de la personne**
- **Compétences acquises : (exemple de la micro-compétence 1)**
- **Date d'émission : 2023**
- **Nom de l'organisme : nom de l'organisme de formation**
- **Pays**
- **Standards et processus qualité en matière d'évaluation**
- **Preuves : QR CODE à scanner du score de l'épreuve « technical compétence »**

Afin de rendre l'acquisition de chaque micro-compétence cohérente et pertinente aux yeux des futurs prétendants à cette certification et aux yeux des futurs employeurs de personnes



détentrices des futurs microbadges, 3 niveaux peuvent également être proposés pour chacune des 4 compétences :

- Un niveau débutant
- Un niveau intermédiaire
- Un niveau expert

L'attribution de 12 badges se profile ainsi pour le projet MyCred4Home :

<b>BADGE APPROCHE QUALITÉ COMPÉTENCE TECHNIQUE</b>	BADGE DÉBUTANT	BADGE INTERMÉDIAIRE	BADGE AVANCÉ
<b>BADGE ORGANISÉ EFFICACE COMPÉTENCE DOUCE</b>	BADGE DÉBUTANT	BADGE INTERMÉDIAIRE	BADGE AVANCÉ
<b>BADGE LANGAGE AU QUOTIDIEN COMPÉTENCE DE BASE</b>	BADGE DÉBUTANT	BADGE INTERMÉDIAIRE	BADGE AVANCÉ
<b>BADGE RESPECTER LES CONSIGNES COMPÉTENCE TRANSVERSALE</b>	BADGE DÉBUTANT	BADGE INTERMÉDIAIRE	BADGE AVANCÉ

Pour les partenaires au projet MyCred4Home, l'avantage de l'attribution du badge permet de bénéficier d'un visuel simple, repérable et facilement lisible dans le cadre d'un recrutement.

Le badge doit pouvoir s'insérer dans le curriculum vitae afin de faciliter les recherches d'emploi des personnes ayant obtenu des badges, auprès de potentiels employeurs. Afin que le badge soit facilement identifiable par des employeurs ainsi que des institutions qui peuvent accompagner des personnes dans le cadre d'une recherche d'emploi, les partenaires conviennent qu'une campagne de communication et d'information auprès de ces derniers est nécessaire et pertinente. C'est pourquoi la démarche peut avoir un intérêt certain sur un niveau local ou régional.

**Note importante : ce système en 12 badges a été revu et modifié en étape 3 de la méthodologie, grâce aux réflexions portant sur les méthodes de validation.**





Carry out cleaning operations using a professional quality approach

**BEGINNER**

Carry out cleaning operations using a professional quality approach

**INTERMEDIATE**

Carry out cleaning operations using a professional quality approach

**EXPERT**

Be organised/efficient

**BEGINNER**

Be organised/efficient

**INTERMEDIATE**

Be organised/efficient

**EXPERT**

Understand orally in the language used on a daily basis by the employer

**BEGINNER**

Understand orally in the language used on a daily basis by the employer

**INTERMEDIATE**

Understand orally in the language used on a daily basis by the employer

**EXPERT**

Respect the instructions, needs and expectations of the employer

**BEGINNER**

Respect the instructions, needs and expectations of the employer

**INTERMEDIATE**

Respect the instructions, needs and expectations of the employer

**EXPERT**



## 2. LIGNES DIRECTRICES POUR DES METHODES D'ÉVALUATION

Afin de pouvoir identifier des méthodes d'évaluation pour une micro-certification en secteur des services aux personnes et aux ménages (Personal and Household Services, PHS), les partenaires européens ont initié une réflexion autour des méthodes d'évaluation. Pour œfaire, ils se sont appuyés sur les données récoltées lors de la phase 3 Terrain du projet Mycred4Home. Consultées à ce sujet, les 49 personnes interrogées dans le cadre du projet MyCred4Home ont eu à répondre aux 2 questions suivantes :

### RÉPONSE 9 - MÉTHODE D'ÉVALUATION (GROUPE DE DISCUSSION UNIQUEMENT)

**Pour une évaluation/un examen lié aux tâches ménagères, dans le cadre d'une microcertification, une évaluation pertinente pour vous est effectuée :**

Par un trio composé d'un employeur / d'un pair travaillant dans le même environnement professionnel / d'un formateur

Par des employeurs qui connaissent les réalités du terrain

Par un trio composé d'un tuteur / un formateur / un employeur

Par un duo composé d'un tuteur / formateur s'il y a un stage pratique

### RÉPONSE 10 - MÉTHODE D'ÉVALUATION (GROUPE DE DISCUSSION UNIQUEMENT)

**Pour une évaluation / un examen portant sur les tâches ménagères, dans le cadre d'une microcertification, laquelle des méthodes suivantes pourrait être une méthode d'évaluation appropriée ?**

Une simulation dans un centre de formation recréant un environnement professionnel

Observation / notation de leurs actions / suivi et notation continue de la formation pratique

Voici les réponses qui ont été formulées par les partenaires :

### **Méthodes d'évaluation :**

- Par qui devrait-il être évalué : un trio : l'employeur, un pair qui travaille et un formateur. Même si le trio a été la réponse la plus citée, les partenaires évalueront si cela convient à la faisabilité du projet.

- Comment l'évaluer : Observation - suivi continu.

Les partenaires souhaiteraient mettre en œuvre une évaluation qui pour partie, pourrait s'effectuer en distanciel, sous forme de jeux sérieux, pour partie s'effectuer en mise en situation pratique en présentiel. En effet, créer deux modalités d'évaluation apparait comme un dispositif d'évaluation plus riche pour donner plus de chance aux candidats sur deux épreuves au lieu d'une ~~seul~~ unique épreuve. Par ailleurs, la mixité distanciel / présentiel au sein du dispositif d'évaluation permet de créer une variété pour les stagiaires : certains se sentent à l'aise dans une mise en situation pratique quand d'autres sont plus à l'aise s'ils répondent à des questions contextualisées derrière un écran.

La question de la qualité des évaluateurs a fait l'objet de nombreuses discussions car chaque partenaire a des visions différentes dans son pays.



### 3. LIGNES DIRECTRICES POUR DES METHODES DE VALIDATION

#### A. MÉTHODES DE VALIDATION – ACQUIS D’APPRENTISSAGE

Par la suite, les partenaires ont travaillé sur le référentiel de compétences et plus spécifiquement les acquis d’expérience de chaque micro-compétences. Il s’agit des indicateurs de réussite pour obtenir la micro-certification, les buts d’apprentissage.

Ce cadre a été établi sur le Cadre européen des certifications.

Le cadre de compétences complet est détaillé au point 4 de ce document.

DOMAINE DE COMPETENCE
<p>Le domaine d’activité concerné est le secteur des services aux personnes et aux ménages (Personal and Household Services, PHS) Les micro-compétences décrites concernent des missions de nettoyage de base au domicile d’un particulier employeur</p>
MICRO-COMPETENCE 1
RÉALISER DES OPÉRATIONS DE NETTOYAGE EN INTÉGRANT UNE DÉMARCHÉ PROFESSIONNELLE DE QUALITÉ
ACQUIS D’APPRENTISSAGE
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 6 questions clé sont posées à l’employeur pour effectuer des opérations de nettoyage au domicile</li> <li>2. L’inventaire des produits pour une opération de nettoyage est effectué en intégrant un produit détergent, un produit récurrent, un produit désinfectant, un produit détartrant</li> <li>3. L’inventaire des matériels pour une opération de nettoyage est effectué en intégrant des gants, un balai, un aspirateur, un seau, une serpillère, des chiffons microfibres</li> </ol>
MICRO-COMPETENCE 2
ÊTRE ORGANISÉ/EFFICACE
ACQUIS D’APPRENTISSAGE
<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Parmi un choix d’actions à réaliser, des actions sont priorisées en fonction du temps imparti et en fonction des attentes / besoins de l’employeur (organisation dans le temps)</li> <li>5. Parmi un choix d’actions à réaliser, des actions sont priorisées en fonction des espaces (<i>lieux privés / silence / endroit où l’employeur se situe</i>) et en fonction des attentes / besoins de l’employeur (organisation dans l’espace)</li> </ol>



<b>MICRO-COMPETENCE 3</b> <b>COMPRENDRE ORALEMENT DANS LA LANGUE UTILISÉE</b> <b>QUOTIDIENNEMENT PAR L'EMPLOYEUR</b>
<b>ACQUIS D'APPRENTISSAGE</b>
6. 21 mots associés à un produit / un matériel / une situation sont oralement identifiés dans la langue maternelle de l'employeur 7. 15 phrases courantes liées à des situations professionnelles basiques concernant une opération de nettoyage au domicile sont oralement identifiées dans la langue maternelle de l'employeur
<b>MICRO-COMPETENCE 4</b> <b>RESPECTER LES INSTRUCTIONS, LES BESOINS ET LES ATTENTES DE L'EMPLOYEUR</b>
<b>ACQUIS D'APPRENTISSAGE</b>
8. Les besoins et attentes de l'employeur sont respectées dans une situation donnée 9. Les consignes formulées par l'employeur sont respectées dans une situation donnée ( <i>ne pas aller dans une pièce, respect de la vie privée, du courrier, utilisation d'un produit écologique, un horaire à ne pas dépasser...</i> )

## B. MÉTHODES DE VALIDATION – SEUIL DE VALIDATION

Pour les partenaires européens au projet MyCred4Home, il a ensuite été question de déterminer la méthode de validation de la microcertification.

b.1 : Dans un premier temps, les partenaires ont réfléchi à la méthode de validation de la micro-certification Mycred4Home dans son ensemble.

Plusieurs approches étaient possibles

**1ère approche** : les candidats doivent valider 4 épreuves, chacune étant liée aux 4 compétences, pour obtenir la micro-certification : ils obtiennent 4 badges mais ces derniers ne sont activés que lorsque les 4 compétences sont validées. Le candidat activera ainsi 0 badge, ou les 4 badges d'un coup en fonction des résultats de l'évaluation (pas d'autre option).

**2ème approche** : les candidats doivent valider les épreuves liées aux compétences pour obtenir la microcertification. Seuls les badges pour lesquelles l'épreuve d'évaluation a été réussie sont activés. En conséquence, le candidat pourra valider 0, 1, 2, 3 ou 4 badges en fonction des résultats de l'évaluation.

**C'est la deuxième option qui a été validée par les partenaires. L'objectif est d'assurer des**



## parcours individualisés pour chaque candidat et le cumul des micro-compétences.

b.2 Dans un deuxième temps, les partenaires ont réfléchi à la méthode de validation de chaque micro-compétence et ont dû définir un seuil d'acquisition.

Plusieurs approches étaient possibles :

**1ère approche** : pour acquérir une micro-compétence, les candidats doivent valider les épreuves et obtenir un score équivalent à 60% de bonnes réponses. Au-dessus de 60% de bonnes réponses, la compétence est acquise et le micro-badge liée à la micro-compétence est délivré. En-dessous de 60% de bonnes réponses, le candidat ne valide pas la micro-compétence et n'obtient aucun badge lié à la micro-compétence.

**Cette approche présente l'avantage d'afficher une information claire vis-à-vis de l'employeur (ou potentiel futur employeur).**

**2ème approche** : pour acquérir une micro-compétence, les candidats doivent valider les épreuves et obtenir un score :

- Entre 0 % et 33 % de bonnes réponses : ils obtiennent le badge « débutant »
- Entre 33 % et 66 % de bonnes réponses, ils obtiennent le badge « intermédiaire »
- Entre 66 % et 100 %, ils obtiennent le badge « expert »

Dans cette 2ème approche, l'attribution de 12 microbadges est possible dans le cadre de la microcertification MyCred4Home. Chaque badge correspond à une micro-compétence associée à l'un des niveaux d'attribution suivant : expert / intermédiaire / débutant.

**Cette seconde approche permet d'individualiser le parcours afin d'encourager les candidats à poursuivre leur formation. Les partenaires ont également suggéré d'utiliser des couleurs pour chaque niveau : bronze, platine, or.**

Les partenaires ont décidé de faire une combinaison de ces 2 approches et ont pris les décisions suivantes :

### 1. Il n'y aura qu'un seul système de notation harmonisé pour les quatre badges

Si le candidat réussit le test avec au moins 60% de réponses correctes, l'insigne lui sera attribué. Si le candidat n'atteint pas 60% de réponses correctes, le badge ne sera pas attribué. Le score n'apparaîtra pas sur le badge. Ce badge sera celui qui sera valorisé publiquement (sur le CV et / ou la lettre de motivation) et donc visible par l'employeur.

### 2. Un autre système de notation interne sera développé.

En fonction du score par compétence, le participant peut acquérir 3 niveaux pour chaque micro-compétence.



- Entre 0 % et 33 % : Badge débutant / découverte
- Entre 33 % et 66 % : badge intermédiaire / exploration
- Entre 66 % et 100 % : Badge avancé / appropriation

Ce score sera partagé uniquement avec le stagiaire et sera accompagné de recommandations (formations complémentaires, orientation professionnelle, etc).

En résumé, voici les décisions qui ont été prises par les partenaires :

#### Décisions

- 4 micro-compétences seront développées
- Chaque micro-compétence sera certifiée par un badge
- Chaque badge peut être acquis individuellement par l'apprenant
- Un système de notation harmonisé déterminera si la compétence est acquise. (> 60 % de réussite). Le badge ne sera délivré que si la compétence est acquise. L'objectif est de fournir des informations claires à l'employeur.
- Un autre système de notation sera modélisé, identifiant 3 niveaux (découverte, exploration, appropriation). Cette information ne sera communiquée au candidat qu'à la fin du processus d'évaluation. L'objectif est d'individualiser le parcours et d'encourager le candidat à poursuivre sa formation.
- Le référentiel de compétences sera développé par IPERIA après consultation bilatérale du CFB et IPERIA sur les acquis de l'apprentissage.
- Le badge sera disponible en format numérique et papier.
- Le format devrait être utilisable sur un CV.



#### 4. REFERENTIEL DE MICRO-COMPETENCES SECTEUR DES SERVICES AUX PERSONNES ET AUX MENAGES

### REFERENTIEL DE COMPETENCES

#### DOMAINE DE COMPETENCE

Le domaine d'activité concerné est le secteur des services aux personnes et aux ménages (Personal and Household Services, PHS)  
Les compétences décrites concernent des missions de nettoyage de base

#### COMPETENCES

**Micro-compétence 1 :** Ils sont capables de réaliser des opérations de nettoyage en intégrant une démarche professionnelle de qualité (analyse des besoins de l'employeur, recommandations d'outils et de produits si nécessaire).

**Micro-compétence 2 :** Ils sont capables d'être organisé / efficace.

**Micro-compétence 3 :** Ils sont capables de comprendre oralement dans la langue utilisée quotidiennement par l'employeur.

**Micro-compétence 4 :** Ils sont capables de respecter les instructions, les besoins et les attentes de l'employeur.

#### UNITÉ 1

### RÉALISER DES OPÉRATIONS DE NETTOYAGE EN INTÉGRANT UNE DÉMARCHE QUALITÉ PROFESSIONNELLE

## DESCRIPTION UNITÉ

Cette unité décrit les éléments importants pour intégrer une démarche qualité aux opérations de nettoyage proposée à un employeur. Cette démarche qualité s'effectue en analysant les besoins de l'employeur et en fournissant des recommandations sur les outils et les produits nécessaires.

## ACQUIS D'APPRENTISSAGE

**Acquis d'apprentissage 1 :** Ils sont capables de poser 6 questions clés à l'employeur pour effectuer des opérations de nettoyage au domicile

Description Acquis d'apprentissage	SAVOIR	SAVOIR-FAIRE	RESPONSABILITÉ ET AUTONOMIE
	<p>Connaître 6 questions clé à poser à un employeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Question pour faire connaissance avec l'employeur</li> <li>✓ Question concernant le logement de l'employeur à nettoyer (appartement ou maison, surface en m<sup>2</sup>)</li> <li>✓ Question relative aux modalités de la prestation à réaliser en lien avec la durée d'intervention, périodicité, horaires</li> <li>✓ Question relative aux modalités de la prestation à réaliser en lien avec les produits, matériels et équipements à utiliser</li> <li>✓ Question relative aux modalités de la prestation à réaliser en lien les pièces à nettoyer, les surfaces à nettoyer, les consignes spécifiques à intégrer</li> <li>✓ Question sur les besoins prioritaires de l'employeur, les attentes de l'employeurs</li> </ul> <p>Identifier les impacts des réponses formulées par l'employeur sur les opérations de nettoyage à effectuer</p>	<p>Formuler 6 questions à un employeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Question pour faire connaissance avec l'employeur</li> <li>✓ Question concernant le logement de l'employeur à nettoyer (appartement ou maison, surface en m<sup>2</sup>)</li> <li>✓ Question relative aux modalités de la prestation à réaliser en lien avec la durée d'intervention, périodicité, horaires</li> <li>✓ Question relative aux modalités de la prestation à réaliser en lien avec les produits, matériels et équipements à utiliser</li> <li>✓ Question relative aux modalités de la prestation à réaliser en lien les pièces à nettoyer, les surfaces à nettoyer, les consignes spécifiques à intégrer</li> <li>✓ Question sur les besoins prioritaires de l'employeur, les attentes de l'employeurs</li> </ul> <p>Reformuler la réponse de l'employeur Déterminer son impact sur la réalisation d'une opération de nettoyage Déterminer parmi les 6 réponses celles qui sont prioritaires en fonction d'un contexte donné</p>	<p>Ils sont responsables de la précision des questions formulées</p> <p>Ils sont responsables de l'adaptation et personnalisation des questions formulées à l'employeur en fonction de l'environnement / du contexte</p> <p>Ils sont responsables de l'analyse des réponses de l'employeur pour les intégrer dans la réalisation des opérations de nettoyage</p> <p>Ils sont responsables de la hiérarchisation des réponses de l'employeur en fonction de l'environnement / du contexte</p>

**Acquis d'apprentissage 2 :** Ils sont capables d'effectuer l'inventaire des produits pour une opération de nettoyage en vérifiant l'existence d'un produit détergent, d'un produit récurrent, d'un produit désinfectant, d'un produit détartrant

Description Acquis d'apprentissage	SAVOIR	SAVOIR-FAIRE	RESPONSABILITÉ ET AUTONOMIE

Connaître les 4 actions possibles de produits ménagers	Sélectionner un produit détergent pour une surface adaptée	Ils sont responsables du maintien du stock des produits en quantité au domicile
Distinguer les différentes catégories de surfaces à nettoyer	Sélectionner un produit récurrent pour une surface adaptée	Ils sont responsables de contrôle des dates de péremption des produits
Identifier les propriétés d'un produit détergent	Sélectionner un produit désinfectant pour une surface adaptée	Ils sont responsables de l'association dangereuse des produits ménagers
Identifier les propriétés d'un produit récurrent	Sélectionner un produit détartrant pour une surface adaptée	Ils sont responsables de l'analyse de l'existence / non-existence des produits, de leur quantité et de leur date de péremption
Identifier les propriétés d'un produit désinfectant	Associer l'utilisation de chacun des produits à une action déterminée de nettoyage d'une surface	Ils sont responsables de la formulation de recommandations et préconisations auprès de l'employeur concernant les produits
Identifier les propriétés d'un produit détartrant	Vérifier l'existence / non-existence des produits, leur quantité et leur date de péremption	
Décrire l'utilisation de chacun des produits pour une action déterminée de nettoyage d'une surface	Vérifier les quantités nécessaires pour chaque produit par rapport aux surfaces à nettoyer	
Connaître les associations de produits ménagers dangereuses pour la santé / les surfaces à nettoyer	Effectuer des recommandations de produits à l'employeur	

**Acquis d'apprentissage 3** : Ils sont capables d'effectuer l'inventaire des matériels pour une opération de nettoyage en vérifiant l'existence de gants, d'un balai, d'un aspirateur, d'un seau, d'une serpillère et de chiffons microfibres

Description acquis d'apprentissage	SAVOIR	SAVOIR-FAIRE	RESPONSABILITÉ ET AUTONOMIE
------------------------------------	--------	--------------	-----------------------------



	<p>Connaître les différents matériels possibles et incontournables pour une opération de nettoyage au domicile</p> <p>Identifier la nécessité du port de gants pour le nettoyage des surfaces au domicile</p> <p>Citer les risques encourus en cas d'absence de port de gants pour le nettoyage au domicile</p> <p>Citer les cas d'utilisation de chiffons microfibrés de différentes couleurs pour le nettoyage de surfaces au domicile</p> <p>Identifier les caractéristiques d'un balai approprié aux opérations de nettoyage du sol au domicile</p> <p>Identifier les propriétés d'un aspirateur approprié aux opérations de nettoyage du sol / surfaces au domicile</p> <p>Identifier les caractéristiques minimales d'un seau / serpillère pour le nettoyage du sol au domicile</p>	<p>Sélectionner un matériel pour une surface adaptée en fonction de la tâche demandée par l'employeur</p> <p>Sélectionner un matériel pour une surface adaptée en fonction de la consigne définie par l'employeur Déterminer une opération de nettoyage en utilisant des gants</p> <p>Associer l'utilisation d'un chiffon microfibrés à une action déterminée de nettoyage d'une surface Déterminer une opération de nettoyage à effectuer d'un sol / surface avec un aspirateur</p> <p>Déterminer une opération de nettoyage à effectuer d'un sol / surface avec un balai Déterminer une opération de nettoyage à effectuer d'un sol / surface avec un balai / serpillère Vérifier l'existence / non-existence des matériels et leur état de fonctionnement</p> <p>Nettoyer et ranger le matériel après son utilisation</p> <p>Effectuer des recommandations liées au matériel à l'employeur en partant de cette analyse</p>	<p>Ils sont responsables :</p> <p>Gestion du stock des matériels incontournables pour effectuer les opérations de nettoyage au domicile</p> <p>Contrôle du bon état du matériel pour effectuer les opérations de nettoyage au domicile</p> <p>Maintien d'un entretien régulier des matériels utilisés au domicile</p> <p>Analyse de l'existence / non-existence des matériels et de leur état pour effectuer des recommandations à l'employeur</p> <p>Formulation de recommandations et préconisations auprès de l'employeur concernant les matériels</p>
--	---	---	---



## UNITÉ 2

### ÊTRE ORGANISÉ/EFFICACE

#### DESCRIPTION DE L'UNITÉ

Cette unité décrit les éléments importants pour viser la posture déterminante d'être organisé et efficace pour effectuer des opérations de nettoyage au domicile de l'employeur

Il s'agit de prioriser des actions pour effectuer des opérations de nettoyage organisées dans le temps et dans l'espace

#### ACQUIS D'APPRENTISSAGE

**Acquis d'apprentissage 4 :** Ils sont capables de prioriser certaines actions à réaliser en fonction du temps imparti

Description Acquis d'apprentissage	SAVOIR	SAVOIR-FAIRE	RESPONSABILITÉ ET AUTONOMIE
	<p>Connaître la durée impartie pour réaliser une mission de nettoyage selon la taille et le type de surface</p> <p>Comprendre les impacts du non-respect d'un horaire et de la durée impartie pour l'employeur et le salarié</p> <p>Identifier les horaires à respecter</p>	<p>Déterminer une liste d'opérations de nettoyage possibles sur une durée impartie, en partant d'un contexte</p> <p>Sélectionner et hiérarchiser, à partir d'un contexte, les opérations de nettoyage possibles dans la durée impartie</p> <p>Lister les contraintes et obstacles objectifs susceptibles de ralentir, freiner ou empêcher la réalisation des opérations de nettoyage dans la durée impartie</p> <p>Déterminer / analyser des contraintes possibles et objectives dans la réalisation totale ou partielle des opérations de nettoyage sur une durée impartie, définie avec l'employeur</p> <p>Transmettre à l'oral à l'employeur des arguments intégrant des contraintes objectives empêchant la réalisation totale ou partielle des opérations de nettoyage à effectuer sur une durée impartie et définie avec l'employeur, en partant des attentes / besoins de l'employeur</p>	<p>Ils sont responsables :</p> <p>Gestion du temps des opérations de nettoyage au domicile sur une durée impartie</p> <p>Respect des durées et horaires prévus pour réaliser des opérations de nettoyage au domicile</p> <p>Explication à l'oral à l'employeur des contraintes objectives empêchant la réalisation totale ou partielle des opérations de nettoyage sur une durée impartie</p>

**Acquis d'apprentissage 5** : Ils sont capables de prioriser certaines actions à réaliser en fonction des espaces et des attentes / besoins de l'employeur

Description Acquis d'apprentissage	SAVOIR	SAVOIR-FAIRE	RESPONSABILITÉ ET AUTONOMIE
	<p>Identifier dans un logement les différents espaces de vie / pièces à nettoyer</p> <p>Connaître les raisons de non-intervention dans un espace : respect de la vie privée, dangerosité d'une pièce, pièce où l'employeur peut se trouver pendant la mission</p> <p>Identifier les pièces / espaces humides du logement</p> <p>Comprendre les impacts du non-respect des espaces / pièces / lieux de vie pendant les opérations de nettoyage pour l'employeur et le salarié</p>	<p>Lister la/les pièces non accessibles déterminées par l'employeur pour le respect de sa vie privée et de sa tranquillité (silence)</p> <p>Lister la/les pièces non accessibles comportant un caractère dangereux pour la réalisation des opérations de nettoyage, la / les pièces où l'employeur peut se trouver pendant la réalisation des opérations de nettoyage, la/les pièces / espaces humides du logement</p> <p>Lister les contraintes et obstacles susceptibles de ralentir, freiner ou empêcher la réalisation des opérations de nettoyage dans l'espace</p> <p>Sélectionner et hiérarchiser les opérations de nettoyage à accomplir en partant de l'existence et du nombre de pièces humides et des espaces de vie / pièces déterminés</p> <p>Déterminer / analyser des contraintes possibles et objectives dans la réalisation totale ou partielle des opérations de nettoyage dans les espaces/pièces définies avec l'employeur</p> <p>Transmettre à l'oral à l'employeur des arguments intégrant des contraintes objectives empêchant la réalisation totale ou partielle des opérations de nettoyage à effectuer des espaces / pièces définies avec l'employeur, en partant des attentes / besoins de l'employeur</p>	<p>Ils sont responsables :</p> <p>Gestion de la propreté, de la tranquillité et de la sécurité des espaces / lieux de vie concernant des opérations de nettoyage</p> <p>Non-respect des espaces / lieux concernant les opérations de nettoyage au domicile</p> <p>Explication à l'oral à l'employeur des contraintes objectives empêchant la réalisation totale ou partielle des opérations de nettoyage des espaces / pièces / lieux définis avec l'employeur</p>

**UNITÉ 3**

**COMPRENDRE ORALEMENT DANS LA LANGUE UTILISÉE**

## QUOTIDIENNEMENT PAR L'EMPLOYEUR

### DESCRIPTION DE L'UNITÉ

Cette unité décrit les éléments importants pour comprendre dans la langue maternelle utilisée par un employeur. Il s'agit d'acquérir des mots importants en lien avec la pratique professionnelle des opérations de nettoyage et des phrases couramment utilisées

### ACQUIS D'APPRENTISSAGE

**Acquis d'apprentissage 6 :** Ils sont capables de repérer / comprendre dans la langue maternelle de l'employeur 21 mots associés à un produit / un matériel / une situation

Description Acquis d'apprentissage	SAVOIR	SAVOIR-FAIRE	RESPONSABILITÉ ET AUTONOMIE
	<p>Comprendre à l'oral, dans la langue maternelle de l'employeur, 6 mots de produits ou actions de produits en lien avec une opération de nettoyage au domicile</p> <p>Comprendre à l'oral, dans la langue maternelle de l'employeur, 6 mots de matériels ou utilisations de matériels en lien avec une opération de nettoyage au domicile</p> <p>Comprendre à l'oral, dans la langue maternelle de l'employeur, 9 mots de contextes / situations / consignes en lien avec une opération de nettoyage au domicile dans la langue maternelle de l'employeur</p>	<p>Déterminer une opération de nettoyage à effectuer en intégrant des consignes reprenant quelques mots simples en lien avec des produits ou actions de produits formulés oralement dans la langue maternelle de l'employeur</p> <p>Déterminer une opération de nettoyage à effectuer en intégrant des consignes reprenant quelques mots simples en lien avec des matériels ou utilisations de matériels formulés oralement dans la langue maternelle de l'employeur</p> <p>Déterminer une opération de nettoyage à effectuer en intégrant des consignes reprenant quelques mots simples en lien avec des contextes / consignes / situations de l'environnement du domicile, formulés oralement dans la langue maternelle de l'employeur</p>	<p>Ils sont responsables :</p> <p>Compréhension exacte de phrases simples oralement formulées par un employeur dans sa langue maternelle</p> <p>Intégration conforme des consignes / contextes / attentes et besoins indiqués à l'oral par un employeur dans sa langue maternelle</p>

**Acquis d'apprentissage 7 :** Ils sont capables de repérer / comprendre 15 phrases courantes liées à des situations professionnelles basiques concernant une opération de nettoyage au domicile

Description Acquis d'apprentissage	SAVOIR	SAVOIR-FAIRE	RESPONSABILITÉ ET AUTONOMIE
	<p>Comprendre 5 phrases courantes, formulées oralement dans la langue maternelle de l'employeur, concernant des consignes en lien avec une opération de nettoyage au domicile</p> <p>Comprendre 5 phrases courantes, formulées oralement dans la langue maternelle de l'employeur, concernant des contextes de l'environnement du domicile</p> <p>Comprendre 5 phrases courantes formulées oralement dans la langue maternelle de l'employeur, concernant des attentes et besoins possibles d'un employeur, en lien avec une opération de nettoyage au domicile</p>	<p>Déterminer une opération de nettoyage à effectuer en intégrant une phrase simple formulée oralement dans la langue maternelle de l'employeur, concernant une consigne</p> <p>Déterminer une opération de nettoyage à effectuer en intégrant une phrase simple formulée oralement dans la langue maternelle de l'employeur, concernant un contexte de l'environnement du domicile</p> <p>Déterminer une opération de nettoyage à effectuer en intégrant une phrase simple formulée oralement dans la langue maternelle de l'employeur, concernant des attentes et besoins possibles d'un employeur au domicile</p>	<p>Ils sont responsables :</p> <p>Compréhension exacte des phrases simples oralement formulées par un employeur dans sa langue maternelle</p> <p>Intégration conforme des consignes / contextes / attentes et besoins indiqués à l'oral par un employeur dans sa langue maternelle</p>

#### UNITÉ 4

### RESPECTER LES INSTRUCTIONS, LES BESOINS ET LES ATTENTES DE L'EMPLOYEUR

### UNIT DESCRIPTION

Cette unité décrit les éléments importants pour respecter les consignes ainsi que les besoins / attentes d'un employeur dans le cadre de la réalisation d'opérations de nettoyage au domicile d'un employeur

### ACQUIS D'APPRENTISSAGE

**Acquis d'apprentissage 8** : Ils sont capables de respecter les besoins et attentes de l'employeur dans une situation donnée

Description Acquis d'apprentissage	SAVOIR	SAVOIR-FAIRE	RESPONSABILITÉ ET AUTONOMIE
	<p>Connaître la définition des "besoins" pour un employeur au domicile souhaitant effectuer des opérations de nettoyage</p> <p>Citer des besoins possibles d'un employeur au domicile souhaitant effectuer des opérations de nettoyage</p> <p>Connaître la définition des "attentes" pour un employeur au domicile souhaitant effectuer des opérations de nettoyage</p> <p>Citer des attentes possibles d'un employeur au domicile souhaitant effectuer des opérations de nettoyage</p> <p>Distinguer les attentes et les besoins d'un employeur au domicile souhaitant effectuer des opérations de nettoyage</p>	<p>Ecouter les attentes et besoins de l'employeur</p> <p>Reformuler les attentes et besoins de l'employeur</p> <p>Déterminer des contraintes possibles et objectives dans l'application et le respect des attentes et besoins de l'employeur</p> <p>Transmettre à l'oral à l'employeur des arguments intégrant des contraintes objectives au respect total ou partiel des attentes et des besoins</p> <p>Réaliser une opération de nettoyage simple en respectant une attente d'un employeur</p> <p>Déterminer une opération de nettoyage simple en respectant un besoin d'un employeur</p> <p>Déterminer une opération de nettoyage simple en respectant plusieurs besoins et attentes d'un employeur</p>	<p>Ils sont responsables :</p> <p>Intégration conforme des besoins de l'employeur dans les opérations de nettoyage</p> <p>Intégration conforme des attentes de l'employeur dans les opérations de nettoyage</p> <p>L'explication de l'absence d'intégration ou de l'intégration partielle des besoins et des attentes de l'employeur dans les opérations de nettoyage</p>

**Acquis d'apprentissage 9** : Ils sont capables de respecter les consignes de l'employeur dans une situation donnée

Description Acquis d'apprentissage	SAVOIR	SAVOIR-FAIRE	RESPONSABILITÉ ET AUTONOMIE
	<p>Connaître la définition des “consignes” pour un employeur au domicile souhaitant effectuer des opérations de nettoyage</p> <p>Citer des consignes possibles d'un employeur au domicile souhaitant effectuer des opérations de nettoyage : tâche précise, durée précise, horaire précis, pièces précises, utilisation d'un produit précis, utilisation d'un matériel précis...</p>	<p>Ecouter des consignes transmises par un employeur à l'oral</p> <p>Lister des consignes précises dans une situation donnée</p> <p>Reformuler les consignes de l'employeur</p> <p>Déterminer des contraintes possibles et objectives dans l'application et le respect des consignes de l'employeur</p> <p>Transmettre à l'oral à l'employeur des arguments intégrant des contraintes objectives au respect total ou partiel des consignes</p> <p>Déterminer une opération de nettoyage simple en respectant une consigne d'un employeur</p> <p>Déterminer une opération de nettoyage simple en respectant plusieurs consignes d'un employeur</p>	<p>Ils sont responsables :</p> <p>Intégration conforme des consignes de l'employeur dans les opérations de nettoyage</p> <p>L'explication de l'absence d'intégration ou de l'intégration partielle des consignes de l'employeur dans les opérations de nettoyage</p>

## METHODOLOGIE DE VALIDATION

Les badges sont attribués comme suit, pour chacune des 4 compétences :

- **Badge « public »**, Ce badge aura une visibilité publique, il pourra être valorisé sur le CV et / ou la lettre de motivation du candidat et sera donc accessible pour l'employeur ou le futur employeur : attribué pour chaque compétence, il sera délivré à tout candidat ayant obtenu un score minimum de 60 % de réponses correctes, toutes questions posées confondues concernant cette compétence.
- **Badge interne**, partagé uniquement avec la personne évaluée, accompagné de préconisations pour l'encourager dans son parcours de professionnalisation :

BADGE DEBUTANT	BADGE INTERMEDIAIRE	BADGE EXPERT
<p>Pour tout candidat ayant obtenu un score de <b>0 % à 33 % de réponses bonnes</b> sur la totalité des réponses posées dans le cadre des modalités d'évaluation définies, pour chacune des compétences</p> <p>Lors de la remise de ce badge, des axes d'amélioration sont proposés au candidat</p>	<p>Pour tout candidat ayant obtenu un score de <b>33 % à 66 % de réponses bonnes</b> sur la totalité des réponses posées dans le cadre des modalités d'évaluation définies, pour chacune des compétences</p> <p>Lors de la remise de ce badge, des axes d'amélioration sont proposés au candidat</p>	<p>Pour tout candidat ayant obtenu un score de <b>66 % à 100 % de réponses bonnes</b> sur la totalité des réponses posées dans le cadre des modalités d'évaluation définies, pour chacune des compétences</p> <p>Lors de la remise de ce badge, des axes d'amélioration sont proposés au candidat</p>

---

## 5. CONSULTATION DES EXPERTS : PRECONISATIONS CONCERNANT LE CADRE DES MICRO-

---



## CERTIFICATIONS

Dans le cadre de cette dernière phase, les partenaires du projet MyCred4Home ont eu pour objectif de **consulter des experts** afin de **recueillir leurs avis sur les réalisations développées dans le cadre du résultat de projet 2**. Cela inclut le **référentiel des 4 micro-certifications**, **l'attribution des badges micro-certifiants**, **le choix des modalités d'évaluation**, ainsi que la **création d'une plateforme dédiée à l'évaluation des micro-certifications**.

Les partenaires au projet MyCred4Home ont eu également pour **objectif de solliciter des professionnels experts afin de recueillir des préconisations en vue du réajustement de ces réalisations afin que ceux-ci soient en tous points conformes aux attendus de leur projet de micro-certifications dans le secteur PHS et aux publics visés dans le cadre du projet**.

Cette partie est composée de 8 parties principales :

- A. Méthodologie liée à la sollicitation d'experts dans le cadre du projet MyCred4Home
- B. Effectif, répartition par pays et qualité des experts répondants
- C. Analyse des réponses des experts sur l'architecture du référentiel de micro-compétences MyCred4Home
- D. Analyse des réponses des experts sur l'attribution des badges micro-certifiants dans le cadre du projet MyCred4Home
- E. Analyse des réponses des experts sur les modalités d'évaluation dans le cadre du projet MyCred4Home
- F. Analyse des réponses des experts sur la plateforme d'évaluation dans le cadre du projet MyCred4Home
- G. Synthèse des appréciations des experts sur les différents items
- H. Synthèse des préconisations des experts

### A. METHODOLOGIE LIEE A LA SOLLICITATION D'EXPERTS DANS LE CADRE DU PROJET MYCRED4HOME





Dans le cadre de la phase de ce projet, l'objectif des partenaires consistait à récolter des appréciations d'experts autour des outils et réalisations qu'ils ont co-élaborés. Pour le recueil de l'appréciation de plusieurs experts, les partenaires ont mis en place un processus structuré autour de plusieurs étapes clés.

## 1. Création d'un questionnaire numérique

La première étape a consisté en la création d'un **questionnaire numérique** comportant quatre items. Ce questionnaire visait à recueillir des retours qualitatifs sur les livrables développés dans le cadre du projet. Pour assurer une compréhension uniforme des enjeux et des résultats attendus, un **kit d'explication** détaillant les livrables et leur contexte a été élaboré et transmis aux experts. Ce kit contenait des informations précises sur les objectifs du projet, les résultats attendus et le rôle de chaque livrable dans l'atteinte de ces objectifs.

Dans ce questionnaire, les experts étaient sollicités sur 4 questions précises à savoir :

- Question 1 - L'appréciation du référentiel de micro-compétences
- Question 2 - L'appréciation du système d'attribution des badges micro-certifiants
- Question 3 - L'appréciation des méthodes d'évaluation
- Question 4 - L'appréciation de la plateforme d'évaluation

Pour les questions 1, 2 et 3, les experts ont été sollicités autour de 2 niveaux de réponses :

- Premier niveau de réponse : attribution d'une note générale sur 5 points, la note de 1 étant considérée comme une très mauvaise appréciation, la note de 5 étant considérée comme une excellente appréciation ;
- Deuxième niveau de réponse : appréciation qualitative et des préconisations à effectuer sur les différents items avec un champ de libre expression.

Pour la question 4 liée à la plateforme d'évaluation, compte tenu du fait qu'au moment où les experts étaient sondés, la dite plateforme n'était pas encore créée par les partenaires, les experts ont exclusivement été sollicités sur 1 niveau de réponses visant à recueillir leurs retours en terme d'idéation et de projection quant à la plateforme d'évaluation future :

- Un niveau de réponse : appréciation qualitative et préconisations à effectuer sur la plateforme d'évaluation.

- **2. Identification des experts**

Chaque partenaire au projet MyCred4Home a ensuite procédé à l'**identification des experts** dans son pays. Chaque partenaire au projet avait la liberté de sélectionner des experts dont l'expertise était en lien direct avec les thématiques du projet MyCred4Home. Ce processus a



permis de garantir la pertinence des réponses obtenues, en mobilisant des professionnels reconnus pour leur connaissance approfondie du secteur PHS.

- **3. Envoi du questionnaire**

Le **questionnaire numérique** a ensuite été envoyé aux experts volontaires dans chaque pays. La diffusion s'est faite principalement par voie électronique, permettant aux participants de répondre à leur convenance et de manière dématérialisée, favorisant ainsi la participation et l'engagement.

- **4. Période de collecte des réponses**

Les **réponses des experts** ont été recueillies sur une période étendue, entre **novembre 2023 et septembre 2024**. Cette durée prolongée a permis d'obtenir un éventail large et diversifié de perspectives, assurant une collecte de données représentative des différentes réalités rencontrées dans les pays partenaires.

- **5. Analyse des données**

En septembre 2024, une **analyse approfondie** des réponses a été réalisée. Cette analyse s'est focalisée sur la qualité des retours, en identifiant les tendances communes, les suggestions d'amélioration et les axes de travail pour affiner les livrables du projet. Les résultats de cette analyse permettent de dégager des recommandations pour des réajustements à venir concernant les outils et cadres liés au projet MyCred4Home.

### Questionnaire numérique adressé aux experts :

**\*RÉPONSE 1 - COMMENTAIRE GÉNÉRAL\* CONCEPTION DES MICRO-CERTIFICATIONS**

\*



Que pensez-vous du référentiel de micro-compétences développé par les partenaires du projet MyCred4Home ? Evaluation sur 5 points.

**\*RÉPONSE 2 - COMMENTAIRE GÉNÉRAL\* \*PROMOUVOIR LES MICRO-CERTIFICATIONS\***

Que pensez-vous du système de micro-certification à 4 badges proposé par les partenaires du projet MyCred4Home ? Evaluation sur 5 points.

**\*RÉPONSE 3 - COMMENTAIRE GÉNÉRAL\* MÉTHODE D'ÉVALUATION \***

Les partenaires souhaitent combiner 2 types d'évaluation : l'évaluation en présentiel et l'évaluation à distance (serious games). Que pensez-vous de cette proposition ? Evaluation sur 5 points.

**\*RÉPONSE 4 - PLATEFORME D'ÉVALUATION**

Quels éléments devraient être inclus dans la future plateforme d'évaluation selon vous ?

## **B. EFFECTIF, REPARTITION PAR PAYS ET QUALITE DES EXPERTS**

Les partenaires au projet MyCred4Home ont contacté différents experts de leurs pays respectifs afin d'obtenir des données à caractère quantitatif et qualitatif permettant d'établir les résultats du présent rapport. Chaque expert a été sondé sur l'ensemble des questions précédemment exposées en remplissant le questionnaire numérique précédemment décrit.

- **1. Effectif et répartition des répondants experts au questionnaire numérique**



Au total, 13 professionnels experts ont répondu. Il s'agit en majorité d'experts en provenance d'Italie (4 experts). Les experts répondants pour la France et pour l'Espagne sont également bien représentés (3 experts pour la France, 3 experts pour l'Espagne). Enfin, les experts en provenance de la Belgique et de Chypre sont moins représentés (1 expert pour la Belgique et 2 experts pour Chypre).

- **2. Profil des répondants experts au questionnaire numérique**

Il est rappelé que chaque pays partenaire a effectué un libre choix de ses partenaires. Les profils des répondants experts sont les suivants :

PAYS	REponses	PROFIL DES EXPERTS
France	3 réponses	<i>Responsable emploi formation, Expert de l'accompagnement des compétences, Responsable Ingénierie formation et pédagogie</i>
Chypre	2 réponses	<i>Responsable du recrutement, Agence pour l'emploi</i>
Italie	4 réponses	<i>Chef de projet, Chercheur principal, Expert en développement du capital humain, Généraliste RH</i>
Belgique	1 réponse	<i>Experte méthodologique</i>
Espagne	3 réponses	<i>Formateur, Formateur d'adultes, Chef de projet</i>

Le panel des professionnels sondés reflète une diversité d'expertises provenant de différents secteurs et pays, tous en lien avec le domaine de la formation, du développement des compétences et des ressources humaines.

En France, les répondants sont principalement issus du secteur de la formation et de l'accompagnement des compétences, occupant des postes de **Responsable emploi formation**, **Expert de l'accompagnement des compétences**, et **Responsable Ingénierie formation et pédagogie**. Leur rôle est centré sur la gestion de la formation, l'ingénierie pédagogique, et l'accompagnement des apprenants dans le cadre de leur développement professionnel.



En Italie, les professionnels sondés occupent des postes variés allant de **Chef de projet à Chercheur Senior**, en passant par des experts en développement du capital humain et des généralistes des ressources humaines.

En Espagne, les répondants incluent un **Formateur**, un **Educateur d'adultes**, et un **Chef de projet**. Ce groupe illustre une expertise dans la formation d'adultes et la gestion de projets éducatifs, avec une focalisation sur l'enseignement et l'amélioration des compétences.

À Chypre, les professionnels ayant répondu sont spécialisés dans le recrutement et les services d'emploi, avec des postes de **Responsable du recrutement** et de **Responsable d'une agence pour l'emploi**. Leur expertise se situe dans l'intermédiation sur le marché du travail, facilitant l'accès à l'emploi pour divers publics.

Enfin, en Belgique, la personne sondée est une **Experte méthodologique**, témoignant d'une compétence pointue dans l'élaboration et la structuration de démarches méthodologiques.

Ce panel montre une répartition équilibrée des compétences entre la gestion de la formation, l'accompagnement professionnel, le développement des compétences et l'intermédiation sur le marché du travail, couvrant ainsi des perspectives variées et complémentaires du projet MyCred4Home.

Les réponses des 13 professionnels experts sondés dans les 5 pays ont été analysées pour vérifier les pistes de travail probantes élaborées par les partenaires au projet MyCred4Home et les éventuels réajustements à envisager.

### C. ANALYSE DES REPONSES DES EXPERTS : APPRECIATION DE L'ARCHITECTURE DU REFERENTIEL DE MICRO-COMPETENCES

La première question posée aux experts concernait la qualité du référentiel créé par les partenaires du projet MyCred4home composé de 4 micro-compétences. Ces derniers ont pu prendre connaissance du référentiel complet créé par les partenaires du projet MyCred4Home afin de comprendre son architecture et d'identifier les différentes micro-compétences associées.

Les experts étaient sollicités pour déterminer une note générale sur 5 concernant leur appréciation sur la qualité et le contenu de ce référentiel. La note générale attribuée par les 13 professionnels experts est la note de : **3.92/5**. L'appréciation du référentiel par les experts peut par conséquent être considérée comme positive.



## **L'analyse des réponses formulées par les 13 experts pour apprécier la qualité du référentiel de micro-compétences concerné s'oriente autour de plusieurs points :**

### **Qualité de la structuration et du découpage du référentiel**

Plusieurs experts déclarent que le cadre du référentiel est bien structuré, détaillé et complet. Le cadre de référence est globalement perçu comme un document bien structuré, détaillé et fiable par les experts professionnels sondés dans le cadre du projet MyCred4Home. Les participants apprécient la précision du découpage des compétences.

### **Adéquation du référentiel au marché du travail et aux publics ciblés.**

D'autres experts apprécient plus particulièrement l'adéquation du référentiel au marché du travail et aux publics ciblés. A leurs yeux, il y a également une forte reconnaissance de l'utilité des compétences de cette micro-certification pour améliorer l'inclusion sociale et professionnelle, notamment pour les travailleurs moins qualifiés.

Il est ainsi souligné que ces micro-compétences peuvent constituer un moyen de promouvoir l'inclusion des profils peu qualifiés sur le marché du travail (réponse 7). L'approche collaborative et la flexibilité du cadre, s'adaptant à différentes réalités est également appréciée (réponses 7 et 10).

Un participant met en évidence quelques redondances dans le contenu et une complexité potentiellement inadaptée pour certains travailleurs cibles (réponse 4) quand un seul participant s'interroge sur la pertinence des compétences acquises par rapport à la demande professionnelle (réponse 1).

### **En synthèse, il peut être important de restituer les éléments suivants aux partenaires du projet MyCred4Home à propos du référentiel de micro-compétences qui a été élaboré :**

Il peut être utile de laisser aux partenaires du projet MyCred4Home le temps d'appliquer le cadre du référentiel tel qu'ils l'ont élaboré et de revenir, une fois une première expérimentation menée, sur quelques points liés à des réajustements mineurs en lien avec le référentiel de micro-compétences.

Il sera pertinent, après une première phase d'expérimentation, de vérifier les résultats des candidats et d'évaluer le dispositif dans son entièreté et si des ajustements paraissent nécessaires, d'apporter **quelques simplifications pour s'assurer que le référentiel est adapté à des travailleurs aux qualifications diverses**, notamment ceux ayant moins d'expérience ou de formation. Une simplification de certaines micro-compétences et des attentes pourrait rendre le cadre plus accessible.



Par ailleurs, pour maximiser l'impact de ces micro-compétences, il sera peut-être utile, après une première phase d'expérimentation, d'établir un lien plus clair et direct avec les exigences spécifiques du marché du travail. **Des partenariats plus étroits avec les employeurs** pourraient être explorés pour ajuster le contenu du référentiel par exemple.

#### **D. ANALYSE DES REPONSES DES EXPERTS :**

##### **APPRECIATION DE L'ATTRIBUTION DES BADGES MICRO-CERTIFIANTS**

La deuxième question posée aux experts permettait d'obtenir leur appréciation au sujet des 4 badges micro-certifiants élaborés par les partenaires du projet MyCred4Home.

Ces derniers ont pu prendre connaissance de la démarche d'attribution des badges ainsi que de l'intitulé et de la représentation de chacun des 4 badges associés à une micro-compétence du référentiel.

Les experts étaient sollicités pour déterminer une note générale sur 5 concernant leur appréciation sur la qualité et le contenu des badges. La note générale attribuée par les 13 professionnels experts est la note de : **3.84 /5**. L'appréciation par les 13 experts, relative aux 4 badges créés par les partenaires au projet MyCred4home, peut par conséquent être considérée comme positive.

##### **L'analyse des réponses formulées par les 13 experts pour apprécier la qualité et le contenu des badges s'oriente autour de plusieurs points :**

###### **Clarté et cohérence des niveaux de badges :**

Plusieurs participants mettent en exergue la clarté des niveaux de badges (débutant, intermédiaire, avancé). L'approche des badges est bien accueillie dans son ensemble, notamment pour sa capacité à promouvoir l'inclusion des personnes peu qualifiées et à encourager la progression des bénéficiaires (réponses 10, 13). La déclinaison en 4 badges est jugée pertinente du point de vue théorique, permettant de couvrir à la fois des compétences techniques et générales importantes pour le secteur (réponse 11).

###### **Pertinence de l'approche :**

Globalement, l'approche des badges est perçue comme pertinente, notamment pour certifier même de petites formations (réponses 7 et 11). Le découpage en badges est vu comme adapté aux profils des bénéficiaires (réponse 3) et encourageant une amélioration continue (réponses 4 et 13).



### **Reconnaissance et individualisation :**

L'approche des badges est perçue comme un avantage pour permettre une reconnaissance européenne (réponse 10). Certains participants apprécient également la possibilité de distinguer et individualiser les résultats grâce aux différents niveaux de badges.

### **Attribution des badges et déroulement de l'évaluation :**

Certains experts ayant répondu au questionnaire numérique ont des interrogations sur la mise en œuvre pratique, notamment sur qui sera responsable de l'attribution des badges et comment cela sera financé (réponse 5). La question de la valorisation des badges en cas de non-obtention de l'ensemble des badges (réponses 5 et 8) est également importante pour certains experts. Ainsi, concernant la valorisation des badges partiels, une suggestion par un expert serait de clarifier le contexte de valorisation des badges, surtout lorsque les bénéficiaires n'obtiennent pas tous les badges (réponse 8).

### **En synthèse, il peut être important de restituer les éléments suivants aux partenaires du projet MyCred4Home à propos de l'attribution des badges micro-certifiants :**

Il peut être utile de laisser aux partenaires du projet MyCred4Home le temps d'appliquer les modalités du cadre d'attribution des badges telles qu'ils les ont définies et de revenir, une fois une première expérimentation menée, sur quelques points liés à des réajustements mineurs en lien avec l'attribution des badges.

Il sera pertinent, après une première phase d'expérimentation, de vérifier les résultats des candidats et d'évaluer le dispositif dans son entièreté et si des ajustements paraissent nécessaires, **de vérifier l'application de la démarche d'attribution des badges et de s'assurer de l'existence d'une démarche transparente de l'attribution et/ou du financement des badges**. Il sera par exemple, important de vérifier les rôles des différents acteurs dans le processus d'évaluation et, en cas d'anomalie, de réajuster le dispositif d'attribution des badges en le clarifiant pour assurer une mise en œuvre efficace.

Il sera par ailleurs déterminant, après une première phase d'expérimentation, de proposer une meilleure explication sur la valorisation des badges partiels, en cas de non-obtention complète des badges, pour éviter les incompréhensions parmi les bénéficiaires.





## E. ANALYSE DES REPONSES DES EXPERTS : APPRECIATION DES METHODES D'ÉVALUATION

La troisième question posée aux experts permettait d'obtenir leur appréciation au sujet des méthodes d'évaluation élaborées par les partenaires du projet MyCred4Home. La troisième question posée aux experts permettait plus précisément d'avoir leurs retours quant à la mise en œuvre d'une double évaluation avec l'idée de combiner l'évaluation en présentiel et à distance via des jeux sérieux.

Les experts ont été sollicités pour déterminer une note générale sur 5 concernant leur appréciation sur la qualité et le contenu des méthodes d'évaluation. Une documentation complète à ce sujet leur a été transmise. La note générale attribuée par les 13 professionnels experts est la note de : **4.23 /5**. L'appréciation par les 13 experts, relative aux modalités d'évaluation créés par les partenaires au projet MyCred4home, peut par conséquent être considérée comme très positive.

### **L'analyse des réponses formulées par les 13 experts pour apprécier la qualité et le contenu des modalités d'évaluation s'oriente autour de plusieurs points :**

#### **Pertinence de la double évaluation :**

L'idée de combiner l'évaluation en présentiel et à distance (via des jeux sérieux) est globalement perçue de manière positive. Les participants jugent cette méthode logique, pertinente et en phase avec les besoins de la formation. Cela permet de capturer différents aspects des compétences des candidats et de répondre à une diversité de profils (réponses 2, 5, 9, 12, 13). La double approche face-à-face et à distance est largement approuvée pour son inclusivité et sa capacité à offrir une vision plus complète des compétences des candidats. Elle permet de répondre à des besoins divers en matière d'évaluation, tant pour les compétences techniques que les compétences numériques (réponses 2, 11, 12).

#### **Combinaison équilibrée :**

L'utilisation des deux types d'évaluation est jugée nécessaire pour offrir une évaluation complète. Le distanciel est vu comme une opportunité pour développer les compétences numériques, tandis que le présentiel permet de renforcer l'apprentissage par l'expérience et les échanges (réponses 11, 12). Cependant, il est essentiel de bien définir les modalités d'utilisation pour les deux approches (réponse 9).

#### **Logistique et accessibilité :**



Des inquiétudes sont soulevées par certains experts concernant la logistique et l'accessibilité des outils numériques, notamment pour les candidats ayant des difficultés avec les technologies ou ceux confrontés à une fracture numérique. Une attention particulière devra être portée à l'accompagnement de ces candidats, ainsi qu'à l'organisation rigoureuse nécessaire pour le présentiel (réponses 1, 8, 9).

Bien que la proposition soit jugée pertinente, certains participants expriment aussi des réserves sur la gestion du temps, notamment pour les travailleurs cibles, et sur la logistique entourant la mise en place des évaluations à distance et en présentiel (réponses 4,

#### **Limites des jeux sérieux :**

Bien que le concept de jeux sérieux soit jugé intéressant, certains experts estiment qu'il mérite d'être davantage développé et adapté pour les profils peu qualifiés, qui pourraient rencontrer des difficultés avec cette forme d'évaluation. Il est suggéré d'affiner ce volet pour qu'il soit plus facilement applicable (réponses 1, 13). Ainsi, il sera nécessaire, selon certains experts, de clarifier et de développer davantage le concept des jeux sérieux afin qu'il soit adapté à tous les niveaux de compétences, y compris les candidats ayant un profil moins qualifié ou moins familier avec les outils numériques (réponses 1, 13).

#### **En synthèse, il peut être important de restituer les éléments suivants aux partenaires du projet MyCred4Home à propos des méthodes d'évaluation :**

Il peut être utile de laisser aux partenaires du projet MyCred4Home le temps d'appliquer les modalités d'évaluation telles qu'ils les ont définies et de revenir, une fois une première expérimentation menée, sur quelques points liés à des réajustements en lien avec les modalités d'évaluation.

Il est tout à fait pertinent de développer un projet de jeux sérieux, pour déployer les compétences précitées, dans le cadre du projet MyCred4Home.

Il est préconisé aux partenaires de l'adapter en s'assurant qu'il soit accessible à des candidats peu qualifiés et sans compétences numériques avancées.

Il est également préconisé de mettre en place **un accompagnement personnalisé pour les candidats confrontés à la fracture numérique** et de définir un cadre accompagnant clair pour l'organisation des sessions d'évaluation en distanciel avec les membres du jury.

Il est ensuite important de souligner qu'il est pertinent **d'expliquer et de clarifier les modalités d'évaluation pour chaque modalité d'évaluation** auprès des candidats afin d'assurer une utilisation efficace et sans ambiguïté eux.



## F. ANALYSE DES REPONSES DES EXPERTS : APPRECIATION DE LA PLATEFORME D'ÉVALUATION

La quatrième question posée aux experts permettait de recueillir leurs idées et suggestions sur des éléments à inclure dans la plateforme d'évaluation future.

**Les réponses des 13 experts sont orientés autour de plusieurs points :**

**Parcours de progression :** Un parcours progressif et gamifié est recommandé pour permettre aux participants de visualiser leur progression, avec la possibilité de se connecter à des ressources existantes (réponses 4, 11). Un indicateur de progression (barre de pourcentage) est également suggéré pour donner un aperçu clair de l'avancement des candidats dans l'acquisition des compétences (réponses 11, 12).

**Suivi et feedback :** L'intégration d'un mécanisme de retour d'information serait importante pour fournir des retours constructifs aux candidats. En plus du feedback, le suivi de l'impact des micro-certifications sur l'employabilité des utilisateurs serait un ajout pertinent (réponse 12). Le suivi de l'impact des micro-certifications sur l'employabilité et l'évolution professionnelle des candidats est jugé important. Cela permettrait d'évaluer l'efficacité des formations et des badges, et de mesurer leur pertinence dans le monde professionnel.

**Informations sur le parcours et les formations :** La plateforme devrait retracer le parcours de formation des candidats, en intégrant les formations suivies, les certifications obtenues, les dates des évaluations et les informations sur les évaluateurs. Cela permettrait une vue d'ensemble complète pour chaque candidat (réponse 8).

**Accessibilité pour les personnes peu qualifiées :** Il est suggéré d'inclure des fonctionnalités spécialement conçues pour les personnes peu qualifiées ou ayant des difficultés avec les outils numériques. Une version simplifiée de l'évaluation pourrait être proposée pour répondre à leurs besoins spécifiques (réponse 13). Il est crucial que la plateforme prenne en compte les besoins spécifiques des candidats peu qualifiés, en leur offrant ainsi des outils adaptés à leur niveau de compétences numériques. Cela pourrait inclure des versions simplifiées des évaluations et des instructions claires, notamment via des vidéos.

**Ressources et mise en pratique :** La plateforme devrait inclure des ressources pédagogiques et des exemples pratiques, idéalement sous forme de vidéos illustratives, pour aider les candidats à comprendre les compétences requises et les attentes de l'évaluation (réponse 10).

**Flexibilité et adaptation aux évolutions :** La plateforme devrait être une ressource flexible et évolutive, capable de s'adapter aux changements du métier et aux nouveaux modes d'apprentissage. Elle pourrait agir comme une bibliothèque ou un thésaurus pour suivre ces évolutions (réponse 9).

**Critères d'évaluation et compétences :** Plusieurs participants estiment que la plateforme devrait inclure les critères d'évaluation, les activités clés, et les micro-compétences



spécifiques associées aux évaluations. Cela permettrait de guider les candidats et les évaluateurs dans le processus (réponses 1, 8, 10). Les critères d'évaluation, les micro-compétences requises et un suivi transparent des progrès (barre de progression, feedback, etc.) sont jugés essentiels pour rendre la plateforme utile et accessible aux candidats et évaluateurs. Cela garantirait une évaluation plus précise et compréhensible pour tous.

**En synthèse, il peut être important de restituer les éléments suivants aux partenaires du projet MyCred4Home au sujet de la plateforme d'évaluation :**

Il est pertinent d'inclure **des fonctionnalités spécifiques pour les candidats ayant des compétences numériques limitées, comme des tutoriels vidéo ou des interfaces simplifiées.**

Il est également recommandé d'inclure des éléments de **suivi des progrès et retour d'information.** Ainsi, il est proposé d'inclure des mécanismes de feedback et des barres de progression visibles pour aider les candidats à suivre leurs avancées. Cela permettrait aussi de motiver les utilisateurs en leur donnant une vision claire de leurs réalisations.

Il est également utile d'intégrer **des ressources pédagogiques et des exemples pratiques.** En effet, ajouter des exemples pratiques et des vidéos explicatives pour illustrer les compétences attendues permettrait aux candidats de mieux comprendre les attentes et de se préparer efficacement aux évaluations.

Il est conseillé enfin d'intégrer des éléments en lien avec **le suivi de l'impact sur l'employabilité :** intégrer un suivi permettant de mesurer l'impact des micro-certifications sur l'insertion et l'évolution professionnelle des candidats renforcerait davantage la pertinence de la plateforme.

**G. SYNTHÈSE DES APPRÉCIATIONS DES EXPERTS :**

Voici la synthèse des notes attribuées par les 13 experts ayant répondu au questionnaire numérique qui leur a été adressé.

**Appréciation relative au référentiel comprenant 4 micro-compétences :**

Attribution d'une note générale sur 5 concernant leur appréciation sur la qualité et le contenu de ce référentiel.

La note générale attribuée par les 13 professionnels experts est la note de : **3.92/5.**

**Appréciation relative à l'attribution des badges :**

Attribution d'une note générale sur 5 concernant leur appréciation sur la qualité et le contenu des badges.

La note générale attribuée par les 13 professionnels experts est la note de : **3.84/5.**



### Appréciation relative aux modalités d'évaluation :

Attribution d'une note générale sur 5 concernant leur appréciation sur la qualité et le contenu des méthodes d'évaluation.

La note générale attribuée par les 13 professionnels experts est la note de : **4.23/5**.

*Il est rappelé, concernant l'attribution d'une note générale sur 5 points, que la note de 1 est considérée par les experts comme une très mauvaise appréciation, et la note de 5 est considérée comme une excellente appréciation.*

### H. SYNTHÈSE DES PRÉCONISATIONS DES EXPERTS :

Voici la synthèse des préconisations effectuées par les 13 experts ayant répondu au questionnaire numérique qui leur a été adressé.

- **Préconisations relatives au référentiel comprenant 4 micro-compétences :**

Il sera pertinent, après une première phase d'expérimentation, de vérifier les résultats des candidats et d'évaluer le dispositif dans son entièreté et si des ajustements paraissent nécessaires, d'apporter **quelques simplifications pour s'assurer que le référentiel est adapté à des travailleurs aux qualifications diverses**, notamment ceux ayant moins d'expérience ou de formation. Une simplification de certaines micro-compétences et des attentes pourrait rendre le cadre plus accessible.

- **Préconisations relatives à l'attribution des badges :**

Il sera pertinent, après une première phase d'expérimentation, de vérifier les résultats des candidats et d'évaluer le dispositif dans son entièreté et si des ajustements paraissent nécessaires, de vérifier l'application de la démarche d'attribution des badges et **de s'assurer de l'existence d'une démarche transparente de l'attribution et/ou du financement des badges**. Il sera par exemple, important de vérifier les rôles des différents acteurs dans le processus d'évaluation et, en cas d'anomalie, de réajuster le dispositif d'attribution des badges en le clarifiant pour assurer une mise en œuvre efficace

Il sera par ailleurs déterminant, après une première phase d'expérimentation, de proposer une meilleure explication sur la valorisation des badges partiels, en cas de non-obtention complète des badges, pour éviter les incompréhensions parmi les bénéficiaires.

- **Préconisations relatives aux modalités d'évaluation :**



Il est préconisé aux partenaires d'adapter le cadre des modalités d'évaluation en s'assurant qu'il soit accessible à des candidats peu qualifiés et sans compétences numériques avancées. Il est également préconisé de mettre en place **un accompagnement personnalisé pour les candidats confrontés à la fracture numérique** et de définir un cadre accompagnant clair pour l'organisation des sessions d'évaluation en distanciel avec les membres du jury.

Il est ensuite important de souligner qu'il est pertinent **d'expliquer et de clarifier les modalités d'évaluation pour chaque modalité d'évaluation** auprès des candidats afin d'assurer une utilisation efficace et sans ambiguïté eux.

Ces ajustements permettront d'assurer que la méthode d'évaluation proposée soit inclusive, efficace et accessible à tous les candidats, tout en répondant aux défis logistiques et technologiques identifiés.

- **Préconisations relatives à la plateforme d'évaluation :**

Il est pertinent d'inclure **des fonctionnalités spécifiques pour les candidats ayant des compétences numériques limitées, comme des tutoriels vidéo ou des interfaces simplifiées.**

Il est également recommandé d'inclure des éléments de **suivi des progrès et retour d'information**. Ainsi, il est proposé d'inclure des mécanismes de feedback et des barres de progression visibles pour aider les candidats à suivre leurs avancées. Cela permettrait aussi de motiver les utilisateurs en leur donnant une vision claire de leurs réalisations.

Il est également utile d'intégrer **des ressources pédagogiques et des exemples pratiques**. En effet, ajouter des exemples pratiques et des vidéos explicatives pour illustrer les compétences attendues permettrait aux candidats de mieux comprendre les attentes et de se préparer efficacement aux évaluations.

Il est conseillé enfin d'intégrer des éléments en lien avec **le suivi de l'impact sur l'employabilité** : intégrer un suivi permettant de mesurer l'impact des micro-certifications sur l'insertion et l'évolution professionnelle des candidats renforcerait davantage la pertinence de la plateforme.



---

## 6. CONCLUSION GENERALE

---

En conclusion, l'élaboration de standards de la micro-certification dans le secteur des services aux personnes et aux ménages (Personal and Household Services, PHS) s'est appuyée sur une recherche approfondie sur le terrain, impliquant 49 participants par le biais de groupes de discussion et d'entretiens. Ce processus a permis d'identifier et d'intégrer quatre micro-compétences clés dans un cadre de compétences, comme suit :

- Micro-compétence 1 : ils sont capables d'effectuer des opérations de nettoyage en intégrant une approche professionnelle de qualité (analyse des besoins de l'employeur, recommandation d'outils et de produits le cas échéant).
- Micro-compétence 2 : ils sont capables d'être organisés/efficaces.
- Micro-compétence 3 : ils sont capables de comprendre et de s'exprimer oralement dans la langue utilisée quotidiennement par l'employeur.
- Micro-compétence 4 : ils sont capables de respecter les instructions, les besoins et les attentes de l'employeur.

Les participants ont joué un rôle crucial dans la conception des badges de micro-certification, la définition des méthodes d'évaluation et l'établissement des critères de validation des micro-compétences. En outre, la phase finale du projet a consisté à consulter 13 experts pour recueillir des recommandations, en veillant à ce que les résultats soient conformes aux exigences du projet et adaptés au public cible.

Les experts ont notamment recommandé de lancer une phase expérimentale afin de tester le système et d'évaluer les résultats des candidats, ce qui permettrait de procéder à des ajustements en fonction des résultats. En ce qui concerne l'attribution des badges, la transparence du processus a été assurée, les évaluateurs volontaires - qui doivent eux-mêmes



obtenir le badge "EXPERT" - étant sélectionnés à partir d'un groupe de pairs professionnels.

En ce qui concerne les recommandations relatives à l'attribution des badges, les partenaires ont déjà veillé à ce qu'il y ait une approche transparente de l'attribution et/ou du financement des badges. Le processus d'évaluation décrit l'existence d'évaluateurs bénévoles, qui doivent eux-mêmes obtenir le badge EXPERT et qui auront un profil de pairs professionnels.

De même, sur la question de la validation des badges partiels, le processus d'évaluation décrit qu'en cas de validation partielle, des recommandations sont faites pour encourager la personne à poursuivre sa formation ou son apprentissage.

Pour les recommandations relatives aux méthodes d'évaluation, le processus d'évaluation définit un cadre pour soutenir l'organisation de sessions d'évaluation à distance, y compris avec les membres du jury.

Enfin, en ce qui concerne les recommandations relatives à la plateforme d'évaluation, l'accessibilité est bien entendu une priorité pour les partenaires du projet MyCred4home, afin de prendre en compte les candidats confrontés à une fracture numérique.

## 7. ANNEXES

### RÉPONSE 1 - RETOUR QUALITATIF\* \*CONCEPTION DES MICRO-CERTIFICATIONS \*

- **Que pensez-vous du référentiel de micro-compétences développé par les partenaires du projet MyCred4Home ?**

Participants	Réponses
Participant 1	Les critères sur lesquels les candidats seront évalués, les activités clés et les compétences associées.
Participant 2	(Aucune réponse)
Participant 3	(Aucune réponse)
Participant 4	Un ensemble clair d'énoncés de motivation, un parcours progressif (gamifié) pour que les participants puissent progresser, une connexion avec ESCO si possible.
Participant 5	(Aucune réponse)
Participant 6	(Aucune réponse)
Participant 7	(Aucune réponse)
Participant 8	Le parcours de formation du candidat, les formations déjà suivies en lien avec son métier, les certifications déjà obtenues, l'organisme de formation qui a formé sur les compétences du référentiel, dates de passation des épreuves pour chaque compétence, les évaluateurs.





Participants	Réponses
<b>Participant 9</b>	Tout dépend de qui y accèdera. Mais dans tous les cas, ce devrait être à la fois une ressource commune et une sorte de "bibliothèque" ("thésaurus") permettant d'accompagner les évolutions tant du métier que des modes d'apprentissage de celui-ci.
<b>Participant 10</b>	Un maximum de consignes et un maximum de situations si ce n'est en mise en pratique à minima avec des vidéos illustratrices.
<b>Participant 11</b>	Une barre de progression avec les pourcentages des compétences nécessaires indiquant les niveaux de progression pour atteindre les différents résultats d'apprentissage.
<b>Participant 12</b>	Il serait important d'avoir des mécanismes de retour d'information et un moyen de suivre l'impact des micro-certifications sur l'employabilité des utilisateurs.
<b>Participant 13</b>	Il faut prendre en compte les difficultés des personnes peu qualifiées à utiliser les outils numériques. Peut-être faudrait-il inclure une version de l'évaluation spécifiquement conçue pour elles.

**\* RÉPONSE 2 - RETOUR QUALITATIF\*PROMOUVOIR LES MICRO-CERTIFICATIONS\***

- **Que pensez-vous du système de micro-certification à 4 badges proposé par les partenaires du projet MyCred4Home ?**

Participants	Réponse
<b>Participant 1</b>	"Quelle serait la norme de qualité associée ? La manière dont l'évaluation est effectuée (par exemple dans le cas de VNFIL) n'est pas suffisamment claire. En quoi les 3 niveaux des badges (débutant, intermédiaire, avancé) correspondent au niveau 2 du CEC ?"
<b>Participant 2</b>	"Comprendre la logique, peut-être 3 niveaux trop complexes ? Dans le texte je vois des chevauchements entre « compétence » et « aptitude » à résoudre."
<b>Participant 3</b>	"Conforme aux profils, complet."
<b>Participant 4</b>	"Je pense que l'approche adoptée est la bonne et peut représenter un bon point de départ pour améliorer et adapter le cadre."
<b>Participant 5</b>	"Je ne crois pas que cela fonctionnera. Qui décernera ces badges ? Comment ? Mon opinion personnelle est qu'en fin de compte, les personnes capables de décerner les badges seront payées pour les ajouter aux candidats."
<b>Participant 6</b>	"Je ne sais pas, je suis au courant."
<b>Participant 7</b>	"C'est le meilleur moyen de certifier même les petites formations."
<b>Participant 8</b>	"La déclinaison en 4 badges d'un point de vue théorique est pertinente. Cependant le découpage étant précis, en cas de non-obtention des 4 badges d'un coup, leur valorisation peut susciter de l'incompréhension car le contexte n'est pas suffisamment précisé (MC2, MC3, MC4), supposant un périmètre plus large. La compétence langagière est transverse et évaluable en MC1, MC3, MC4."



Participants	Réponse
Participant 9	"Le système à 4 domaines et 3 niveaux est pertinent. Mais l'option dite 'interne', censée encourager une démarche de parcours, fait peser le risque de blocages : ne pas être reconnu aux yeux d'autrui est un frein possible."
Participant 10	"L'approche badge permet une reconnaissance européenne, ce qui est un vrai plus. La distinction en 4 badges est un plus pour individualiser les résultats."
Participant 11	"La micro-certification aux 4 badges couvre toutes les problématiques liées au secteur. Non seulement les compétences techniques, mais aussi les compétences générales, si importantes pour développer tout type de travail comme les autres. Tous sont nécessaires pour effectuer les tâches liées à ce type d'emplois."
Participant 12	"Il est assez complet puisqu'il traite à la fois des caractéristiques du travail et des caractéristiques du bénéficiaire de soins."
Participant 13	"Le fait qu'il s'agisse d'un système de badges positifs encourage la cible à améliorer ses compétences, et qu'il établisse une échelle simple pour progresser est très utile pour promouvoir une formation efficace pour améliorer les compétences des professionnels peu qualifiés. J'aime beaucoup la façon dont c'est fait et je pense que cela pousse les gens à s'améliorer."

### \*RÉPONSE 3 - RETOUR QUALITATIF\*MÉTHODE D'ÉVALUATION \*

- Les partenaires souhaitent combiner 2 types d'évaluation : l'évaluation en présentiel et l'évaluation à distance (serious games). Que pensez-vous de cette proposition?

Participants	Réponses
Participant 1	"Je pense que si nous parlons de VNFIL, une situation pratique serait la plus appropriée pour évaluer les compétences. Les jeux sérieux susciteraient des questions liées aux normes de qualité. La logistique doit également être prise en compte : les candidats devront-ils utiliser leur ordinateur, auront-ils accès aux ordinateurs publics, etc. ?"
Participant 2	"Je pense qu'il est logique de combiner différentes méthodes, chacune d'elles laissant émerger des informations différentes."
Participant 3	"Une approche intéressante, merci de partager les résultats du pilote."
Participant 4	"L'approche est valable et logique, je crains seulement que cela prenne du temps pour les travailleurs cibles."
Participant 5	"C'est ainsi que les candidats sont évalués aujourd'hui."
Participant 6	"Ça sonne bien."
Participant 7	"La distance est parfois difficile."
Participant 8	"Intéressant de proposer les deux modalités. Le présentiel nécessitera une organisation/logistique définie et rigoureuse. Pour le distanciel, il sera nécessaire d'accompagner au préalable les candidats en fracture numérique, non habitués à ces usages."



Participants	Réponses
Participant 9	"Ce choix est bien venu, du fait de la nature du métier et des publics. Mais il nécessite autant d'accompagnement pour une modalité que pour l'autre. Leurs modalités d'usages devraient être sans doute mieux précisées."
Participant 10	"Déjà éprouvé en France, l'évaluation par un trio professionnel employeur-formateur est une méthode très efficace."
Participant 11	"Les deux sont nécessaires. L'évaluation à distance peut aider à développer des compétences numériques, si importantes dans cette ère digitale. Mais l'évaluation en face-à-face peut aider à favoriser les échanges d'expériences et d'idées."
Participant 12	"Je suis d'accord avec les partenaires, avoir à la fois des options en face-à-face et en ligne rend cela plus inclusif et offre une vision plus complète des connaissances et de l'expérience du candidat."
Participant 13	"Avoir deux possibilités d'évaluation différentes est très intéressant, car cela permet de s'adapter à différents profils de personnes et différents environnements de travail. Cependant, je pense que le concept de 'jeux sérieux en ligne' devrait être davantage développé pour être plus facilement applicable, car ce profil peu qualifié pourrait rencontrer des difficultés à participer à cette évaluation."

#### \*RÉPONSE 4 - PLATE-FORME D'ÉVALUATION

- Quels sont les éléments qui, selon vous, devraient être inclus dans la future plateforme d'évaluation ?

Participants	Réponses
Participant 1	Les critères sur lesquels les candidats seront évalués, les activités clés et les compétences associées.
Participant 2	(Aucune réponse)
Participant 3	(Aucune réponse)
Participant 4	Un ensemble clair d'énoncés de motivation, un parcours progressif (gamifié) pour que les participants puissent progresser, une connexion avec ESCO si possible.
Participant 5	(Aucune réponse)
Participant 6	(Aucune réponse)
Participant 7	(Aucune réponse)
Participant 8	Le parcours de formation du candidat, les formations déjà suivies en lien avec son métier, les certifications déjà obtenues, l'organisme de formation qui a formé sur les compétences du référentiel, dates de passation des épreuves pour chaque compétence, les évaluateurs.
Participant 9	Tout dépend de qui y accèdera. Mais dans tous les cas, ce devrait être à la fois une ressource commune et une sorte de "bibliothèque" ("thésaurus")



Participants	Réponses
	permettant d'accompagner les évolutions tant du métier que des modes d'apprentissage de celui-ci.
<b>Participant 10</b>	Un maximum de consignes et un maximum de situations si ce n'est en mise en pratique à minima avec des vidéos illustratrices.
<b>Participant 11</b>	Une barre de progression avec les pourcentages des compétences nécessaires indiquant les niveaux de progression pour atteindre les différents résultats d'apprentissage.
<b>Participant 12</b>	Il serait important d'avoir des mécanismes de retour d'information et un moyen de suivre l'impact des micro-certifications sur l'employabilité des utilisateurs.
<b>Participant 13</b>	Il faut prendre en compte les difficultés des personnes peu qualifiées à utiliser les outils numériques. Peut-être faudrait-il inclure une version de l'évaluation spécifiquement conçue pour elles.

## Partnership

- **IPERIA**, Coordinator <https://www.iperia.eu/>
- Strategies and Tools to Enhance People's Skills (**STePS**), <https://www.stepseurope.it>
- The Software Engineering and Internet Technologies (**SEIT**) Laboratory of the University of Cyprus: [www.ucy.ac.cy](http://www.ucy.ac.cy)
- **Centre Familial** de Bruxelles: [www.centrefamilial.be](http://www.centrefamilial.be)
- **G12** Grupo Empresarial de Servicios, s.l. [www.gdoce.es](http://www.gdoce.es)



## Contact points



<https://www.mycred4home.eu/>

