

# CERTIFICATIONS POUR LA MÉDITERRANÉE PROJET Q4M 2010–15



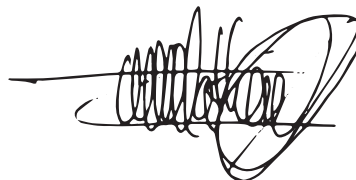


# AVANT-PROPOS

La présente publication marque à la fois une fin et un commencement. La Fondation européenne pour la formation (l'ETF) a coordonné un réseau régional d'experts, de partenaires sociaux et de décideurs politiques dans le domaine des certifications depuis son lancement en 2010 jusqu'en 2015. Ce réseau est aujourd'hui connu sous le nom de Certifications pour la Méditerranée ou CpM, mieux connu sous la dénomination anglaise «Qualifications for the Mediterranean» ou Q4M, acronyme utilisé dans cette publication. L'ETF a abandonné son rôle de chef de file du réseau et assure à présent un rôle consultatif. Le rôle de leadership de l'ETF au sein du Q4M s'achève par la parution de cette publication de la Fondation qui présente les principales réalisations du réseau. C'est à présent aux pays partenaires d'assurer la direction du réseau; leur confier cette présidence représentait une évolution nécessaire en termes d'appropriation du réseau et de prise de décision.

Le Q4M a poursuivi d'emblée un objectif expérimental et la présente publication consigne les résultats de cette démarche expérimentale et d'innovation. Nous tenions à mettre les réalisations du Q4M à la disposition d'un large lectorat ou des communautés d'experts, en plus des membres du réseau, afin que d'autres personnes et cercles puissent profiter de nos travaux mais aussi exploiter, modifier et adapter les outils et approches en fonction des besoins nationaux ou sectoriels.

En qualité d'agence de l'Union européenne (UE) désireuse de conseiller les pays du voisinage européen sur la réforme de leurs systèmes d'enseignement et de formation professionnels (EFP), nous nous employons à promouvoir et à défendre les principes et méthodes de l'UE, adaptés aux besoins locaux ou régionaux. La pertinence par rapport au marché de l'emploi, l'apprentissage tout au long de la vie et la participation d'un large éventail de parties prenantes sont d'une importance fondamentale à cet égard. Vous trouverez donc dans la présente publication des modèles, des exemples et des méthodologies qui sont en très grande partie le fruit d'un processus collaboratif. Le Q4M souhaitait ne pas limiter la planification au seul échelon ministériel mais y associer les acteurs du secteur et effectivement utiliser leur expertise, tout en tenant compte de leurs besoins, dans l'élaboration des outils. Nous espérons qu'ils se révéleront utiles pour votre travail.



Xavier Matheu de Cortada  
Chef de l'unité «Politique thématique», ETF

# TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
1. LE PROJET Q4M: 2010–15	5
OBJECTIFS, PARTENAIRES, COMITÉ DE PILOTAGE, PHASES ET RÉALISATIONS	5
1. Objectifs	5
2. Les partenaires du projet et leur rôle	5
3. Le comité de pilotage	5
4. Les phases du projet	5
5. Application des outils et résultats au niveau national	6
6. Outils techniques	6
7. Bilan et avenir – Du projet Q4M mené par l’ETF à un réseau régional Q4M pérenne	7
2. PROFILS DE RÉFÉRENCE COMMUNS POUR LES MÉTIERS	8
LA MÉTHODOLOGIE	8
1. Introduction	8
Comment utiliser ce document? À qui est-il destiné?	8
Élaborer un profil de référence commun pour des métiers	8
2. La démarche	9
2.1 Étape 1: le contexte du métier	10
2.2 Étape 2: les tâches principales	12
2.3 Étape 3: les sous-tâches	12
2.4 Étape 4: les savoirs, aptitudes et compétences	14
Annexe 1. Exemple de profil complet: serveur de restaurant/bar	17
Annexe 2. Exemple de profil complet: carreleur dans le secteur de la construction	23
Annexe 3. Le cadre européen des certifications pour l’éducation et la formation tout au long de la vie	28
Annexe 4. Verbes d’action proposés pour les savoirs, aptitudes et compétences dans les profils de référence communs	28
3. ANALYSE, COMPARAISON ET ÉVALUATION PAR LES PAIRS DES CERTIFICATIONS	29
UNE MÉTHODOLOGIE POUR ÉVALUER LES CERTIFICATIONS	29
1. Introduction	29
2. Méthodologie et outils pour l’analyse et la comparaison	30
2.1 Étape 1: sélection des certifications	30
2.2 Étape 2: analyse de la qualité des certifications	30
2.3 Étape 3: comparaison des certifications avec les profils communs	31
2.4 Étape 4: supplément descriptif du certificat EU adapté	31
2.5 Étape 5: rapports nationaux	32
2.6 Étape 6: validation par les équipes techniques nationales	32

3. Types de certifications	32
3.1 Égypte	32
3.2 Maroc	33
3.3 Tunisie	35
3.4 Jordanie	36
4. Résultats	37
4.1 Analyse de la qualité des certifications	37
4.2 Comparaison du contenu des certifications	42
5. Évaluation des certifications par les pairs	44
5.1 Le test	45
5.2 Résultats	45
5.3 Statut du test d'évaluation par les pairs et suivi	<b>47</b>
6. Conclusions et recommandations	48
La méthodologie et les outils sont-ils adaptés à leur finalité?	48
Les suppléments descriptifs du certificat et les rapports nationaux contribuent-ils à la transparence des certifications?	48
Les résultats de l'évaluation par les pairs contribuent-ils à renforcer la transparence et la confiance mutuelle entre les pays?	48
Les travaux techniques contribuent-ils aux évolutions au niveau national?	49
Annexe 1. Outils pour l'analyse, la comparaison et l'évaluation par les pairs des certifications	50
APPENDICE 1.	
COMITÉ STRATÉGIQUE ET ÉQUIPES TECHNIQUES NATIONALES	51
Égypte	51
Maroc	52
Jordanie	53
Tunisie	54
Algérie	55
France	56
Espagne	56
Italie	57
APPENDICE 2.	
LIENS VERS LES DOCUMENTS CLÉS DU PROJET Q4M	58
GLOSSAIRE	59
ACRONYMES	60

# INTRODUCTION

Le Q4M a été lancé en 2010 en tant que projet de l'ETF dénommé «La dimension régionale des certifications sectorielles dans la région euro-méditerranéenne» Il a innové dans le domaine des certifications, et il a réuni des partenaires dans sept pays: Maroc et Tunisie (Maghreb), Jordanie et Égypte (Machrek), France, Espagne et Italie (Europe). L'Algérie a rejoint le projet en novembre 2014.

L'ETF a dirigé et facilité le projet Q4M de 2010 jusqu'à la fin 2015. Au cours de ces six années, la Fondation a accompagné le développement d'un réseau et soutenu la mise au point d'outils techniques. Elle a organisé des réunions pour les équipes techniques, au niveau des pays, et des ateliers à l'échelon régional, ainsi qu'une série d'activités d'apprentissage par les pairs (peer learning activities, PLA). Au fil des ans, un grand nombre d'experts de l'ETF a participé au projet Q4M et a soutenu ses équipes techniques et puis le Comité stratégique EuroMed. L'ETF a également recruté des experts locaux pour soutenir les équipes techniques nationales.

Comme le montre la présente publication, le projet Q4M a obtenu des résultats tangibles au cours de ses six années d'existence. Première réalisation, la mise en place et le fonctionnement opérationnel du réseau Q4M, constitué d'équipes techniques au niveau national, de représentants des autorités responsables des certifications et des systèmes/cadres de certifications, de partenaires sociaux et de représentants du secteur. Le Comité stratégique EuroMed en est l'organe directeur. Deuxièmement, ce réseau a développé, testé et validé une série d'outils techniques qui ont contribué à la qualité, la comparabilité, la transparence et la compréhension mutuelle des certifications.

À la fin 2015, l'ETF a confié la direction du projet au réseau Q4M. Lors de la réunion du Comité stratégique EuroMed organisée au Caire en 2015, les membres égyptiens du comité ont proposé de prendre la direction du Q4M pour un an, à compter de novembre 2015. La présidence devrait être assurée par rotation entre les partenaires.

La présente publication donne une vue d'ensemble du projet Q4M pendant la période durant laquelle l'ETF en a été le chef de file. La première partie présente les objectifs, les partenaires du projet, le comité de pilotage, les phases et les produits. Elle est suivie de quelques remarques sur le transfert d'un projet Q4M mené par l'ETF à un réseau régional Q4M pérenne. La seconde et la troisième partie rendent compte des principales méthodologies élaborées. La publication comprend deux appendices et un glossaire. Le premier appendice énumère les noms des membres des équipes techniques du Q4M et du Comité stratégique EuroMed et des instituts affiliés. Le second appendice renvoie à des liens vers les documents du Q4M.

# 1. LE PROJET Q4M: 2010–15

## OBJECTIFS, PARTNAIRES, COMITÉ DE PILOTAGE, PHASES ET RÉALISATIONS

1. Objectifs
2. Les partenaires du projet et leur rôle
3. Le comité de pilotage
4. Les phases du projet
5. Application des outils et résultats au niveau national
6. Outils techniques
7. Bilan et avenir – Du projet Q4M mené par l'ETF à un réseau régional Q4M pérenne

### 1. Objectifs

Ce projet avait pour objectif général d'améliorer la qualité des certifications et des systèmes de certification et de les rendre plus réactifs aux besoins du marché du travail.

Grâce à une étroite coopération régionale dans le domaine des certifications, les pays partenaires participants se sont engagés à améliorer la transparence et la compréhension mutuelle des certifications et des systèmes de certification de chacun des autres membres. L'objectif était également de soutenir la réforme des systèmes nationaux d'EFPP et des systèmes et cadres nationaux de certification dans la région.

Le Q4M a poursuivi une approche sectorielle axée sur les secteurs du tourisme et de la construction. Le choix s'est porté sur ces deux secteurs en raison de leur degré élevé de mobilité géographique et d'internationalisation. Tous deux doivent faire face à des difficultés de recrutement et subissent l'impact des flux migratoires.

### 2. Les partenaires du projet et leur rôle

Quatre pays partenaires de l'ETF, à savoir le Maroc, la Tunisie, l'Égypte et la Jordanie, ont pris part au projet dès son lancement. Ces quatre pays partenaires ont été choisis sur la base des travaux qu'ils ont déjà réalisés dans le domaine des certifications et des cadres nationaux de certification. L'Algérie est devenue membre du projet en 2014. Ces cinq pays se trouvaient – et se trouvent actuellement – à différents stades de développement de leurs systèmes et cadres nationaux de certification.

Chaque pays partenaire du Q4M a mis en place une équipe technique composée de représentants des autorités chargées des certifications et des systèmes/cadres de certification, de partenaires sociaux et de représentants des secteurs économiques. Ces équipes techniques ont développé un large éventail d'outils techniques pour améliorer la comparabilité, la transparence et la compréhension mutuelle.

Trois États membres de l'UE, à savoir la France, l'Espagne et l'Italie, – qui ont tous des liens économiques et éducatifs étroits avec les pays du Sud et de l'Est de la Méditerranée –, ont participé au projet Q4M depuis son lancement. Ils apportent leur expertise technique et veillent à la compatibilité des réalisations du projet avec les outils et les systèmes de l'UE. Les experts de l'ETF ont tenu la Commission européenne et le groupe consultatif du cadre européen des certifications au courant de l'état d'avancement du Q4M.

### 3. Le comité de pilotage

En 2013, les partenaires du projet, soutenus par l'ETF, ont décidé de renforcer la coopération à l'échelon de l'élaboration des politiques en mettant en place un organe directeur, le Comité stratégique EuroMed (EuroMed Strategic Committee), qui réunit des représentants gouvernementaux de haut niveau, des partenaires sociaux et des organisations sectorielles. Le Comité stratégique EuroMed supervise la mise en œuvre du projet et valide les outils préparés par les équipes techniques. Il assure ensuite le lien entre les résultats du projet au niveau régional et les réformes en cours à l'échelon national. Il se réunit une ou deux fois par an, en fonction des besoins du projet.

### 4. Les phases du projet

Le projet Q4M a été mis en œuvre en deux grandes phases.

La première phase, de 2010 à 2013, a vu la mise en place du réseau Q4M constitué des représentants des autorités chargées des certifications et des systèmes/cadres de certification, de partenaires sociaux et de représentants des secteurs économiques. Une équipe technique opérationnelle et fonctionnelle a été mise en place dans chacun des pays partenaires. Ces équipes ont développé des profils de référence communs pour les métiers par pays afin de rendre leurs systèmes de certification (assez différents d'un pays à l'autre) compréhensibles aux équipes des autres pays. Ces équipes techniques ont conjointement mis au point une méthodologie commune permettant de décrire et comparer les certifications, ainsi que quatre profils de référence communs pour les deux secteurs sélectionnés, à savoir le tourisme et la construction. Une plate-forme informatique gérée par l'Université polytechnique de Turin, en Italie, a soutenu le travail d'élaboration des profils communs. Le Comité stratégique EuroMed a été mis en place à la fin de cette première phase. Le Comité stratégique EuroMed veille à la mise en œuvre du projet et valide les produits préparés par les équipes techniques. Il se réunit une ou deux fois par an, en fonction des besoins du projet.

Au cours de sa seconde phase, de 2014 à 2015, le projet a consolidé les réalisations de la première phase. Les

## 1. LE PROJET Q4M: 2010–15

équipes techniques ont finalisé deux autres profils de référence communs et mis à jour la méthodologie, décrite dans un guide pratique pour la production de profils communs. La méthodologie inclut deux exemples de profils communs, l'un pour un métier du secteur du tourisme et l'autre pour un métier du secteur de la construction. Les profils communs sont décrits en termes de savoirs, d'aptitudes et de compétences requises pour un métier. Ils peuvent servir de base de référence à la comparaison des certifications nationales pour ces métiers. Ils peuvent aussi être utilisés pour définir des normes/référentiels de certifications sectorielles pertinentes.

Au cours de la seconde phase, les équipes techniques ont également conçu une méthodologie opérationnelle pour l'analyse et la comparaison des certifications. Chaque équipe technique, dans son pays, a recensé les certifications des quatre métiers pour lesquelles un profil commun avait été élaboré au cours de la première phase du projet. Cette méthodologie a été testée pour ces certifications. Afin d'évaluer si l'analyse et la comparaison des certifications contribuent à la transparence et à la confiance, les équipes techniques ont utilisé l'évaluation par les pairs des certifications. L'ETF a élaboré un rapport de synthèse soulignant les résultats de l'analyse, de la comparaison et de l'évaluation par les pairs des certifications, et a formulé des recommandations (voir la partie 3 de cette publication).

### 5. Application des outils et résultats au niveau national

Pour que les pays partenaires puissent continuer leurs activités au niveau régional, ils devaient et doivent pouvoir poursuivre et consolider à l'échelon national leurs progrès sur les systèmes et les cadres de certification nationaux. Même si ce travail au niveau national ne faisait pas partie des activités du projet Q4M, c'était là une condition nécessaire pour que les pays partenaires puissent continuer à y participer. Le travail des équipes techniques du Q4M a eu un impact sur les processus de réforme au niveau national. Ainsi, par exemple, les travaux techniques réalisés par l'équipe marocaine du projet Q4M sont liés au processus d'évaluation des certifications qui sera mené pour la mise en œuvre du cadre national des certifications au Maroc. En Tunisie, les travaux menés dans le cadre du projet Q4M ont une incidence majeure sur le programme PEFESE<sup>1</sup> pour la réforme des certifications dans ce pays. Pendant les tests effectués dans le cadre de ces deux projets-pays, les mêmes certifications ont été utilisées comme référence afin de produire une série de résultats cohérents. En outre, il a été décidé de se fonder sur les profils de référence communs partagés pour élaborer et réviser les normes/référentiels de formation / certification

pour le programme PEFESE. Enfin, l'Égypte utilise le profil commun de maçon dans le projet «Orientation professionnelle pour l'emploi des jeunes – Formation professionnelle et apprentissage dans le secteur égyptien du bâtiment et de la construction». Il s'agit d'un projet commun entre l'Organisation internationale du travail et la Fédération égyptienne pour le bâtiment, la construction et le logement (Egyptian Building, Construction, and Housing Federation).

### 6. Outils techniques

Le projet Q4M a produit une série d'outils techniques pour améliorer la comparabilité, la transparence et la compréhension mutuelle des certifications, à savoir:

- une méthodologie pour le développement de profils professionnels communs (*Certifications pour la Méditerranée: profils de référence communs pour les métiers – guide de l'utilisateur – la méthodologie*);
- six profils communs pour les métiers de maçon, superviseur (chef de chantier) et carreleur dans le secteur de la construction; et de serveur, réceptionniste et préposé aux chambres (employé d'étage) dans le secteur du tourisme (*La dimension régionale des certifications sectorielles dans la région euro-méditerranéenne – profils communs*);
- une méthodologie et une palette d'outils pour l'analyse et la comparaison des certifications (*Analyse, comparaison et évaluation par les pairs des certifications – une méthodologie pour évaluer les certifications – Q4M: rapport de synthèse régionale – transparence et confiance dans les certifications*);
- une méthodologie et une palette d'outils pour l'évaluation par les pairs des certifications (annexes T1 à T9 du rapport de synthèse régional).

Tous ces outils sont à la disposition du réseau Q4M et des autres parties intéressées, par le biais de la Plate-forme des certifications de l'ETF (voir les liens vers ces outils et réalisations dans l'appendice 2). Les parties 2 et 3 de cette publication présentent les méthodologies pour le développement de profils de référence communs pour les métiers, ainsi que pour l'analyse, la comparaison et l'évaluation par les pairs des certifications. Toutes les réalisations développées par le projet Q4M ont été validées par le Comité stratégique EuroMed.

<sup>1</sup> Programme d'appui à l'éducation, la formation professionnelle, l'enseignement supérieur et l'employabilité.



## **7. Bilan et avenir – Du projet Q4M mené par l’ETF à un réseau régional Q4M pérenne**

Le moment du transfert de la direction du projet Q4M au réseau Q4M a été choisi délibérément et avec un objectif précis. Comme mentionné dans la section précédente, au cours de ses six années d’existence, le projet Q4M est devenu un réseau opérationnel doté d’une structure de gestion. Le réseau a développé, testé et validé une série d’outils techniques pour améliorer la transparence et la compréhension mutuelle des certifications et systèmes de certification des pays participants, ce qui était l’objectif général du projet Q4M lors de son lancement en 2010. Au cours de l’année 2015, le projet Q4M était donc arrivé à un tournant majeur et le principal défi pour l’avenir était la pérennité du réseau Q4M. Il était évident que tant que l’ETF continuerait à diriger et à financer le projet, le réseau resterait dépendant de la Fondation, ce qui empêcherait les membres de s’approprier le projet. L’ETF reste associée au réseau Q4M, en tant que conseiller stratégique et technique. Nous chercherons également des synergies entre les activités menées au niveau national et les activités régionales du réseau Q4M.

Les premiers signes indiquant que le Q4M peut effectivement devenir un réseau régional durable sont positifs. La présidence égyptienne a organisé et présidé une réunion du Comité stratégique EuroMed en avril 2016, qui a permis d’examiner les plans et les possibilités de financement. L’ETF a contribué à cette réunion en fournissant des conseils. Le Comité stratégique EuroMed a accepté de présenter une demande pour un projet Erasmus+ visant à examiner la possibilité de transférer les outils et les méthodologies à d’autres niveaux de certifications. Les partenaires français du Q4M proposeront une méthodologie et un calendrier pour cette candidature.

Le réseau Q4M peut continuer à utiliser la Plate-forme des certifications de l’ETF. Les documents et outils du Q4M sont accessibles en ligne via cette la plate-forme. L’appendice 2 fournit les liens vers ces documents.

## 2. PROFILS DE RÉFÉRENCE COMMUNS POUR LES MÉTIERS

### LA MÉTHODOLOGIE

#### 1. Introduction

#### 2. La démarche

Annexe 1. Exemple de profil complet: serveur de restaurant/bar

Annexe 2. Exemple de profil complet: carreleur dans le secteur de la construction

Annexe 3. Le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie

Annexe 4. Verbes d'action proposés pour les savoirs, aptitudes et compétences dans les profils de référence communs

### 1. Introduction

Au cours des quatre dernières années, l'ETF a coordonné l'élaboration par les pays participants de profils de référence communs pour des métiers.

Quatre équipes techniques, bénéficiant du soutien de l'ETF et de trois États membres – la France, l'Italie et l'Espagne –, ont élaboré ensemble des profils communs dans les secteurs du tourisme et de la construction. Ces équipes, composées de spécialistes de l'éducation et des secteurs concernés, ont élaboré six profils communs – trois dans chacun des deux secteurs visés par le projet.

Les profils communs pour le secteur du tourisme sont les suivants:

- serveur,
- réceptionniste,
- responsable de salle.

Les profils communs pour le secteur de la construction sont les suivants:

- maçon,
- chef de chantier,
- carreleur.

L'application de la méthodologie des profils de référence communs nécessite une expertise méthodologique et sectorielle.

#### Comment utiliser ce document? À qui est-il destiné?

Les présentes orientations méthodologiques regroupent les résultats et expériences tirés du travail commun réalisé sur les profils de référence communs. Ce document méthodologique vise à aider les partenaires à élaborer des profils professionnels et de référence pour les autres secteurs et professions.

Les profils communs aident les partenaires à comprendre le contenu, la position (hiérarchique) et la structure (composants) des métiers. Il est ainsi plus aisé de comparer les métiers entre différents pays. Il s'agit d'un tout premier pas pour assurer la transparence et instaurer la confiance entre les pays partenaires. La transparence suppose une interprétation commune du contenu et de la méthodologie. Il s'agit d'ouvrir la voie à l'élaboration de profils de référence communs pour les métiers et même de certifications communes. Dans les secteurs présentant une forte orientation internationale en particulier, comme le secteur du tourisme, il peut être essentiel de créer des synergies en matière de professions et de certifications afin de renforcer le professionnalisme et les compétences des personnes concernées au travail. Pour les secteurs fortement techniques, il peut être essentiel d'assurer la transparence du contenu technique. Un carreleur originaire d'un pays engagé pour réaliser un travail de carrelage dans un autre pays doit être au fait des méthodes, outils et aspects techniques en usage dans ce pays pour réaliser le travail correctement.

Les pays partenaires ont déjà exprimé leur intention d'utiliser les profils communs élaborés dans le cadre du projet pour réaliser des objectifs tels que la mobilité des travailleurs, la transférabilité, l'élaboration de certifications et leur reconnaissance.

Les présentes orientations méthodologiques prennent pour exemple le profil du «serveur». Les profils complets du «serveur» et du «carreleur» figurent à l'annexe 1 et 2.

#### Élaborer un profil de référence commun pour des métiers

Les profils de référence communs sont des profils professionnels qui reflètent la vision régionale des métiers dans les deux secteurs étudiés. Ils ne sont pas représentatifs d'un profil professionnel national, mais d'un profil qui est le fruit d'un consensus entre les acteurs du secteur impliqués dans le projet pour la région.

Les profils de référence communs pour les métiers décrivent le contexte professionnel, les activités, les tâches et les descripteurs exprimés sous la forme de savoirs, d'aptitudes et de compétences qui sont requis pour l'exercice d'une profession.

Les critères principaux suivants ont servi de point de départ à l'élaboration des profils de référence communs.

- Ils doivent être fondés sur les principales activités accomplies (ou les principaux processus de travail) dans le cadre de la profession concernée.
- Ils doivent être liés aux voies d'accès aux métiers existants (promotion verticale) et divisés en tâches essentielles.

- Les savoirs, aptitudes et compétences sont exprimés en verbes d'action et liés au contexte et tiennent compte du niveau de performance requis pour exécuter cette tâche.
- Les profils sont généraux et durables.
- Les profils doivent être compréhensibles pour les employeurs.
- Le profil est une référence commune d'un métier établi de façon consensuelle à des fins de comparaison et de déploiement par les pays partenaires avec différents objectifs, en particulier l'élaboration ou la modification des certifications nationales ou encore l'élaboration de programmes de formation.

## 2. La démarche

La figure 1 explique plus en détail la méthodologie utilisée. Elle montre clairement que le profil qui en résulte n'est pas représentatif d'un profil national, mais constitue un *profil de référence commun*. Cela signifie que chaque pays peut utiliser ce profil comme référence pour atteindre ses propres objectifs. Ce profil de référence commun indique clairement les liens entre les profils des différents pays et permet ainsi d'améliorer la transparence et la confiance mutuelle dans le secteur.

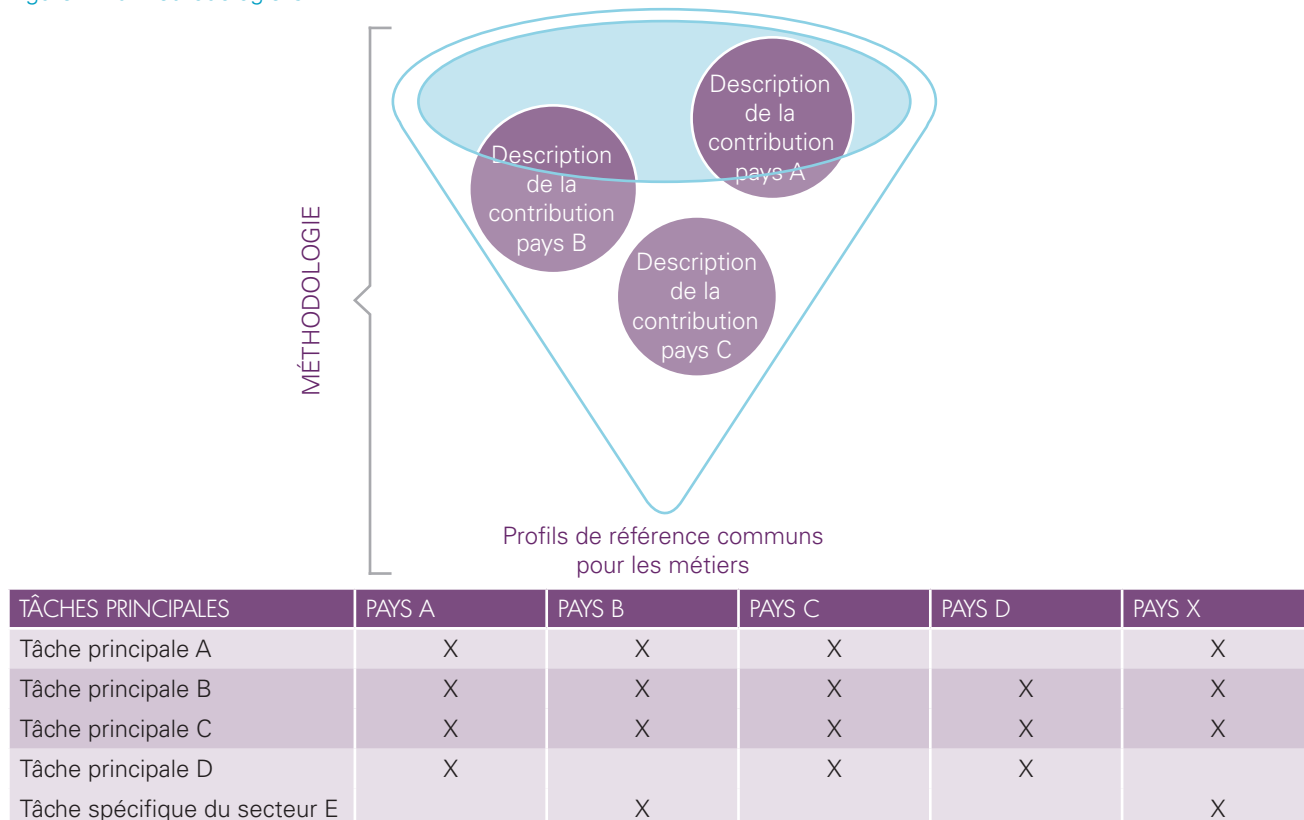
Il importe surtout que les partenaires puissent se reconnaître dans ce profil et puissent en saisir les éléments pertinents pour leur contexte. C'est là l'utilité essentielle d'un profil de référence. Un tableau présentant une vue d'ensemble de tous les profils indique globalement le degré de transparence des profils les uns par rapport aux autres.

Le tableau dans la figure 1 indique que tous les pays reconnaissent les activités B et C dans leurs métiers (à savoir, dans l'exemple utilisé dans le présent document, «prendre les commandes» et «servir les aliments et les boissons»). Dans cet exemple, il semble que les activités A et D fassent aussi partie du travail dans la plupart des pays, mais pas dans tous. Cela pourrait s'expliquer par des éléments propres au secteur, par exemple le fait qu'un autre métier est chargé de ces activités, qu'une entreprise est trop petite ou que l'activité en question est intégrée dans une autre activité spécifique du secteur (E).

La figure 1 indique que le point de départ de l'élaboration du profil de référence commun est la contribution des différents pays. Dans la méthodologie, les quatre étapes principales suivantes ont été réalisées:

1. décrire le métier et son contexte;
2. définir les tâches principales;

Figure 1. La méthodologie Q4M

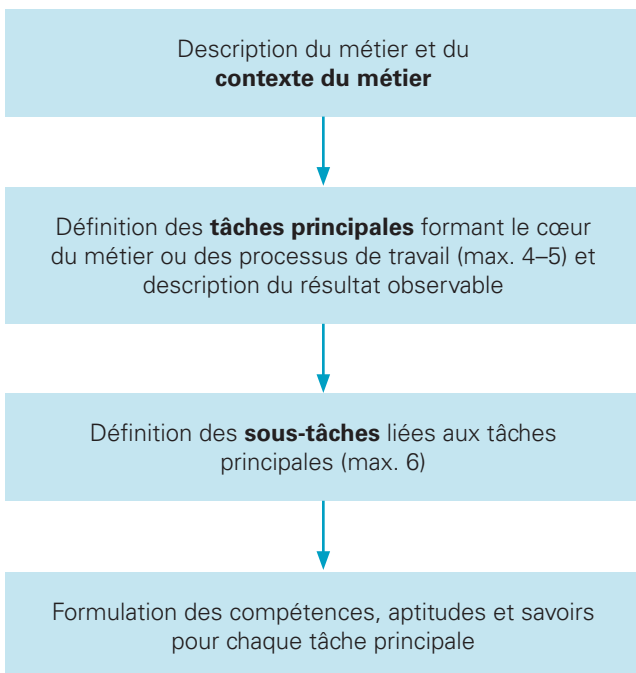


## 2. PROFILS DE RÉFÉRENCE COMMUNS POUR LES MÉTIERS

3. définir les sous-tâches;
4. formuler les savoirs, aptitudes et compétences.

Chacun des pays élabore la description d'un profil professionnel uniquement pour l'étape 1 et l'étape 2.

Figure 2. La méthodologie en quatre étapes



Dans les sections suivantes, chaque étape est expliquée en détail et illustrée par un exemple extrait du métier de «serveur». En annexe (1 et 2) sont fournis les profils complets pour les métiers de «serveur» et de «carreleur».

### 2.1 Étape 1: le contexte du métier

Le contexte du métier est le point de départ de l'élaboration du profil de référence commun. Il fournit une description cohérente de toutes les dimensions qui caractérisent un métier. Il permet de comprendre les principales activités, le contexte professionnel et le niveau de performance. Cette première étape aura une incidence sur les étapes suivantes dans le processus d'élaboration d'un profil professionnel. Il est donc crucial de parvenir à une interprétation commune de cette première étape et à un consensus sur ce point.

L'étape 1 comprend les éléments suivants:

- **Description du métier:** Une brève synthèse des caractéristiques du métier (en incluant la dimension linguistique le cas échéant).
- **Contexte professionnel:** Dans quel contexte ce métier est-il exercé?
- **Autonomie et responsabilité:** Comment ce métier se situe-t-il par rapport à d'autres métiers du secteur ou de l'entreprise? Il est nécessaire de préciser le degré d'autonomie de la personne qui exerce ce métier dans des conditions habituelles. À ce niveau, il importe également de tenir compte des liens avec d'autres métiers du même secteur.
- **Attitude professionnelle:** Cet item décrit les éléments plutôt «non techniques», comme la communication et la collaboration avec d'autres personnes, les normes éthiques et les valeurs. Il s'agit d'avoir l'attitude adéquate dans l'exercice de ses activités professionnelles. Ces éléments sont cruciaux pour l'employeur et ils ont une incidence sur la performance de la personne concernée. La description des savoirs, aptitudes et compétences devra refléter les éléments figurant dans cet item.
- **Tendances et innovation:** Pour que le profil soit durable, il est recommandé d'inclure les tendances et les innovations les plus récentes dans le secteur concerné qui pourraient avoir une incidence sur les savoirs, aptitudes et compétences.
- **Règles et réglementations:** Existe-t-il des règles nationales, sectorielles ou au niveau de l'entreprise dont il faut tenir compte pour exercer la profession concernée?
- **Outils et méthodologies:** Est-il nécessaire de maîtriser des machines, des outils ou des méthodes spécifiques pour exercer ce métier?
- **Défis professionnels:** Il va de soi que les défis peuvent être nombreux et qu'il n'est pas possible de tous les énumérer, mais il pourrait être utile d'en inclure quelques-uns. Ces défis modifient souvent le contexte «normal/régulier» dans lequel une personne travaille, et la gestion de ces défis a une incidence sur l'efficacité de la personne concernée. La façon de gérer les défis montre que cette personne est en mesure d'adapter son comportement professionnel et d'exercer sa profession dans d'autres circonstances, et pas uniquement dans la situation standard. Pour relever ces défis, tout est question d'adaptabilité, d'empathie, de flexibilité, etc. Ces qualités doivent également transparaître dans la description des savoirs, aptitudes et compétences.
- **Les descripteurs de niveaux du CEC comme outil de positionnement:** Les descripteurs de niveaux du CEC sont utilisés pour positionner et comparer les professions.

## Exemple 1. «Serveur» – Le contexte du métier

<b>SECTEUR:</b>	HÔTELLERIE/RESTAURATION
<b>PROFESSION:</b>	SERVEUR
<b>Description du métier</b>	<p>Le serveur est responsable de la préparation, de l'agencement et de l'hygiène générale de l'espace de restauration des clients. Il/elle accueille et fait asseoir les clients, fournit des informations et donne des conseils concernant le menu, prend les commandes, sert les plats et les boissons et assure un service au comptoir ou la vente de plats à emporter.</p> <p>Le serveur peut également être chargé de prendre les réservations, de faire connaître les spécialités et curiosités locales aux clients, de découper la viande, de préparer l'addition et de gérer les paiements.</p> <p>Il/elle assure une bonne coordination entre la préparation des aliments en cuisine et le service en salle.</p>
<b>Contexte professionnel</b>	Un serveur travaille dans le secteur du tourisme, dans les établissements hôteliers, restaurants, boîtes de nuit, brasseries et autres établissements similaires. Ces établissements peuvent aller des petites entreprises aux grandes chaînes hôtelières multinationales et inclure la restauration de collectivité et les services de traiteur.
<b>Autonomie et responsabilité</b>	Le serveur rend compte au serveur principal, maître d'hôtel ou gérant de restaurant. En général, selon la taille de l'établissement, il est membre d'une équipe qui comprend d'autres serveurs et le personnel de cuisine.
<b>Attitude professionnelle</b>	<p>Le serveur doit avoir une attitude fortement axée sur le client et d'excellentes aptitudes relationnelles. Il/elle doit avoir une bonne présentation, avoir une excellente hygiène personnelle, pouvoir communiquer facilement avec les clients et les collègues (en salle comme avec le personnel des cuisines).</p> <p>Ce travail demande une grande énergie et la volonté de travailler de manière flexible, souvent en soirée, pendant les week-ends et les jours fériés.</p> <p>Toutes les tâches et tous les devoirs du serveur doivent être accomplis avec courtoisie et en veillant à l'hygiène.</p>
<b>Tendances et innovation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préoccupations écologiques</li> <li>• Évolution numérique dans la prise de commandes (par appareil mobile) et de réservations</li> <li>• Évolutions particulières des goûts alimentaires</li> </ul>
<b>Règles et réglementations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Règles d'hygiène</li> <li>• Règles d'éthique conformes au type de restaurant</li> </ul>
<b>Défis professionnels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traitement des réclamations concernant les plats et les boissons</li> <li>• Gestion des clients agressifs et/ou ivres</li> <li>• Gestion des préférences et des régimes alimentaires particuliers</li> <li>• Prise en charge des «invités avec besoins spécifiques»</li> <li>• Gestion des clients «mauvais payeurs»</li> <li>• Gestion des grands groupes</li> <li>• Gestion des «coups de feu» (arrivée de nombreuses personnes en même temps)</li> </ul>
<b>Niveau CEC</b>	Niveau 3

## 2. PROFILS DE RÉFÉRENCE COMMUNS POUR LES MÉTIERS

### 2.2 Étape 2: les tâches principales

Les tâches principales sont les activités centrales accomplies par une personne qui exerce la profession concernée. Bien que l'intitulé de l'activité puisse varier d'un pays à l'autre, il semblerait que les activités soient plus ou moins identiques dans les différents pays. Par exemple, l'une des principales activités du serveur est de servir les plats et les boissons et de prendre les commandes des clients. Quelle que soit la dénomination utilisée pour décrire ces activités, chaque serveur réalisera ces activités qui suivent souvent la logique des processus de travail.

Les activités constituent une première étape importante, car elles représentent la première étape vers la

transparence entre les pays. Cette étape permet de mettre en évidence immédiatement les disparités. Certains pays peuvent compter un plus grand nombre d'activités, qui peuvent être de nature spécifiquement sectorielle ou régionale. Les activités doivent être limitées à cinq.

Lors de la description des activités, il est recommandé de décrire également les résultats observables. Il s'agit en fait d'une description très succincte du résultat des activités. Cette description doit reposer dans la mesure du possible sur des résultats mesurables. Cette démarche facilitera la description des tâches et des savoirs, aptitudes et compétences à un stade ultérieur. Elle permet en outre de mieux comprendre la teneur des activités, assurant ainsi une plus grande transparence.

#### Exemple 2. «Serveur» – Tâches principales

TÂCHES PRINCIPALES	DESCRIPTION AVEC RÉSULTATS OBSERVABLES
<b>A. Procédures de préparation, d'ouverture et de fermeture de la salle de service</b>	Le serveur s'assure que la salle de restauration est préparée conformément aux réservations et aux règles d'étiquette et d'hygiène. Le serveur assurera le maintien de la salle de restauration dans cet état pendant et après le service.
<b>B. Prise des commandes</b>	Le serveur accueille les clients et prend les commandes. Il/elle fournit des informations concernant les plats et les boissons, présente les suggestions et formule des recommandations.
<b>C. Service des commandes</b>	Le serveur contribue à un service fluide. Il sert les plats et les boissons conformément aux commandes et aux désirs des clients, y compris pour les services au comptoir et la vente à emporter. Il/elle prépare et maintient le buffet en bon ordre de fonctionnement et prépare les plats à la table le cas échéant.
<b>D. Facturation</b>	Le serveur établit la note (addition) et fournit des explications si nécessaire. Il/elle veille à ce que le client parte avec, au final, une bonne impression du restaurant et du service.

### 2.3 Étape 3: les sous-tâches

Bien souvent, la définition des activités ne suffit pas pour assurer la transférabilité et la transparence. Une autre étape est nécessaire: la définition des tâches au sein des activités principales. Les tâches ont pour avantage de créer des unités plus petites qui peuvent être aisément comparées, transférées et interprétées dans d'autres contextes. L'absence de tâches aboutit souvent à des descriptions vastes et complexes des activités.

Il semblerait que ces tâches contribuent largement à l'amélioration de la comparabilité/transparence pour les

autres pays et le marché du travail. Leur définition oblige également à réfléchir aux caractéristiques essentielles du métier, et indique les éléments ayant une plus grande incidence sur le risque.

Les équipes techniques nationales ont défini les tâches comme des unités plus petites conformes aux pratiques de la profession. Les tâches peuvent être conçues autour d'une tâche ou d'une méthode spécifique ou d'un ensemble d'activités cohérentes. Il est recommandé de limiter le nombre de tâches à un maximum de six par activité. Un nombre trop important de tâches sera trop difficile à gérer et ne permettra pas une plus grande transparence.

MÉTHODES DE DÉFINITION DES SOUS-TÂCHES	EXEMPLES*
Regroupement autour d'une tâche spécifique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir des informations au client concernant les plats et les boissons</li> <li>Accueillir les clients</li> </ul>
Regroupement autour d'une méthode / d'un outil spécifique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer la caisse</li> <li>Griller du poisson</li> </ul>
Regroupement autour d'un ensemble d'activités cohérent	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nettoyer les sanitaires</li> <li>Préparer la salle et dresser les tables</li> </ul>

\* Exemples relatifs à différents métiers.

Lors de l'élaboration de profils, on se trouve toujours confronté à la question du niveau de détail des activités et des tâches. Le lecteur trouvera ci-dessous certains des avantages et inconvénients en la matière. Il n'existe pas de règle générale. Il s'agit de prendre une décision en fonction de l'objectif d'utilisation du profil concerné.

Sur la base de l'expérience, il est recommandé de ne pas décomposer les profils de référence communs en unités trop réduites (activités essentielles et tâches), car cela rend la lecture et les comparaisons plus difficiles. Des unités trop petites suscitent aussi des descriptions plus détaillées, et l'ajout de détails n'aboutit pas nécessairement à plus de transparence; bien au contraire, il rend la description plus compliquée.

	FORCES/OPPORTUNITÉS	MENACES/FAIBLESSES
<b>Petites unités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permettent une formation brève</li> <li>• Permettent la mobilité géographique</li> <li>• Propices à l'apprentissage tout au long de la vie (combinaison du travail et de la formation)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fragmentation du métier</li> <li>• Difficulté d'identifier la combinaison des savoirs, aptitudes et compétences dans les contextes complexes</li> <li>• Moins de transparence</li> </ul>
<b>Unités plus importantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permettent de démontrer la capacité à combiner les savoirs, aptitudes et compétences dans un contexte plus complexe</li> <li>• Nombre d'évaluations réduit</li> <li>• Plus grande facilité de compréhension et de comparaison</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La préparation à une unité nécessite davantage d'activités d'apprentissage</li> </ul>

### Exemple 3. «Serveur» – Sous-tâches relatives aux tâches principales A et B

TÂCHES PRINCIPALES ET SOUS-TÂCHES	DESCRIPTION AVEC RÉSULTATS OBSERVABLES
<p><b>A. Procédures de préparation, d'ouverture et de fermeture de la salle de service</b></p> <p><i>Sous-tâches:</i></p> <p>A1. Nettoyer et entretenir l'équipement du restaurant</p> <p>A2. Préparer la salle et dresser les tables</p> <p>A3. Entretenir et nettoyer la salle du restaurant</p> <p>A4. Ranger les produits et le matériel</p>	<p>Le serveur s'assure que la salle de restauration est préparée conformément aux réservations et aux règles d'étiquette et d'hygiène. Le serveur assurera le maintien de la salle de restauration pendant et après le service.</p>
<p><b>B. Prendre la commande</b></p> <p><i>Sous-tâches:</i></p> <p>B1. Accueillir et recevoir les clients</p> <p>B2. Fournir des informations concernant le menu</p> <p>B3. Formuler des recommandations et «pousser la vente»</p> <p>B4. Prendre note de la commande</p>	<p>Le serveur accueille les clients et prend les commandes de manière efficace et compréhensible. Il/elle fournit des informations concernant les plats et les boissons, présente les suggestions, et formule des recommandations en mettant en avant certains produits (plats, vins, etc.).</p>



## 2. PROFILS DE RÉFÉRENCE COMMUNS POUR LES MÉTIERS

### 2.4 Étape 4: les savoirs, aptitudes et compétences

L'étape suivante consiste à décrire les tâches en termes de savoirs, aptitudes et compétences. Ces savoirs, aptitudes et compétences peuvent être formulés et regroupés selon la logique des activités et des tâches. Il importe de tenir compte du fait que la compétence globale n'est pas uniquement une question d'aptitudes et de savoir-faire techniques, mais aussi d'attitudes et de comportements personnels et professionnels. Comme indiqué ci-dessus, ces éléments sont souvent plus importants pour un employeur que les aptitudes techniques (car ces dernières peuvent s'apprendre). Il s'agit de la souplesse, de l'adaptabilité, des compétences relationnelles, de l'esprit d'initiative, du comportement professionnel, etc.

#### 2.4.1 Le cadre européen des certifications comme référence externe

Comme mentionné précédemment, les pays participants ont convenu, dans le but de comprendre et de comparer le champ d'application et le niveau d'une profession dans les pays partenaires, d'utiliser le cadre européen des certifications (CEC) comme référence commune, en particulier ses descripteurs. Ceux-ci sont des savoirs, aptitudes et compétences, que la recommandation établissant le CEC définit comme suit<sup>2</sup>:

- «Savoir»: résultat de l'assimilation d'informations grâce à l'éducation et à la formation. Le savoir est un ensemble de faits, de principes, de théories et de pratiques liés à un domaine de travail ou d'étude. Le CEC fait référence à des savoirs théoriques ou factuels.
- «Aptitude»: capacité d'appliquer un savoir et d'utiliser un savoir-faire pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes. Le CEC fait référence à des aptitudes cognitives (utilisation de la pensée logique, intuitive et créative) ou pratiques (fondées sur la dextérité ainsi que sur l'utilisation de méthodes, de matériels, d'outils et d'instruments).
- «Compétence»: capacité avérée d'utiliser des savoirs, des aptitudes et des dispositions personnelles, sociales ou méthodologiques dans des situations de travail ou d'études et pour le développement professionnel ou personnel. Le CEC fait référence aux compétences en termes de prise de responsabilités et d'autonomie.

#### 2.4.2 Description des savoirs, aptitudes et compétences

Pour définir les savoirs, aptitudes et compétences, il ne suffit pas de regrouper ceux qui sont issus des profils

existants. Ils doivent faire l'objet d'une vérification complète pour s'assurer qu'ils sont formulés correctement.

Il importe de décrire les acquis de l'éducation et de la formation dans le profil professionnel étudié au niveau de performance adéquat, car c'est cet élément qui permet de distinguer les différents métiers au sein d'un même secteur (le parcours vertical). Par exemple, le gérant d'un hôtel et son assistant peuvent effectuer plus ou moins les mêmes activités ou tâches (par exemple «traiter les réclamations»), mais le niveau d'exigence et la complexité de l'activité (responsabilité et autonomie) seront différents. Ce niveau doit être exprimé au moyen de verbes d'action.

L'exemple 4 considère la position de serveur. Elle concerne une partie du profil professionnel du serveur et présente les savoirs, aptitudes et compétences correspondant à l'activité B et à ses tâches. Cet exemple indique concrètement comment utiliser des verbes afin d'exprimer le niveau de performance, d'autonomie et de complexité adéquat.

Sur la base de l'exemple 4, il existe différents éléments susceptibles d'être pris en compte pour décrire les savoirs, aptitudes et compétences.

- Décrire la *complexité* et l'*autonomie* de la profession. Cette personne doit-elle être supervisée dans son travail, travaille-t-elle de façon indépendante, supervise-t-elle d'autres personnes? Cet élément est important pour définir les autres savoirs, aptitudes et compétences au niveau adéquat. Il oriente également la définition des critères d'évaluation.
- Pour les compétences, utiliser des verbes tels que «être capable de».
- Les compétences transcendent les connaissances et aptitudes techniques, pour prendre en compte les *capacités personnelles et sociales*. Elles ont une dimension plus complexe que les aptitudes et les savoirs. Elles se rapportent au comportement professionnel et intègrent des éléments tels que la capacité de collaborer, la souplesse, la prise d'initiatives, la planification et l'organisation du travail, l'adaptabilité, etc. Dans les profils professionnels, il est souvent plus pertinent de commencer par la description des compétences, et les employeurs ont souvent une idée claire de la compétence ou de l'incompétence d'un salarié. Les compétences sont étroitement liées au résultat souhaité des activités. Il est ensuite possible de définir les aptitudes et savoirs nécessaires pour acquérir les compétences attendues.
- Il n'est pas possible de tenir compte de tous les *contextes* possibles pour décrire les savoirs, aptitudes et compétences, mais il est possible de décrire les

<sup>2</sup> Recommandation du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 établissant le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie.



contextes les plus importants, qui donnent une bonne indication du degré de compétence ou d'incompétence d'une personne.

- Soyez concrets! Les savoirs, aptitudes et compétences doivent être formulés de *manière active* et non au futur lors de l'énoncé d'un processus (évitez les formules telles que «aura conscience de», «sera présenté à»). Décrivez-les en termes relativement simples. Il doit être possible d'acquérir les savoirs, aptitudes et compétences dans les délais impartis et leur acquisition doit être *observable* et *mesurable*. Ils doivent être *compréhensibles* pour tous les acteurs concernés. Ils doivent être *spécifiques* et *concrets*. Évitez d'utiliser des mots tels que «quelques» ou «plusieurs». Évitez les formules telles que «est capable de préparer plusieurs repas simples» («repas simples» est trop vague, et que signifie exactement «plusieurs»?).
- Les verbes doivent décrire des actions mesurables ou observables, par exemple «expliquer», «représenter», «appliquer», «analyser», «élaborer». Il convient d'éviter des expressions telles que «être familiarisé avec».
- Il convient de préciser également le niveau de connaissances. Il ne suffit pas de mentionner le thème des savoirs: s'agit-il de «connaître des faits simples», ou d'avoir une «compréhension plus complexe» des méthodes et procédures? Même si le sujet de la connaissance peut être identique pour différents métiers dans un même secteur, le niveau des connaissances peut être radicalement différent. Par exemple, si le serveur et le cuisinier doivent tous deux posséder une certaine connaissance des ingrédients et des aliments, les connaissances du cuisinier sont nettement plus approfondies dans ce domaine.

## 2. PROFILS DE RÉFÉRENCE COMMUNS POUR LES MÉTIERS

Exemple 4. « Serveur » – Savoirs, aptitudes et compétences liés aux tâches principales/sous-tâches (activité B)

TÂCHES PRINCIPALES ET SOUS-TÂCHES	COMPÉTENCES	APTITUDES	SAVOIRS
<p><b>B. Prise des commandes</b> (Sous-tâches:</p> <p>B1. Accueillir et installer les clients</p> <p>B2. Fournir des informations concernant le menu</p> <p>B3. Formuler des recommandations et « pousser la vente »</p> <p>B4. Noter les commandes</p> <p>1. <i>Indique le niveau de complexité et l'autonomie de la personne qui exerce ce métier.</i></p> <p>2. <i>Utiliser des verbes tels que « être capable de ».</i></p> <p>3. <i>Les compétences incluent non seulement les connaissances et aptitudes techniques, mais aussi les capacités personnelles et sociales.</i></p> <p>4. <i>Dans la limite du possible, et le cas échéant, décrire les contextes professionnels spécifiques dans lesquels la personne doit travailler et apporter la preuve de ses aptitudes et compétences.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Travaille <b>sous la supervision</b> du maître d'hôtel / du chef de salle</li> <li>Est capable d'accueillir les invités de manière adéquate et d'<b>adapter</b> sa façon de faire selon la situation (clients habitués, clients spéciaux, grands groupes, etc.)</li> <li>Est capable de communiquer efficacement avec la cuisine afin de faire en sorte que les commandes soient correctement préparées</li> <li>Est capable de <b>communiquer</b> avec les clients d'une manière polie et appropriée pendant la totalité du service, y compris en interprétant les signes et la communication non verbale des clients</li> <li>Est capable de gérer de manière <b>souple</b> et adéquate les questions difficiles/les réclamations concernant les plats, les boissons et les souhaits particuliers</li> <li>Est capable de contribuer à une atmosphère agréable et sereine dans le restaurant</li> </ul> <p>5+6. <i>Décrire les aptitudes de manière active et concrète. Les aptitudes doivent être mesurables et observables et doivent pouvoir être acquises dans un délai défini.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accueille les clients en utilisant les techniques adéquates</li> <li>Dirige l'hôte et le fait asseoir conformément au plan de table</li> <li>Communique poliment avec les hôtes</li> <li>Traite les commandes des hôtes sans retard ni erreurs</li> <li>Assure la propreté et l'hygiène de l'espace de travail</li> <li>Traite des commandes multiples avec exactitude</li> <li>Présente le menu et recommande les spécialités</li> <li>Applique des techniques de vente</li> <li>Fournit des informations exactes concernant les produits</li> <li>Prend note de la commande et la transmet au bar ou à la cuisine</li> <li>Promeut et vend des produits et des services ciblés</li> </ul> <p>7. <i>Préciser le niveau des savoirs et ce que la personne doit faire de ces savoirs.</i></p>	<p><b>Vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance détaillée de différentes techniques de prise de commandes</li> <li>Compréhension globale des techniques de vente personnelles</li> <li>Compréhension générale des principes d'incitation à l'achat et de promotion de produits</li> <li>Connaissance générale des offres composées, offres et promotions</li> </ul> <p><b>Relations avec la clientèle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance et compréhension approfondies des attitudes et comportements à adopter dans le contexte de la restauration</li> <li>Compréhension détaillée de l'identification des besoins, souhaits et exigences des clients</li> <li>Compréhension globale des différents styles de clients</li> <li>Connaissance générale des techniques de traitement des plaintes</li> </ul> <p><b>Nourriture et boissons</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance approfondie de l'ensemble du menu et des suggestions du jour</li> <li>Connaissance <b>générale</b> des ingrédients spéciaux</li> <li>Connaissance approfondie des vins et des plats</li> <li>Connaissance détaillée de l'origine des aliments et des boissons</li> </ul> <p><b>Mise en place</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance <b>détaillée</b> de l'infrastructure et de l'agencement de l'établissement</li> <li><b>Compréhension</b> détaillée du plan de table</li> <li>Connaissance détaillée des outils, ustensiles et équipements de service à table</li> <li>Compréhension de la séquence standard de service de repas à table</li> </ul>

## Annexe 1. Exemple de profil complet: serveur de restaurant/bar

### Serveur – Description et contexte d'exercice du métier

SECTEUR: PROFESSION:	HÔTELLERIE/RESTAURATION SERVEUR
<b>Description du métier</b>	<p>Le serveur est responsable de la préparation, de l'agencement et de l'hygiène générale de l'espace de restauration des clients. Il/elle accueille et fait asseoir les clients, fournit des informations et donne des conseils concernant le menu en fonction de la politique commerciale de l'établissement, prend les commandes, sert les plats et les boissons et assure un service au comptoir ou la vente de plats à emporter.</p> <p>Le serveur peut également être chargé de prendre les réservations, de faire connaître les spécialités et curiosités locales aux clients, de découper la viande, de préparer l'addition et de gérer les paiements.</p> <p>Il/elle assure une bonne coordination entre la préparation des aliments en cuisine et le service en salle.</p>
<b>Contexte professionnel</b>	Un serveur travaille dans le secteur du tourisme, dans les établissements hôteliers, restaurants, boîtes de nuit, brasseries et autres établissements similaires. Ces établissements peuvent aller des petites entreprises aux grandes chaînes hôtelières multinationales et inclure la restauration de collectivité.
<b>Autonomie et responsabilité</b>	Le serveur rend compte au serveur principal, maître d'hôtel ou gérant de restaurant. En général, selon la taille de l'établissement, il est membre d'une équipe qui comprend d'autres serveurs et le personnel de cuisine.
<b>Attitude professionnelle</b>	<p>Le serveur doit avoir une attitude fortement axée sur le client et d'excellentes aptitudes relationnelles. Il/elle doit avoir une bonne présentation, avoir une excellente hygiène personnelle, pouvoir communiquer facilement avec les clients et les collègues (en salle comme avec le personnel des cuisines).</p> <p>Ce travail demande une grande énergie et la volonté de travailler de manière flexible, souvent en soirée, pendant les week-ends et les jours fériés.</p> <p>Voir la révision ci-dessus.</p>
<b>Tendances et innovation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préoccupations écologiques</li> <li>• Évolution numérique dans la prise de commandes (par appareil mobile) et de réservations</li> <li>• Évolutions particulières des goûts alimentaires</li> </ul>
<b>Règles et réglementations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Règles d'hygiène conformément aux normes en la matière</li> <li>• Règles d'éthique conformes au type de restaurant</li> </ul>
<b>Défis professionnels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traitement des réclamations concernant les plats et les boissons</li> <li>• Gestion des clients agressifs et/ou ivres</li> <li>• Gestion des préférences et des régimes alimentaires particuliers</li> <li>• Prise en charge des «invités spéciaux»</li> <li>• Gestion des clients «mauvais payeurs»</li> <li>• Gestion des grands groupes</li> <li>• Gestion des «coups de feu» (arrivée de nombreuses personnes en même temps)</li> </ul>
<b>Niveau CEC</b>	Niveau 3
Tâches principales	<p>A. Procédures de préparation, d'ouverture et de fermeture</p> <p>B. Prise des commandes</p> <p>C. Servir les commandes</p> <p>D. Addition</p>

## 2. PROFILS DE RÉFÉRENCE COMMUNS POUR LES MÉTIERS

## Serveur – Activités et tâches

TÂCHES PRINCIPALES ET SOUS-TÂCHES	DESCRIPTION AVEC RÉSULTATS OBSERVABLES
<p><b>A. Procédures de préparation, d'ouverture et de fermeture de la salle de service</b></p> <p><i>Sous-tâches:</i></p> <p>A1. Nettoyer et entretenir l'équipement du restaurant  A2. Préparer la salle et dresser les tables  A3. Entretenir et nettoyer la salle du restaurant  A4. Entreposer les produits et le matériel</p>	<p>Le serveur s'assure que la salle de restauration est préparée conformément aux réservations et aux règles d'étiquette et d'hygiène. Le serveur assurera le maintien de la salle de restauration pendant et après le service.</p>
<p><b>B. Prise des commandes</b></p> <p><i>Sous-tâches:</i></p> <p>B1. Accueillir et recevoir les clients  B2. Fournir des informations concernant le menu  B3. Formuler des recommandations et «promouvoir la vente»  B4. Noter les commandes</p>	<p>Le serveur accueille les clients et prend les commandes de manière efficace et compréhensible. Il/elle fournit des informations concernant les plats et les boissons, présente les suggestions, formule des recommandations en mettant en avant certains produits (plats, vins, etc).</p>
<p><b>C. Service des commandes</b></p> <p><i>Sous-tâches:</i></p> <p>C1. Servir les plats et les boissons  C2. Préparer et maintenir le buffet en bon ordre de fonctionnement  C3. Servir au comptoir et les plats à emporter</p>	<p>Le serveur contribue à un service fluide. Il sert les plats et les boissons conformément aux commandes et aux désirs des clients, y compris pour les services au comptoir et la vente à emporter. Il/elle prépare et maintient le buffet en bon ordre de fonctionnement et prépare les plats à la table le cas échéant.</p>
<p><b>D. Facturation</b></p> <p><i>Sous-tâches:</i></p> <p>D1. Préparer et encaisser la note</p>	<p>Le serveur établit la note (addition) et fournit des explications si nécessaire. Il/elle veille à ce que le client parte avec, au final, une bonne impression du restaurant et du service.</p>

## Serveur – Savoirs, aptitudes et compétences

TÂCHES PRINCIPALES ET SOUS-TÂCHES	COMPÉTENCES	APTITUDES	SAVOIRS
<b>A. Procédures de préparation, d'ouverture et de fermeture</b> Sous-tâches: A1. Nettoyer et entretenir l'équipement du restaurant A2. Préparer la salle et dresser les tables A3. Entretien et nettoyer la salle du restaurant A4. Ranger les produits et le matériel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Travaille sous la supervision du maître d'hôtel / du chef de salle</li> <li>Est capable de collaborer avec les autres serveurs et avec le personnel de cuisine afin d'assurer un déroulement fluide de l'activité dans le restaurant</li> <li>Est capable d'appliquer les normes en vigueur pour la présentation des tables dans la salle de restauration</li> <li>Est capable d'agir rapidement et de manière adaptée lors des «coups de feu» afin que les clients n'attendent pas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifie l'équipement, le mobilier, les couverts et la vaisselle du restaurant pour chaque service</li> <li>Nettoie et polit le matériel du restaurant en utilisant les produits et méthodes adéquats</li> <li>Utilise, range et entrepose l'équipement du restaurant</li> <li>Prépare les tables principales et dispose les nappes et serviettes, installe les buffets et assure la mise en place</li> <li>Transporte et dispose les couverts</li> <li>Agence les différents éléments sur les tables</li> </ul>	<p><b>Procédures et réglementations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les procédures et normes en matière de sécurité et d'hygiène appliquées au sein de l'entreprise</li> <li>Connaître les procédures d'ouverture et de fermeture du restaurant</li> <li>Connaître les procédures de nettoyage des tables</li> </ul> <p><b>Nettoyage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance détaillée des méthodes et produits de nettoyage</li> <li>Connaissance approfondie des équipements, du mobilier, des couverts et de la vaisselle et de leurs utilisations</li> <li>Connaissance approfondie des techniques de nettoyage des couverts, des verres et de la vaisselle</li> </ul> <p><b>Mise en place</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Compréhension détaillée du plan de table</li> <li>Connaissance détaillée des outils, ustensiles et équipements de service à table par rapport au plan de table</li> </ul>

## 2. PROFILS DE RÉFÉRENCE COMMUNS POUR LES MÉTIERS

TÂCHES PRINCIPALES ET SOUS-TÂCHES	COMPÉTENCES	APTITUDES	SAVOIRS
<p><b>B. Prise des commandes</b></p> <p><i>Sous-tâches:</i></p> <p>B1. Accueillir et installer les clients</p> <p>B2. Fournir des informations concernant le menu</p> <p>B3. Formuler des recommandations et «pousser la vente»</p> <p>B4. Prendre les commandes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Travaille sous la supervision du maître d'hôtel / du chef de salle</li> <li>Est capable d'accueillir les invités de manière adéquate et adapte son style selon la situation (clients habitués, clients spéciaux, grands groupes, etc.)</li> <li>Est capable de communiquer efficacement avec la cuisine afin de faire en sorte que les commandes soient correctement préparées</li> <li>Est capable de communiquer avec les clients d'une manière polie et appropriée pendant la totalité du service, y compris en interprétant les signes et la communication non verbale des clients</li> <li>Est capable de gérer de manière souple et adéquate les questions difficiles/les réclamations concernant les plats, les boissons et les souhaits particuliers</li> <li>Est capable de contribuer à une atmosphère agréable et sereine dans le restaurant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accueille les invités en utilisant les techniques adéquates</li> <li>Dirige l'hôte et le fait asseoir conformément au plan de table</li> <li>Communique poliment avec les hôtes</li> <li>Traite les commandes des hôtes sans retard ni erreurs</li> <li>Assure la propreté et l'hygiène de l'espace de travail</li> <li>Donne suite aux commandes multiples avec exactitude</li> <li>Présente le menu et recommande les spécialités</li> <li>Applique des techniques de vente</li> <li>Fournit des informations exactes concernant les produits</li> <li>Prend note de la commande et la transmet au bar ou à la cuisine</li> <li>Promeut et vend des produits et des services ciblés</li> </ul>	<p><b>Vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance détaillée de différentes techniques de prise de commandes</li> <li>Compréhension globale des techniques de vente personnelles</li> <li>Compréhension générale des principes d'incitation à l'achat et de promotion de produits</li> <li>Connaissance générale des offres composées, offres et promotions</li> </ul> <p><b>Relations avec la clientèle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance et compréhension approfondies des attitudes et comportements à adopter dans le contexte de la restauration</li> <li>Compréhension détaillée de l'identification des besoins, souhaits et exigences des clients</li> <li>Compréhension globale des différents styles de clients</li> <li>Connaissance générale des techniques de traitement des plaintes</li> </ul> <p><b>Nourriture et boissons</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance approfondie de l'ensemble du menu et des suggestions du jour</li> <li>Connaissance générale des ingrédients spéciaux</li> <li>Connaissance approfondie des vins et des plats</li> <li>Connaissance détaillée de l'origine des aliments et des boissons</li> </ul> <p><b>Mise en place</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance détaillée de l'infrastructure et de l'agencement de l'établissement</li> <li>Compréhension détaillée du plan de table</li> <li>Connaissance détaillée des outils, ustensiles et équipements de service à table</li> <li>Compréhension de la séquence standard de service de repas à table</li> </ul>

TÂCHES PRINCIPALES ET SOUS-TÂCHES	COMPÉTENCES	APTITUDES	SAVOIRS
<b>C. Servir les commandes</b> <i>Sous-tâches:</i> C1. Servir les plats et les boissons C2. Préparation et maintien du buffet en bon ordre de fonctionnement C3. Services au comptoir/plats à emporter	<ul style="list-style-type: none"> <li>Travaille sous la supervision du maître d'hôtel / du chef de salle</li> <li>Est capable de contribuer à une atmosphère agréable et sereine dans le restaurant</li> <li>Est capable de communiquer avec les clients d'une manière polie et appropriée pendant la totalité du service, y compris en interprétant les signes et la communication non verbale des clients</li> <li>Est capable de gérer de manière souple et adéquate les questions difficiles / les réclamations concernant les plats, les boissons et les souhaits particuliers</li> <li>Est capable d'assurer un service fluide et correct, sans retards ni erreurs dans la livraison des commandes</li> <li>Est capable de communiquer efficacement avec la cuisine pendant le service afin de respecter les préférences des clients</li> <li>Est capable d'agir de manière adaptée et d'ajuster les priorités lors des coups de feu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dispose les tables selon les besoins des clients</li> <li>Ramasse les commandes de boisson et de nourriture au bar / à la cuisine</li> <li>Sert les aliments et boissons</li> <li>Surveille attentivement le déroulement du repas et fournit les suppléments comme demandé</li> <li>Maintient et sert la nourriture et les boissons à la bonne température</li> <li>Conserve les assaisonnements et accompagnements appropriés</li> <li>Maintient la zone de travail propre et en ordre</li> <li>Traite des commandes multiples de façon précise</li> <li>Répond aux questions relatives aux caractéristiques des aliments et boissons</li> <li>Fournit des informations précises sur les produits</li> <li>Entretient les outils, ustensiles, équipements et objets décoratifs du service de buffet</li> <li>Stocke et présente les aliments et boissons</li> <li>Fait le plein d'aliments et de boissons</li> <li>Divise la nourriture en portions et les dispose soigneusement</li> <li>Prépare de la nourriture à table</li> </ul>	<p><b>Procédures et réglementations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance approfondie des procédures et normes concernées en matière de sécurité et d'hygiène</li> </ul> <p><b>Relations avec la clientèle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance et compréhension approfondies des attitudes et comportements à adopter dans le contexte de la restauration</li> <li>Compréhension détaillée de l'identification des besoins, souhaits et exigences des clients</li> <li>Connaissance générale des techniques de traitement des plaintes</li> <li>Connaissance détaillée de différentes techniques de service</li> </ul> <p><b>Plats et boissons</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance générale des ingrédients spéciaux</li> <li>Connaissance approfondie des boissons et des plats</li> <li>Connaissance détaillée de l'origine des aliments et des boissons</li> <li>Connaissance détaillée des températures de conservation et de service des aliments et boissons</li> <li>Connaissance approfondie des vins et de leurs modalités de dégustation</li> </ul> <p><b>Mise en place</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance détaillée des outils, ustensiles et équipements de service à table</li> <li>Compréhension de la séquence standard de service de repas à table</li> <li>Connaissance détaillée des styles d'agencement et des manières de dresser une table</li> </ul>

## 2. PROFILS DE RÉFÉRENCE COMMUNS POUR LES MÉTIERS

TÂCHES PRINCIPALES ET SOUS-TÂCHES	COMPÉTENCES	APTITUDES	SAVOIRS
<p><b>D. Facturation</b></p> <p><i>Sous-tâches:</i></p> <p>D1. Préparer et encaisser la note</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travaille sous la supervision du maître d'hôtel / du chef de salle</li> <li>• Est capable d'adapter son comportement pour ajuster l'addition si nécessaire et de gérer les problèmes de paiement et les situations de blocage de cartes de crédit</li> <li>• Est capable d'établir l'addition de manière efficace, fluide et honnête dans le respect des prescriptions légales et des procédures de contrôle</li> <li>• Est capable de faire en sorte que le client garde une bonne impression finale du restaurant et du service et contribue aux bonnes relations avec la clientèle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Va chercher / prépare et présente l'addition</li> <li>• Explique les composantes de l'addition</li> <li>• Gère différentes méthodes de paiement</li> <li>• Utilise les listes de prix, la caisse enregistreuse et la calculatrice</li> <li>• Corrige les erreurs de caisse, modifie l'addition si nécessaire</li> <li>• Assure un suivi correct des rapports de caisse</li> </ul>	<p><b>Procédures et réglementations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance approfondie des procédures d'établissement de l'addition</li> </ul> <p><b>Encaissement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance générale des procédures manuelles/logicielles</li> <li>• Connaissance détaillée des types de comptes et des modes de paiement des clients</li> </ul>



## Annexe 2. Exemple de profil complet: carreleur dans le secteur de la construction

### Carreleur – Description et contexte d'exercice du métier

SECTEUR: PROFESSION:	CONSTRUCTION CARRELEUR
<b>Description du métier</b>	Un carreleur pose des revêtements composés de différents matériaux sur différentes surfaces, comme les sols et les murs. Le carreleur nettoie et égalise la surface à carreler, mesure et découpe les carreaux conformément aux plans de conception, prépare et applique le mortier et les autres types d'adhésif et pose un enduit de jointoiement entre les carreaux. Il travaille dans le respect des procédures en matière de santé et de sécurité. L'environnement de travail du carreleur est généralement propre, puisque la pose du carrelage intervient après l'achèvement de la plupart des autres travaux de construction. Le travail du carreleur est exigeant sur le plan physique.
<b>Contexte professionnel</b>	Le carreleur travaille dans le secteur de la construction, dans tous types de bâtiments neufs ou rénovés et avec tous types de revêtements. Il travaille dans le secteur public ou privé, dans de petites ou grandes entreprises, et peut posséder sa propre entreprise. Le carreleur peut travailler sur de nouveaux projets, sur des projets de rénovation ou directement dans les maisons ou les appartements de ses clients.
<b>Autonomie et responsabilité</b>	Le carreleur peut travailler de manière indépendante ou sous la supervision d'un contremaître ou il peut rendre compte directement à un ingénieur selon la nature du projet. Le carreleur peut travailler seul ou au sein d'une équipe de carreleurs. Le carreleur est tenu de contrôler son propre travail.
<b>Attitude professionnelle</b>	Le carreleur doit respecter l'éthique professionnelle. Il doit également se montrer précis dans son travail et posséder la bonne attitude dans l'exécution de son travail afin que la qualité de celui-ci soit conforme aux normes de sécurité et aux spécifications de ce travail. Le carreleur doit également posséder des aptitudes de communication suffisantes pour traiter avec ses collègues et supérieurs hiérarchiques. Dans le cas de projets réalisés directement dans la maison / l'appartement d'un client, en particulier, le carreleur travaille dans l'environnement de vie quotidienne des personnes. Il doit donc travailler de manière précise et propre et décrire efficacement son travail et l'avancement des travaux.
<b>Tendances et innovation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évolutions technologiques (matériaux, équipement et techniques de travail)</li> <li>• Évolutions du métier: apparition ou disparition de nouvelles tâches</li> <li>• Tendances en matière d'écologie et de durabilité</li> </ul>
<b>Règles et réglementations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Règles en matière de sécurité, de qualité et de protection de l'environnement</li> <li>• Règles en matière de sécurité, d'hygiène et de développement durable</li> <li>• Code d'éthique et de conduite professionnelle</li> </ul>
<b>Outils et machines spécifiques</b>	
<b>Défis professionnels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de situations de travail difficiles</li> <li>• Gestion des contraintes de délais</li> <li>• Gestion des missions complexes</li> <li>• Gestion des relations avec les autres corps de métier</li> <li>• Mesures pour rendre le travail moins pénible physiquement</li> <li>• Formation tout au long de la carrière</li> </ul>
<b>Niveau CEC</b>	Niveau 3–4 (selon que le carreleur est indépendant ou qu'il fait partie d'une équipe)
<b>Tâches principales</b>	<p>A. Préparation du travail</p> <p>B. Carrelage</p> <p>C. Présentation du travail pour réception</p> <p>D. Tâches transversales</p>

## 2. PROFILS DE RÉFÉRENCE COMMUNS POUR LES MÉTIERS

## Carreleur – Activités et tâches

TÂCHES PRINCIPALES ET SOUS-TÂCHES	DESCRIPTION AVEC RÉSULTATS OBSERVABLES
<p><b>A. Préparation du travail</b></p> <p><i>Sous-tâches:</i></p> <p>A1. Organiser l'environnement de travail  A2. Préparer les matériaux, outils et équipements  A3. Préparer les surfaces</p>	<p>Le carreleur organise son travail de manière efficace et efficiente conformément au planning. Il prépare correctement les surfaces et utilise les méthodes et les outils adéquats. Le résultat est une préparation optimale de la zone de travail et de la surface avant le début du carrelage.</p>
<p><b>B. Carrelage</b></p> <p><i>Sous-tâches:</i></p> <p>B1. Poser les carreaux  B2. Réparer ou restaurer les surfaces ou carreaux en place</p>	<p>Le carreleur pose correctement les carreaux en utilisant les méthodes et les produits adéquats en tenant compte du matériau, du support et des autres conditions pertinentes. Le carreleur restaure les carreaux pour un résultat «invisible».</p>
<p><b>C. Présentation du travail pour réception</b></p> <p><i>Sous-tâches:</i></p> <p>C1. Réaliser les travaux de finition complémentaires  C2. Effectuer une dernière vérification de la qualité du travail fini</p>	<p>À la fin de son travail, le carreleur vérifie si des activités complémentaires sont nécessaires et s'assure avec le client que le résultat est conforme aux accords et aux contrats conclus avec lui.</p>
<p><b>D. Activités transversales</b></p> <p><i>Sous-tâches:</i></p> <p>D1. Maintenir une relation de travail efficace  D2. Respecter les procédures en matière de santé et de sécurité</p>	<p>Pendant son travail, le carreleur respecte les réglementations en matière de santé et de sécurité en vigueur dans le secteur. Le carreleur entretient une bonne relation de travail avec l'équipe, le superviseur et les clients de façon à ce que toutes les parties soient satisfaites du résultat final.</p>

## Carreleur – Savoirs, aptitudes et compétences

TÂCHES PRINCIPALES ET SOUS-TÂCHES	COMPÉTENCES	APTITUDES	SAVOIRS
<p><b>A. Préparation du travail</b></p> <p>Sous-tâches:</p> <p>A1. Organiser l'environnement de travail</p> <p>A2. Préparer les matériaux, outils et équipements</p> <p>A3. Préparer les surfaces</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Travaille sur la base d'instructions spécifiques et sous la supervision d'un contremaître, avec une autonomie limitée</li> <li>Est capable de travailler en équipe et d'interagir avec ses collègues</li> <li>Est capable d'adapter un comportement professionnel adéquat en présence de risques et d'autres circonstances changeantes</li> <li>Est chargé de lire et d'interpréter les spécifications et d'agir en conséquence</li> <li>Est capable de rendre compte de la sélection des matériaux et des outils nécessaires à la réalisation du travail qui lui est confié</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planifie et prépare les phases de travail qui lui sont confiées conformément au plan de travail général en utilisant les horaires de travail, les spécifications techniques et en se conformant aux tâches fixées par le contremaître et par ses autres supérieurs hiérarchiques</li> <li>Examine la zone de travail afin de localiser les installations de plomberie et les installations électriques éventuelles</li> <li>Calcule les dimensions de la zone de travail et les quantités de matériaux et de fournitures nécessaires</li> <li>Planifie la pose des carreaux conformément aux spécifications de conception</li> <li>Marque les niveaux, les angles droits, les éléments perpendiculaires et les alignements</li> <li>Dessine des croquis simples</li> <li>Applique des procédures de contrôle de la qualité pour la sélection des matériaux, outils, équipements et machines</li> <li>Prépare les adhésifs et surfaces et applique le traitement initial</li> <li>Utilise des outils et instruments d'égalisation</li> <li>Installe et stabilise correctement des échafaudages</li> <li>Vérifie les types, quantités et qualités des matériaux entreposés</li> <li>Applique des procédures de contrôle de la qualité pour les matériaux entreposés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interprète les dessins, croquis, documents de travail, fiches techniques et instructions des fabricants</li> <li>Comprend les spécifications et la terminologie du secteur</li> <li>Connaît, reconnaît et identifie les utilisations, les caractéristiques et les caractéristiques techniques des matériaux, outils et équipements</li> <li>Connaît, reconnaît et identifie une série d'outils manuels et mécaniques ainsi que leur utilisation</li> <li>Connaît, reconnaît et identifie différents types de colles et de matériaux de fixation utilisés dans les processus de carrelage</li> <li>Comprend et interprète les données et spécifications techniques pour la sélection, l'utilisation et l'entretien des matériaux et équipements</li> <li>Comprend différentes techniques pour la préparation de différentes surfaces</li> <li>Comprend les méthodes sûres d'entreposage des matériaux et équipements</li> <li>Comprend les bases des mathématiques et de la géométrie et leur application au calcul des quantités</li> </ul>

## 2. PROFILS DE RÉFÉRENCE COMMUNS POUR LES MÉTIERS

TÂCHES PRINCIPALES ET SOUS-TÂCHES	COMPÉTENCES	APTITUDES	SAVOIRS
<p><b>B. Carrelage</b></p> <p>Sous-tâches:</p> <p>B1. Poser les carreaux</p> <p>B2. Réparer ou restaurer les surfaces ou carreaux en place</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Travaille sur la base d'instructions spécifiques et sous la supervision d'un contremaître, avec une autonomie limitée</li> <li>Est capable de travailler seul ou de collaborer dans le cadre d'une équipe</li> <li>Est capable d'entretenir des relations de travail efficaces</li> <li>Est responsable de la qualité et de la quantité de sa production</li> <li>Est capable d'accepter une supervision et des consignes et d'y réagir</li> <li>Est capable d'adapter sa méthodologie, ses outils et les produits en fonction de circonstances changeantes et/ou imprévues</li> <li>Est capable de communiquer de manière efficace et adéquate avec les clients afin de donner une impression professionnelle de la personne et du résultat final</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fixe les niveaux de référence et établit les lignes de carrelage de base pour l'axe horizontal et l'axe vertical</li> <li>Découpe les carreaux aux dimensions requises en utilisant les techniques appropriées</li> <li>Mélange le mortier adéquat et/ou prépare les adhésifs en tenant compte du matériau du support, et du matériau et de la taille des carreaux</li> <li>Utilise différentes techniques et différents matériaux pour poser les carreaux sur les surfaces en tenant compte de l'endroit (intérieur/extérieur, humidité, etc.), du matériau et de la position du support (vertical/horizontal), du matériau et de la dimension des carreaux</li> <li>Applique des procédures de contrôle de la qualité</li> <li>Suit les instructions en matière de santé et de sécurité et les procédures de protection de l'environnement</li> <li>Travaille proprement et nettoie la zone de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaît et reconnaît différents matériaux et colles ainsi que leurs caractéristiques</li> <li>Connaît et comprend la terminologie actuelle des procédés de carrelage</li> <li>Connaît, reconnaît et détermine les méthodes correctes d'utilisation des outils et équipements</li> <li>Connaît, reconnaît et décrit les techniques d'entretien et de réparation adaptées à différentes conditions</li> <li>Comprend les méthodes et techniques correctes pour la découpe des carreaux et leur pose sur les supports</li> <li>Connaît et comprend les principes de mélange de mortiers et/ou l'utilisation des différents types de colles</li> <li>Connaît et comprend les principes de manipulation et d'application des mortiers et autres matériaux de fixation</li> </ul>

TÂCHES PRINCIPALES ET SOUS-TÂCHES	COMPÉTENCES	APTITUDES	SAVOIRS
<p><b>C. Présentation du travail pour réception</b></p> <p><i>Sous-tâches:</i></p> <p>C1. Réaliser les travaux de finition complémentaires</p> <p>C2. Effectuer une dernière vérification de la qualité du travail fini</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Travaille sur la base d'instructions spécifiques et sous la supervision d'un contremaître, avec une autonomie limitée</li> <li>Est capable de vérifier la conformité de son travail avec les normes et spécifications de qualité et de sécurité</li> <li>Est capable de rendre compte correctement de son travail à son supérieur hiérarchique</li> <li>Est capable d'adapter sa méthodologie, ses outils et produits en fonction de circonstances changeantes et/ou imprévues</li> <li>Est capable de communiquer de manière efficace et adéquate avec les clients afin de donner une impression professionnelle de la personne et du résultat final</li> <li>Est capable de laisser au client et à son supérieur hiérarchique une bonne impression du résultat final</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifie que le travail achevé est conforme aux plans, spécifications et aux normes de qualité et de sécurité</li> <li>Applique des techniques et procédures de contrôle de la qualité</li> <li>Applique des procédures correctes pour le nettoyage des outils et équipements</li> <li>Applique des procédures de protection du travail accompli</li> <li>Élimine les matières dangereuses dans le respect des normes</li> <li>Démonte les échafaudages de façon correcte et sûre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaît, comprend et détermine les aspects quantitatifs et qualitatifs du travail fini</li> <li>Connaît différentes techniques de vérification finale du travail</li> <li>Comprend les principes de base et/ou le traitement des matières dangereuses</li> <li>Comprend et identifie les procédures correctes pour le contrôle de la qualité et le respect des réglementations en matière de sécurité</li> <li>Comprend les bases du nettoyage et de la protection du lieu de travail au moyen de différents outils et équipements</li> </ul>
<p><b>D. Activités transversales</b></p> <p><i>Sous-tâches:</i></p> <p>D. Maintenir une relation de travail efficace</p> <p>D2. Respecter les procédures en matière de santé et de sécurité</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecte la législation en matière de santé et de sécurité et les normes professionnelles</li> <li>Est capable d'adapter sa méthodologie, ses outils et produits en fonction de circonstances changeantes et/ou imprévues</li> <li>Est capable de communiquer de manière efficace et adéquate avec les clients afin de donner une impression professionnelle de la personne et du résultat final</li> <li>Est capable de respecter les principes d'éthique professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interprète les communications verbales, non verbales et écrites et y réagit</li> <li>Applique les règles et normes en matière de santé et de sécurité au travail</li> <li>Applique des considérations de sécurité personnelle</li> <li>Communique de manière adéquate selon différentes situations</li> <li>Applique des compétences de communication et de rédaction de rapports destinés à son supérieur hiérarchique et à ses collègues</li> <li>Applique les normes en matière de prévention des risques et d'élimination des déchets dangereux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaît et comprend les types et techniques de communication de base ainsi que les principes d'interaction et de respect sur les chantiers</li> <li>Connaît, reconnaît et identifie les principes de manipulation des matières dangereuses et de protection de la sécurité individuelle</li> <li>Connaît, reconnaît et identifie les règles et les normes de santé et de sécurité en matière de protection et de prévention</li> </ul>

## 2. PROFILS DE RÉFÉRENCE COMMUNS POUR LES MÉTIERS

### Annexe 3. Le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie

Voir la brochure de la Direction générale «Éducation et culture»: [https://ec.europa.eu/ploteus/sites/eac-efq/files/broch\\_fr.pdf](https://ec.europa.eu/ploteus/sites/eac-efq/files/broch_fr.pdf)

### Annexe 4. Verbes d'action proposés pour les savoirs, aptitudes et compétences dans les profils de référence communs

CONNAISSANCE	COMPÉTENCES (VERBES LES PLUS COURANTS + VERBES TECHNIQUES)		COMPÉTENCES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier</li> <li>• Lister</li> <li>• Définir</li> <li>• Exposer</li> <li>• Présenter</li> <li>• Retenir</li> <li>• Repérer</li> <li>• Écrire</li> <li>• Résumer</li> <li>• Exposer les grandes lignes</li> <li>• Déterminer</li> <li>• Illustrer</li> <li>• Interpréter</li> <li>• Nommer</li> <li>• Lire</li> <li>• Exprimer</li> <li>• Rappeler</li> <li>• Paraphraser</li> <li>• Conclure</li> <li>• Fournir des exemples</li> <li>• Donner des exemples</li> <li>• Indiquer</li> <li>• Expliciter</li> </ul>	<p><i>Application</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposer, arranger</li> <li>• Utiliser, se servir de</li> <li>• Produire</li> <li>• Appliquer, mettre en pratique</li> <li>• Faire</li> <li>• Dessiner, tracer</li> <li>• Changer</li> <li>• Compléter, achever</li> <li>• Rapporter, signaler</li> <li>• Résoudre</li> <li>• Construire</li> <li>• Esquisser, faire un croquis</li> <li>• Rassembler, recueillir</li> <li>• Préparer</li> <li>• Exposer, montrer</li> <li>• Présenter</li> </ul> <p><i>Analyse</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser</li> <li>• Classer</li> <li>• Examiner, inspecter</li> <li>• Séparer</li> <li>• Indiquer, pointer</li> <li>• Distinguer</li> <li>• Contraster</li> <li>• Subdiviser</li> <li>• Sélectionner</li> <li>• Différencier</li> <li>• Passer en revue, faire une étude de</li> <li>• Démonter</li> <li>• Déduire</li> </ul>	<p><i>Synthèse</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Combiner</li> <li>• Produire</li> <li>• Organiser</li> <li>• Développer</li> <li>• Remplacer</li> <li>• Proposer</li> <li>• Planifier</li> <li>• Concevoir, dessiner</li> <li>• Imaginer</li> <li>• Ajouter à</li> <li>• Prédire</li> <li>• Améliorer/s'améliorer</li> <li>• Faire un jeu de rôle</li> <li>• Réarranger</li> </ul> <p><i>Évaluation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluer</li> <li>• Évaluer, estimer</li> <li>• Conseiller, recommander</li> <li>• Critiquer</li> <li>• Comparer</li> <li>• Évaluer, faire le bilan</li> <li>• Argumenter</li> <li>• Juger</li> <li>• Pondérer</li> <li>• Estimer</li> </ul> <p><i>Tout autre verbe technique concernant la profession, tel que</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre une commande</li> <li>• Frapper à la porte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Est capable de</li> <li>• Travaille avec</li> <li>• Se comporte</li> <li>• Communique</li> <li>• Est en contact avec</li> </ul>

# 3. ANALYSE, COMPARAISON ET ÉVALUATION PAR LES PAIRS DES CERTIFICATIONS

## UNE MÉTHODOLOGIE POUR ÉVALUER LES CERTIFICATIONS

1. Introduction
2. Méthodologie et outils pour l'analyse et la comparaison
3. Types de certifications
4. Résultats
5. Évaluation des certifications par les pairs
6. Conclusions et recommandations

### Annexe 1. Outils pour l'analyse, la comparaison et l'évaluation par les pairs des certifications

#### 1. Introduction

Le projet de certifications pour la Méditerranéenne (Q4M) vise à accroître la transparence et la confiance dans les certifications comme préalables à la reconnaissance de celles-ci. Afin d'atteindre ces objectifs, une série de méthodologies ont été élaborées et testées dans le cadre du projet Q4M. La première est une méthodologie pour les profils professionnels de référence (profils communs), utilisée par les équipes techniques du projet Q4M lors de la définition et de la validation des profils communs pour les métiers des secteurs du tourisme et de la construction (voir la partie 2 de cette publication).

La partie 3 de cette publication présente une deuxième méthodologie comportant des outils<sup>3</sup> destinés à évaluer les certifications. Elle est divisée en trois sections:

1. *Analyse*: évaluation de la qualité des certifications;
2. *Comparaison*: évaluation du contenu des certifications en comparant les certifications avec les profils professionnels (communs);
3. *Évaluation par les pairs*: évaluation de la transparence et de la confiance dans les certifications grâce à une évaluation par les pairs des résultats de l'analyse (1) et de la comparaison (2).

Les équipes techniques du projet Q4M ont utilisé la première et deuxième section de cette méthodologie pour analyser et comparer les certifications existantes dans leur pays. Avec l'aide d'experts nationaux et internationaux, elles ont produit un ensemble de données relatives à leurs certifications et à leur système de certification. Elles ont publié ces données dans des rapports nationaux, des suppléments descriptifs du certificat, des questionnaires et des modèles.

Afin d'évaluer si l'analyse et la comparaison des certifications contribuent à la transparence et à la confiance, les équipes techniques ont utilisé la troisième section de la méthodologie pour soumettre leurs certifications à une évaluation par les pairs.

Les pairs évaluateurs ont examiné les certifications selon deux perspectives, en répondant à deux questions fictives<sup>4</sup>:

- Perspective sectorielle: recruteriez-vous une personne détenant cette certification?
- Perspective nationale: reconnaitriez-vous cette certification dans votre pays?

La procédure d'évaluation par les pairs, le guide de référence et l'outil d'évaluation ont été testés au cours de la conférence régionale sur le projet Q4M au Caire en juin 2015.

Le rapport de synthèse régional, élaboré par l'ETF, décrit la méthodologie et les outils et présente les principales conclusions des travaux menés par les équipes techniques. Le contenu du rapport repose sur les résultats des travaux techniques réalisés par les quatre pays partenaires du Sud de la Méditerranée: l'Égypte, la Jordanie, la Tunisie et le Maroc. Les principales sources d'informations sont les rapports nationaux et les suppléments descriptifs du certificat élaborés et validés par les équipes techniques.

Le chapitre 2 décrit la méthodologie et les outils utilisés pour l'analyse et la comparaison des certifications. Le chapitre 3 présente les différents types de certifications du pays. Le chapitre 4 présente les conclusions établies sur la base d'une évaluation de l'analyse et de la comparaison des certifications par les équipes techniques. Le chapitre 5 décrit la méthodologie et les outils utilisés pour l'évaluation des certifications par les pairs. Il présente également les résultats du test d'évaluation par les pairs. Le chapitre 6 présente des conclusions et des recommandations portant sur l'utilité d'une application plus large de la méthodologie et des outils afin de renforcer la transparence et la confiance; et sur la contribution des travaux techniques aux évolutions actuelles au niveau national.

<sup>3</sup> Des méthodologies et des outils ont été élaborés par l'ETF, pour être ensuite testés par les équipes techniques du projet Q4M et validés par le Comité stratégique EuroMed.

<sup>4</sup> Les questions soulevées ici sont destinées à tester les pairs évaluateurs, afin d'évaluer la confiance qu'ils ont dans une certification. En réalité, une certification ne donne pas un accès direct au recrutement et il n'existe pas encore de procédures formelles de reconnaissance des certifications obtenues à l'étranger dans le domaine de l'EPF.



### 3. ANALYSE, COMPARAISON ET ÉVALUATION PAR LES PAIRS DES CERTIFICATIONS

## 2. Méthodologie et outils pour l'analyse et la comparaison

Ce chapitre décrit la méthodologie et les outils utilisés pour l'analyse et la comparaison des certifications en six étapes.

ANALYSE ET COMPARAISON DES CERTIFICATIONS	OUTILS <sup>5</sup>
1. Sélectionner les certifications	<ul style="list-style-type: none"> <li>Typologie simple (T1)</li> </ul>
2. Analyser la qualité des certifications sélectionnées	<ul style="list-style-type: none"> <li>Questionnaire annoté (T2)</li> </ul>
3. Comparer le contenu des certifications avec les profils communs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instruction (T3.1)</li> <li>Modèles pour les profils communs (T3.2)</li> </ul>
4. Établir un supplément descriptif du certificat pour chaque certification sélectionnée	<ul style="list-style-type: none"> <li>Version annotée enrichie du supplément descriptif du certificat EU (T4)</li> </ul>
5. Établir les rapports avec les principales conclusions et recommandations sur l'analyse et la comparaison des certifications	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trames de rapport (T5.1 et T5.2)</li> </ul>
6. L'équipe technique du pays valide les suppléments descriptifs du certificat et les rapports nationaux (rapports pays)	

#### 2.1 Étape 1: sélection des certifications

Nous avons demandé à chaque équipe technique d'identifier des certifications pour l'analyse et la comparaison sur la base de cette question simple:

«Quelles sont les certifications disponibles dans votre pays pour les métiers de maçon, de chef de chantier (construction), de réceptionniste et de serveur?»<sup>6</sup>

Nous avons décidé d'utiliser le terme *certifications* au sens large, c'est-à-dire en référence aux diplômes/certificats délivrés au terme d'une formation initiale ou continue, qu'elle soit formelle ou non formelle, qui couvre les métiers (ou une partie des métiers) de maçon, de chef de chantier, de réceptionniste et de serveur. Un grand nombre de

types de certifications a été rapporté. Afin de faciliter la comparaison entre ces différents types, nous avons utilisé une typologie de certifications simple (T1).

<b>Public concerné</b>	Jeunes dans la formation / l'enseignement à temps plein	Adultes, actifs ou sans emploi
<b>Statut</b>	EFPI dans l'enseignement secondaire	Autres
<b>Objectif</b>	Certifications principalement axées sur le perfectionnement	Certifications débouchant principalement sur l'emploi

Une certification peut viser les jeunes scolarisés à plein temps (EFP initiaux) ou les adultes. Les adultes peuvent être soit actifs soit sans emploi (renforcement des compétences). Les certifications peuvent également être accessibles à la fois aux jeunes et aux adultes, comme c'est par exemple le cas des certifications d'EFP au Maroc. En ce qui concerne le statut d'une certification, nous faisons une distinction entre les certifications d'EFPI dans l'enseignement secondaire et les autres. Les certifications d'EFPI dans l'enseignement secondaire relèvent de la compétence du ministère responsable de l'EFP. Souvent, il s'agit du ministère de l'éducation, mais il peut aussi s'agir d'un autre ministère; en Tunisie, c'est le ministère de l'enseignement professionnel et de l'emploi qui est responsable de l'EFP. Les certifications d'EFPI dans l'enseignement secondaire font partie du système public d'EFP d'un pays. Elles donnent accès au niveau de certification suivant dans ce système. La catégorie «Autres» peut être définie sur la base de l'autorité qui délivre le certificat, par exemple le ministère du logement, le ministère du travail ou un organe sectoriel tel que l'Institut jordanien de formation en hôtellerie et tourisme (Jordanian Hospitality and Tourism Education Company). En général, les certifications de la catégorie «Autres» ne donnent pas accès au niveau de certification suivant dans le système public d'EFP, même s'il est souvent possible d'évoluer au sein du secteur.

Les certifications peuvent avoir différents objectifs. Un premier objectif peut être de donner accès à l'emploi (c'est le cas de la plupart des certifications pour les adultes) ou à un niveau d'enseignement supérieur, comme la «matura»), qui donne accès à une formation universitaire. Les certifications peuvent à la fois déboucher sur l'emploi et être axées sur le perfectionnement.

#### 2.2 Étape 2: analyse de la qualité des certifications

Afin d'analyser la qualité des certifications sélectionnées, nous examinons ce qui sous-tend un diplôme ou un certificat (pertinence pour le marché du travail, normes/acquis d'apprentissage, évaluation, etc.). Une certification

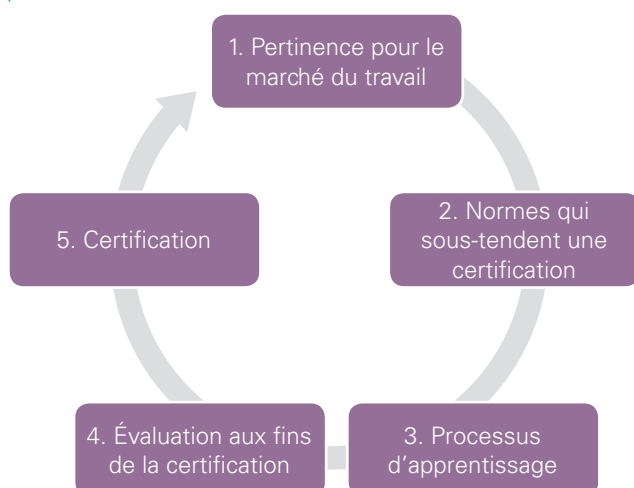
<sup>5</sup> Certains de ces outils ont été adaptés afin de les rendre plus conviviaux et cohérents les uns avec les autres ainsi qu'avec l'outil d'évaluation par les pairs (voir le chapitre 5). Tous les outils peuvent être téléchargés à partir de la communauté Q4M sur la Plate-forme pour les certifications. Veuillez vous reporter à l'annexe 1 pour les liens.

<sup>6</sup> Ces quatre métiers ont été choisis car des profils professionnels communs ont été élaborés et validés pour ceux-ci.



est transparente si ce qui sous-tend le document est clair. Afin de faciliter l'analyse, l'ETF fournit un questionnaire annoté (T2). Ce questionnaire est fondé sur les cinq éléments composant les certifications professionnelles (building blocks) mentionnées dans le schéma ci-dessous.

Figure 1. Les cinq éléments composant les certifications professionnelles



- Élément 1. Pertinence des certifications pour le marché du travail**  
La certification est-elle pertinente pour le marché du travail? Comment cette pertinence est-elle garantie?
- Élément 2. Normes qui sous-tendent une certification**  
Quelles sont les normes qui sous-tendent une certification? En quoi les normes professionnelles et les normes éducatives diffèrent-elles? Quelles sont les parties associées à l'élaboration de ces normes? Les normes sont-elles modifiées de manière périodique?
- Élément 3. Le processus d'apprentissage**  
Quel est le parcours d'apprentissage pour cette certification: scolaire, professionnel, ou un mélange des deux? Quelle est la durée du programme d'éducation / de formation? Quel est le ratio entre la formation théorique et pratique? Combien le programme comptait-il de participants au cours de l'année scolaire précédente?
- Élément 4. Évaluation aux fins de la certification**  
Qui est responsable de l'élaboration, de l'organisation et de l'évaluation des examens? Quels sont les points de référence pour l'évaluation? Quels sont les types d'évaluation utilisés? L'évaluation aux fins de la certification est-elle ouverte aux personnes n'ayant pas suivi un programme d'éducation / de formation, ou

aux personnes ayant suivi partiellement un programme partiel d'éducation / de formation?

- Élément 5. Certification**

Qui délivre le diplôme/certificat pour cette certification? Quel est le niveau de la certification (niveau national / niveau estimé du CEC)? Quel est le parcours de progression vers un niveau d'études plus avancé pour cette certification?

Nous avons adapté le questionnaire et la liste de contrôle d'origine afin de les rendre plus conviviaux et de les aligner sur les critères minimaux proposés pour déterminer la qualité des certifications (voir le chapitre 4) et sur l'outil d'évaluation pour l'évaluation par les pairs. Afin de faciliter la réponse au questionnaire, l'ETF fournit une version annotée comportant des explications et des exemples. Cette version annotée associe le questionnaire et la liste de contrôle en un seul outil.

### 2.3 Étape 3: comparaison des certifications avec les profils communs

Les profils communs sont des outils spécifiques élaborés dans le cadre du projet Q4M. Ils résultent d'un processus de coopération régionale destiné à définir les tâches principales ainsi que les savoirs, les aptitudes et les compétences nécessaires à l'exercice d'un métier. Le Comité stratégique EuroMed a validé les profils communs qui peuvent donc être considérés comme des profils professionnels de référence communs par les pays partenaires du projet Q4M.

Les équipes techniques utilisent les profils communs comme référence pour évaluer le contenu des certifications sélectionnées. L'objectif de la comparaison est d'identifier et d'analyser les différences et les points communs entre les profils communs et les certifications existantes. Dans quelle mesure les tâches, savoirs, aptitudes et compétences tels que définis dans le profil commun pour une certification sont-ils couverts par les certifications sélectionnées pour ce métier? Afin de faciliter la comparaison, l'ETF fournit des instructions (T3.1) et un modèle pour chaque profil commun où sont renseignées les tâches spécifiques ainsi que les savoirs, aptitudes et compétences nécessaires (T3.2).

### 2.4 Étape 4: supplément descriptif du certificat EU adapté

L'analyse et la comparaison produisent un nombre important de données relatives à une certification. Afin de garantir l'accessibilité et la comparabilité de ces données, nous utilisons le modèle du supplément descriptif du certificat Europass. Afin de rendre le supplément descriptif du certificat plus adapté à sa finalité, nous avons ajouté des sections afin que le type de certification, sa pertinence pour le marché du travail, les normes et

### 3. ANALYSE, COMPARAISON ET ÉVALUATION PAR LES PAIRS DES CERTIFICATIONS

l'évaluation puissent être renseignés. Nous avons demandé aux équipes techniques d'utiliser ce modèle enrichi du supplément descriptif du certificat lors de la synthèse des principales caractéristiques d'une certification. Afin de faciliter l'établissement du supplément descriptif du certificat, l'ETF fournit une version annotée comportant des explications et des exemples (T4.1).

#### 2.5 Étape 5: rapports nationaux

Les équipes techniques ont décrit leur processus de travail et ont présenté les conclusions de l'analyse et de la comparaison dans des rapports nationaux. Ceux-ci contiennent également des recommandations concernant l'amélioration des certifications au niveau national et l'amélioration de la méthodologie et des outils. L'ETF a fourni des trames de rapport (T5.1 et T5.2).

#### 2.6 Étape 6: validation par les équipes techniques nationales

Les équipes techniques ont vérifié et validé les informations contenues dans les suppléments descriptifs du certificat et les rapports nationaux. Nous pouvons donc considérer les suppléments descriptifs du certificat et les rapports nationaux comme des documents officiels dans le cadre du projet Q4M.

### 3. Types de certifications

Ce chapitre donne un aperçu des différents types de certifications sélectionnés par les équipes techniques aux fins d'analyse et de comparaison. Il fournit également des informations générales à propos du système de certification du pays lorsque cela contribue à la compréhension du type de certification. Il ne présente pas les systèmes nationaux de certification de manière détaillée, cette information pouvant être trouvée ailleurs (dans l'inventaire des systèmes nationaux de certification qui se trouve sur la Plate-forme pour les certifications, par exemple).

#### 3.1 Égypte

L'Égypte a sélectionné six certifications qui peuvent être regroupées en deux types principaux de certifications d'EFPI:

1. les certifications d'EFPI dans l'enseignement secondaire, ciblées sur les jeunes, débouchant principalement sur l'emploi et axées sur le perfectionnement;
2. les autres certifications sectorielles pour les adultes débouchant principalement sur l'emploi.

Figure 2. Types de certifications en Égypte

#### 2 TYPES, 6 CERTIFICATIONS

- 1** Certifications EFPI formelles axées sur les jeunes, débouchant sur l'emploi et le perfectionnement: **2 certifications**
- 2** Autres; certifications sectorielles pour adultes, débouchant sur l'emploi: **4 certifications**

Public concerné	Jeunes dans l'enseignement à temps plein	Adultes
	<b>1</b>	<b>2</b>
Statut	EFPI dans l'enseignement secondaire	Autres
	<b>1</b>	<b>2</b> - Ministère du Logement <b>2</b> - Ministère du Tourisme
Objectif	Certification débouchant principalement sur le perfectionnement	Certification débouchant principalement sur l'emploi
	<b>1</b>	<b>2</b>



Les **certifications sectorielles** sont ciblées sur des métiers spécifiques et associent fortement le secteur, à la fois dans l'élaboration des normes, la fourniture de la certification et l'évaluation. Aussi bien le secteur du tourisme que le secteur de la construction fournissent ce type de certifications. Elles sont reconnues par le secteur et par un ministère compétent tel que le ministère du tourisme ou le ministère du logement, mais pas par le ministère de l'éducation. Cela signifie que les détenteurs de ces certifications peuvent uniquement accéder à d'autres formations et certifications au sein du secteur. Ils ne peuvent accéder à des certifications formelles relevant de la compétence du ministère de l'éducation, ni aux certifications délivrées par des universités.

L'équipe technique a sélectionné une certification sectorielle pour chacun des quatre métiers.

- Les certifications sectorielles pour les métiers de maçon qualifié et de chef de chantier ont été développées en 2005 dans le cadre du projet de normes nationales en matière de compétences (National Skills Standard Project (NSSP)) initié par des bailleurs de fonds. La Fédération égyptienne pour la construction et les entrepreneurs du bâtiment (Egyptian Federation for Construction and Building Contractors) ont été associés au NSSP dès le début. Les modules de formation et l'évaluation dans le cadre de ces certifications reposent sur les normes du NSSP. Les centres de formation relèvent de la compétence du ministère du logement et le centre de formation du Syndicat général des secteurs de la construction et du bois (Training Centre of the General Syndicate of Construction and Timber Industries) assurent la formation et l'évaluation pour ces certifications. Les centres de formation délivrent des certificats de formation tandis que le ministère de la main-d'œuvre délivre des licences de travail aux détenteurs de ces certifications.
- Les certifications sectorielles «Food and Beverage Skills Development Programme» pour le métier de serveur et «Front Office Skills Development Programme» pour le métier de réceptionniste sont développées par la Fédération égyptienne du tourisme (Egyptian Tourism Federation). La Fédération a conclu un accord international avec l'Association américaine pour les hôtels et l'hébergement (American Hotel and Lodging Association (AHLA)). Elle développe des certifications sectorielles fondées sur les programmes de formation de l'AHLA, en les adaptant aux besoins du marché du tourisme égyptien. Les normes professionnelles sont révisées chaque année.

L'équipe technique égyptienne pose la question de la pertinence des certifications d'EFPI dans l'enseignement secondaire pour les secteurs de la construction et du tourisme, en raison du lien limité entre le domaine de l'enseignement formel et le marché du travail. Elle a sélectionné deux certifications d'EFPI dans l'enseignement

secondaire pour le métier de serveur mais elle a rejeté les certifications pour les métiers de maçon, de chef de chantier et de réceptionniste pour différentes raisons.

- Dans le secteur de la construction, l'équipe technique a analysé le diplôme technique d'enseignement secondaire en construction sur trois ans (Technical Diploma of Secondary School for Construction with three Years Education System). Cette certification comporte quatre spécialisations. L'équipe du projet Q4M enquêtant sur le secteur de la construction a réalisé une évaluation approfondie de programmes scolaires et de documents connexes. Elle en a conclu que les programmes ne se concentrent pas sur une fonction spécifique, et ne sont donc pas pertinents pour les métiers de maçon ou de chef de chantier. L'équipe parle d'un «cocktail de différents éléments».
- Dans le secteur du tourisme, le diplôme technique d'enseignement secondaire en hôtellerie en trois ans, section service aux clients (Technical Diploma of Secondary School for Hotels with three Years Education System, Office Section Front) prépare au métier de réceptionniste. L'équipe enquêtant sur le secteur du tourisme avait initialement sélectionné cette certification et complété le questionnaire et le supplément descriptif du certificat pour celle-ci. Toutefois, lors de la réunion de validation, elle a finalement décidé de la rejeter. Elle justifie sa décision par le fait que la connaissance de langues étrangères est une compétence clé pour la fonction de réceptionniste dans les hôtels égyptiens, mais que celle-ci n'est pas incluse dans la certification d'EFPI dans l'enseignement secondaire. C'est la raison pour laquelle les hôtels égyptiens ont tendance à recruter des diplômés universitaires possédant des compétences linguistiques plutôt que des titulaires de la certification d'EFPI de l'enseignement secondaire pour le métier de réceptionniste.

L'équipe technique est satisfaite du contenu et de la capacité d'insertion professionnelle qu'offre la certification d'EFPI dans l'enseignement secondaire pour le métier de serveur, proposée par l'École de tourisme et d'hôtellerie de Fayoum, en Égypte. Cette certification a été développée dans le cadre d'un projet initié par l'Organisation internationale pour les migrations en coopération avec le ministère égyptien de l'éducation et l'Institut italien Elena Cornaro di Jesolo, suite à des études ayant révélé qu'un important pourcentage de la migration clandestine vers l'Italie se fait à partir du village de Fayoum.

### 3.2 Maroc

Le Maroc possède un type de certification d'EFP: les certifications d'EFPI dans l'enseignement secondaire, ciblées sur les jeunes et les adultes et débouchant principalement sur l'emploi.

### 3. ANALYSE, COMPARAISON ET ÉVALUATION PAR LES PAIRS DES CERTIFICATIONS

Figure 3. Types de certifications au Maroc

#### 1 TYPE, 4 CERTIFICATIONS

**1** Certifications EFPI formelles axées sur les jeunes et les adultes, débouchant sur l'emploi: **4 certifications**

Public concerné	Jeunes dans l'enseignement à temps plein <b>1</b>	Adultes <b>1</b>
Statut	EFPI dans l'enseignement secondaire <b>1</b>	Autres
Objectif	Certification débouchant principalement sur le perfectionnement	Certification débouchant principalement sur l'emploi <b>1</b>



Le Maroc possède un système d'EFPI orienté vers le marché du travail. La même certification peut être obtenue soit au terme d'une formation initiale formelle dans un cadre résidentiel et s'inscrivant dans une formation en alternance (apprentissage) soit au terme d'une formation continue. Depuis 2003, le système d'EFPI a adopté une approche basée sur les compétences pour le développement de la formation et tous les prestataires de formation ont adhéré à cette approche. La participation de professionnels tout au long du processus de développement de la formation garantit la pertinence des certifications et l'adéquation des compétences enseignées

avec leurs besoins et leurs attentes. La perméabilité du système d'EFPI est faible. La plupart des certifications d'EFPI ne permettent pas d'accéder directement à un niveau supérieur.

L'équipe technique marocaine a sélectionné la certification «service en restauration» pour le métier de serveur, «réception d'hôtel» pour le métier de réceptionniste, «ouvrier qualifié en maçonnerie» pour le métier de maçon et «chef de chantier» pour le métier de chef de chantier dans le secteur de la construction.

### 3.3 Tunisie

La Tunisie possède un type de certification d'EFPI: les certifications d'EFPI dans l'enseignement secondaire, ciblées sur les jeunes, débouchant principalement sur l'emploi et axées sur le perfectionnement.

Figure 4. Types de certifications en Tunisie

#### 1 TYPE, 4 CERTIFICATIONS

**1** Certifications EFPI formelles axées sur les jeunes, débouchant sur l'emploi et le perfectionnement: **4 certifications**

Public concerné	Jeunes dans l'enseignement à temps plein <b>1</b>	Adultes
Statut	EFPI dans l'enseignement secondaire <b>1</b>	Autres
Objectif	Certification débouchant principalement sur le perfectionnement <b>1</b>	Certification débouchant principalement sur l'emploi <b>1</b>



La Tunisie possède un système d'EFPI centralisé, géré par le ministère de l'enseignement professionnel et de l'emploi. Dans le système d'enseignement professionnel tunisien, une même certification peut être obtenue en suivant une formation initiale formelle dans un milieu scolaire (cours résidentiel, par alternance, par apprentissage) et une formation continue ou, dans le futur, grâce à la validation des acquis de l'expérience (en cours de développement). Le seul EFP disponible actuellement cible donc les jeunes, à l'exception de quelques formations continues pour les employés organisées par des branches (organisations sectorielles). Aucune de ces deux filières ne mène pour l'instant à une certification nationale.

L'équipe technique tunisienne a sélectionné les certifications suivantes à des fins d'analyse:

- dans le secteur de la construction:
  - pour le métier de chef de chantier, la certification «Technicien en chef sur site de construction»;
  - pour le métier de maçon, la certification «CAP maçon» (certificat d'aptitude professionnelle en maçonnerie);

- dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie:
  - pour le métier de réceptionniste, le «BTP employé de réception» (brevet de technicien professionnel);
  - pour le métier de serveur, le «BTP employé de bar et restaurant».

La Tunisie réforme actuellement son système d'EFP dans le cadre du programme PEFESE<sup>7</sup>, financé par l'UE. La réforme implique la suppression progressive des programmes de formation actuels, fondés sur l'approche par compétences selon une méthode canadienne, pour être remplacés par l'«accréditation» des institutions dans le cadre d'un processus d'«aptitudes» spécifique. L'adoption de l'approche par compétences en Tunisie remonte à 1995, mais cette approche n'a jamais été pleinement mise en œuvre en raison de sa complexité et de ses coûts élevés.

<sup>7</sup> Programme d'appui à l'éducation, la formation professionnelle, l'enseignement supérieur et l'employabilité des diplômés en lien avec l'employabilité des jeunes diplômés.

### 3. ANALYSE, COMPARAISON ET ÉVALUATION PAR LES PAIRS DES CERTIFICATIONS

#### 3.4 Jordanie

Le système d'EFPI de la Jordanie est assez complexe et fragmenté. Il n'est pas aisé de faire rentrer ses certifications dans notre typologie simple. La Jordanie a sélectionné neuf certifications et notre typologie, nous a permis de distinguer six types.

Figure 5. Types de certifications en Jordanie

#### PLUSIEURS TYPES, 9 CERTIFICATIONS

- 1** Certifications EFPI formelles pour les jeunes et les adultes, débouchant sur l'emploi et le perfectionnement: **2 certifications** (serveur et réceptionniste)
- 2** Certifications EFPI formelles pour les jeunes, débouchant sur l'emploi et le perfectionnement: **1 certification** (maçon)
- 3** Certifications EFPI formelles pour adultes, débouchant sur l'emploi et le perfectionnement: **1 certification** (chef de chantier)
- 4** Autres certifications pour adultes, débouchant sur l'emploi: **3 certifications** (maçon et réceptionniste)
- 5** Autres certifications pour les jeunes et les adultes, débouchant sur l'emploi: **1 certification** (serveur)
- 6** Autres certifications pour les jeunes, débouchant sur l'emploi et le perfectionnement: **1 certification** (serveur)

Public concerné	Jeunes dans l'enseignement à temps <b>1 2 5 6</b> plein	Adultes <b>1 3 4 5</b>
Statut	EFPI dans l'enseignement secondaire <b>1 2 3</b> (post-secondaire)	Autres <b>4 5 6</b>
Objectif	Certification débouchant principalement sur le perfectionnement <b>1 2 3 6</b>	Certification débouchant principalement sur l'emploi <b>1 2 3 4 5 6</b>

Sur la base des informations fournies par l'équipe technique, la Jordanie possède:

- des certifications d'EFPI dans l'enseignement secondaire délivrées par le ministère de l'éducation pour les métiers de serveur et de réceptionniste, à destination des jeunes et des adultes, débouchant principalement sur l'emploi et axées sur le perfectionnement;
- une certification d'EFPI dans l'enseignement secondaire pour le métier de maçon, à destination des jeunes, débouchant principalement sur l'emploi et axées sur le perfectionnement. Cette certification devrait être supprimée en 2015 même si, au moment de la rédaction du présent rapport, aucune décision officielle n'a encore été prise;
- une certification d'EFPI post-secondaire «Diplôme technique d'ingénieur en construction» (Technical Diploma in Construction Engineering) pour le métier de chef de chantier, délivré par l'Université Al Balqa (Al Balqa Applied University (BAU)), pour les adultes,

débouchant principalement sur l'emploi et axées sur le perfectionnement;

- quatre certifications intitulées «Hospitality Skills, Advanced Level 2» pour le métier de serveur (délivrées par la Société pour la formation professionnelle (Vocational Training Corporation (VTC)) et l'Institut jordanien de formation en hôtellerie et tourisme (JHTEC) et deux certifications pour le métier de réceptionniste (délivrées par le JHTEC). Les quatre certifications sont ciblées sur les jeunes. Seule la certification pour le métier de serveur délivrée par la VTC est destinée aussi bien aux jeunes qu'aux adultes. Les certifications délivrées par la VTC et le JHTEC débouchent principalement sur l'emploi, même si certains diplômés poursuivent leur parcours dans l'enseignement supérieur;
- un certificat de compétences professionnelles pour le métier de maçon, délivré par le National Employment and Training (NET), à destination des jeunes et débouchant principalement sur l'emploi.



Le Centre pour l'accréditation et l'assurance qualité (Centre for Accreditation and Quality Assurance (CAQA)) délivre une licence professionnelle aux titulaires de toutes ces certifications, à l'exception de la certification pour le métier de chef de chantier délivrée par l'Université Al Balqa. Une licence professionnelle est valable cinq ans et peut être renouvelée après expiration sans réévaluation. La certification pour le métier de chef de chantier délivrée par Université Al Balqa est accréditée par la Commission d'accréditation pour l'enseignement supérieur (Higher Education Accreditation Commission).

#### 4. Résultats

Dans ce chapitre, nous discuterons des conclusions fondées sur les travaux des équipes techniques. Nous allons d'abord parler de l'activité d'analyse, et ensuite de l'activité de comparaison. Pour l'**analyse des certifications**, nous utilisons comme référence les cinq éléments qui déterminent la qualité des certifications professionnelles:

- pertinence pour le marché du travail,
- normes qui sous-tendent les certifications,
- processus d'apprentissage,
- évaluation aux fins de certification,
- certification.

Après avoir formulé quelques observations, nous proposons des critères minimaux pour déterminer la qualité des certifications qui peuvent être utilisées par les pairs évaluateurs afin d'évaluer la qualité de leurs certifications respectives. Ce chapitre ne se prononce pas sur la qualité des certifications analysées. Celle-ci fera l'objet d'une évaluation par les pairs.

Pour la **comparaison du contenu des certifications**, nous utilisons les profils communs comme référence. Dans cette section, nous abordons également les niveaux des certifications.

Note: Ce chapitre s'appuie sur les informations fournies par les équipes techniques. Les suppléments descriptifs du certificat constituent la principale source d'information pour la comparaison réalisée. Lorsque l'information était peu claire ou inexistante, nous nous sommes tournés vers les questionnaires et les modèles utilisés pour la comparaison avec les profils communs. Les rapports nationaux ont fourni des informations générales à propos de la sélection des certifications, des systèmes de certification nationaux et du processus de travail des équipes techniques. Dans les sections relatives aux normes et à l'évaluation, nous utilisons des informations provenant de l'étude *Making better vocational qualifications*<sup>8</sup>.

#### 4.1 Analyse de la qualité des certifications



8 ETF, *Making better vocational qualifications: Vocational qualifications system reforms in ETF partner countries* [Améliorer les certifications professionnelles: Réformes des systèmes de certification professionnelle dans les pays partenaires de l'ETF], ETF, Turin, 2014. Voir [www.etf.europa.eu/web.nsf/pages/Making\\_better\\_vocational\\_qualifications\\_EN](http://www.etf.europa.eu/web.nsf/pages/Making_better_vocational_qualifications_EN)

### 3. ANALYSE, COMPARAISON ET ÉVALUATION PAR LES PAIRS DES CERTIFICATIONS

#### 4.1.1 Pertinence pour le marché du travail

En ce qui concerne la question de savoir comment la pertinence d'une certification est garantie, les équipes techniques mentionnent une série d'*enquêtes*, de *recherches* et de *statistiques*, comme par exemple des enquêtes auprès d'employeurs et d'étudiants concernant leur satisfaction vis-à-vis des certifications, l'employabilité des jeunes, des études sectorielles, les perspectives d'emploi pour chaque métier, les statistiques de divers départements gouvernementaux (Jordanie), les offres d'emploi publiées et les contrats de travail signés (Tunisie), des recherches sur le marché du travail, des enquêtes auprès d'employeurs et l'avis de fédérations professionnelles (Maroc).

Malgré toutes ces enquêtes, recherches et statistiques, il n'est pas facile d'accéder à des données fiables afin de démontrer la pertinence des certifications pour le marché du travail. Les équipes marocaines et jordaniennes mentionnent explicitement l'absence de données fiables. Comment la pertinence des certifications par rapport au marché du travail peut-elle être déterminée ou confirmée en l'absence de données quantitatives fiables? Peut-on définir un critère minimum pour garantir la pertinence des certifications par rapport au marché du travail?

Les équipes égyptienne et jordanienne utilisent la *pertinence d'un secteur pour l'économie* comme principal argument pour démontrer la pertinence pour le marché du travail. Le tourisme et la construction sont des secteurs prioritaires. Ces équipes étayaient cet argument au moyen de déclarations à propos des investissements dans ces deux secteurs et des besoins en personnel qualifié. Le gouvernement égyptien a par exemple officiellement déclaré souhaiter construire un million d'appartements au cours des cinq prochaines années. La Jordanie a un besoin considérable de maçons. Or la plupart des maçons dans le pays viennent aujourd'hui des pays arabes voisins, principalement l'Égypte et la Syrie. Cet argument démontre un besoin en personnel qualifié dans le secteur, mais ne démontre pas nécessairement la pertinence d'une certification spécifique pour le secteur.

Un second argument avancé pour démontrer la pertinence pour le marché du travail est le degré d'*implication des employeurs dans la définition des besoins en formation* pour une certification. La Fédération égyptienne pour la construction et les entrepreneurs du bâtiment (Egyptian Federation for Construction and Building Contractors) détermine les besoins en formation professionnelle pour le secteur. Les normes de fonctionnement appliquées dans les hôtels et d'autres types d'hébergement, fondées sur des enquêtes auprès d'employeurs, forment la base des profils des certifications dans le secteur du tourisme égyptien. Les certifications d'EFPP au Maroc sont basées sur une analyse de la situation du travail. Cette analyse décrit la réalité de la pratique d'une profession et reflète

le consensus auquel est parvenu un groupe d'experts du marché du travail en ce qui concerne la description d'une profession.

Ensemble, ces deux arguments peuvent être avancés pour démontrer la pertinence des certifications pour le marché du travail.

#### Critères minimaux proposés afin de garantir la pertinence d'une certification pour le marché du travail

- La preuve que le secteur et le métier sont pertinents pour un pays
- L'implication des acteurs du marché du travail<sup>9</sup> dans la définition des besoins en formation pour une certification

#### 4.1.2 Normes qui sous-tendent les certifications

Selon les équipes techniques, deux types de normes déterminent les certifications analysées: les normes professionnelles et les normes éducatives. Habituellement, les normes professionnelles servent de base aux certifications sectorielles telles que les certifications délivrées par la VTC et le JHTEC et le NET en Jordanie, les certifications égyptiennes, ainsi que le «diplôme technique d'ingénieur en construction» délivré par l'Université Al Balqa. Les certifications d'EFPP formelles qui relèvent de la compétence du ministère de l'éducation reposent habituellement sur des normes éducatives, comme les certifications d'EFPP dans l'enseignement secondaire en Égypte et en Jordanie ou les certifications tunisiennes.

L'équipe technique marocaine a choisi de ne pas remplir la section relative au type de normes dans le supplément descriptif du certificat en raison de l'absence d'explications au sujet de la signification du terme «norme» dans le contexte d'un certificat. Elle mentionne cependant dans les questionnaires que les certifications marocaines reposent sur des normes professionnelles et éducatives élaborées par l'Office de la formation professionnelle et de la promotion du travail (OFPPT) / la Fédération nationale du bâtiment et des travaux publics.

Afin d'être en mesure de comparer les certifications, nous devons nous accorder sur la signification du concept de norme et comprendre la forme que peuvent prendre les normes dans un pays. En ce qui concerne le concept de norme, nous nous reportons à l'étude menée par l'ETF intitulée *Making better qualifications* (Ibid.). Cette étude définit les normes professionnelles et les normes éducatives comme étant les principaux types de normes sous-tendant les certifications.

<sup>9</sup> Les employeurs, les entreprises, les organisations d'employeurs et les syndicats, par exemple.



- Les normes professionnelles fixent les **exigences relatives à l'exercice d'un métier**. Elles décrivent les compétences professionnelles nécessaires à l'exécution des tâches et des activités. Les compétences professionnelles peuvent contribuer à garantir la pertinence des certifications pour les besoins du marché du travail tout en informant les apprenants sur le profil professionnel ciblé par la certification.
- Les normes éducatives permettent de mesurer la qualité du processus éducatif ou la performance du système éducatif, qui peut être décrite comme étant le **savoir et les aptitudes supposés acquis à la fin d'un processus d'apprentissage formel**, mais aussi comme les conditions d'admission, la réussite aux examens, etc. Il est souvent fait référence aux normes éducatives en termes de disciplines ou de sujets.

Selon l'étude, les certifications de la plupart des pays européens tiennent compte des deux types de normes (Ibid., p. 12). Les normes professionnelles et les normes éducatives sont intégrées et reliées entre elles afin de souligner le lien existant entre les exigences du marché de l'emploi et l'éducation. Dans certains pays, les normes professionnelles sont directement associées aux certifications sectorielles afin de former et de certifier les personnes déjà actives (Turquie, Estonie).

Voici deux exemples d'une telle intégration des normes dans les certifications.

- Les certifications sectorielles non formelles pour le secteur de la construction en Égypte ont d'abord été développées dans le cadre du projet de normes nationales en matière de compétences (NSSP) en 2005. Le NSSP était une coopération entre l'Autorité écossaise pour les certifications (Scottish Qualifications Authority (SQA)) et la Fédération égyptienne pour la construction et les entrepreneurs du bâtiment. Le NSSP a élaboré des normes professionnelles, des normes en matière de certification<sup>10</sup> et des normes éducatives pour un certain nombre de métiers. Ces normes ont été reconnues par la SQA et approuvées par le Conseil égyptien pour la formation industrielle (Egyptian Industrial Training Council). Les normes du NSSP n'ont pas été révisées de manière formelle depuis leur élaboration en 2005.
- Au Maroc, les certifications d'EFPI sont définies en termes de compétences et reposent sur une analyse de la situation de travail. Le contenu du rapport sur l'analyse de la situation de travail, qui tient compte des objectifs de la formation, est traduit en compétences transversales et spécifiques (référentiels

de compétences). Ces compétences sont structurées dans un projet de formation intégrée visant à préparer le stagiaire à exercer un métier. Le document où figure le programme de la formation s'accompagne de guides d'assistance (guide à l'intention des enseignants, guide d'organisation pédagogique et matérielle et lignes directrices en matière d'évaluation) à l'intention du personnel de soutien pour la mise en œuvre de la formation. Parmi les documents exploités pour décrire la fonction figurent les répertoires de métiers (répertoire des emplois-métiers (REM)) et les référentiels de compétences professionnelles (référentiel des emplois et des compétences (REC)), qui sont des outils élaborés par la profession pour la gestion des ressources humaines au niveau des entreprises. Ces outils ont contribué à structurer les métiers dans un secteur donné.

#### Critères minimaux proposés pour évaluer la qualité des normes sous-tendant une certification

- Toutes les normes sous-tendant une certification doivent être liées aux exigences en matière d'aptitudes et de compétences pour un métier ou un ensemble de métiers.
- Toutes les normes doivent être basées sur les acquis.
- Les acteurs du marché du travail doivent être associés à la définition des normes sous-tendant une certification.

#### 4.1.3 Le processus d'apprentissage

Pour garantir la qualité du processus d'apprentissage pour une certification d'EFPI, il est important que l'acquis d'apprentissage repose sur des normes éducatives en lien avec les exigences du marché de l'emploi.

Le processus d'apprentissage est une notion vaste, qui peut couvrir plusieurs éléments, de l'élaboration de programmes d'étude par écrit à l'enseignement en classe en passant par la didactique dans la formation des enseignants. Dans le cadre de l'analyse des certifications, nous nous penchons sur les données factuelles présentées par les équipes techniques en ce qui concerne le parcours d'apprentissage, la durée du programme d'éducation / de formation et le ratio entre la partie théorique en classe et la formation pratique.

Le processus d'apprentissage diffère bien sûr en fonction du type de certification. Un programme de formation, dans le cadre d'une certification sectorielle, destiné à mettre à jour les aptitudes des personnes exerçant déjà le métier, peut être court et avoir une portée limitée. Les certifications d'EFPI pour les jeunes vont quant à elles être plus longues et avoir une portée plus large et couvrir, par exemple, les aptitudes de base. Nous examinons par

<sup>10</sup> En plus des normes professionnelles et des normes éducatives, la SQA utilise le concept de «normes en matière de certification», qui fait référence au niveau de savoir et d'aptitudes requis pour obtenir une certification. L'EFT définit le concept de normes en matière de certification comme étant les normes qui fixent les conditions de délivrance du certificat.

### 3. ANALYSE, COMPARAISON ET ÉVALUATION PAR LES PAIRS DES CERTIFICATIONS

exemple le processus d'apprentissage pour le métier de serveur dans les quatre pays.

- Au Maroc, un jeune ou un adulte peut choisir entre un parcours d'apprentissage scolaire comprenant un stage ou un système d'enseignement en alternance (50/50) entre l'école et l'entreprise. La durée de ces deux régimes est la même, à savoir 1 080 heures. Les écoles publiques (de l'OFPPPT) et les écoles privées (établissements de formation professionnelle) offrent la certification, bien que certaines écoles ne soient pas accréditées. La majorité des étudiants souhaitant suivre la certification «service en restauration» s'inscrivent dans les écoles publiques de l'OFPPPT, soit 1 300 étudiants pour l'année scolaire 2013/14, contre 50 inscriptions dans les écoles privées pour cette certification. Les données fournies ne permettent pas de déterminer précisément le pourcentage d'étudiants qui optent pour le parcours d'apprentissage scolaire et celui d'étudiants qui optent pour le parcours en alternance. La durée du stage compris dans le parcours scolaire n'est pas non plus clairement définie.
- En Jordanie, un jeune ou un adulte peut suivre un programme d'apprentissage professionnel de six mois (1 400 heures) dans un centre de formation de la VTC ou du JHTEC, ou bien un programme scolaire de deux ans (840 heures) dans une école secondaire. Le ratio entre la théorie et la pratique est de 30/70% dans les centres de formation du JHTEC et de la VTC et de 60/40% dans les écoles d'EFPP de niveau secondaire. La plupart des étudiants sont inscrits dans les centres de formation du JHTEC et de la VTC: ceux-ci ont enregistré près de 1 000 inscriptions en 2013/14 contre 150 pour le programme scolaire en école secondaire. La VTC offre un programme de formation de six mois (1 400 heures) à l'issue duquel un certificat d'ouvrier spécialisé est délivré, ainsi qu'un programme de formation d'un an permettant l'obtention d'un certificat d'ouvrier qualifié. Les données fournies ne permettent pas d'établir un lien entre ces programmes et le programme de formation de six mois du JHTEC.
- En Égypte, un jeune peut s'inscrire à l'école de Fayoum ou auprès de l'un des autres prestataires d'EFPP dans l'enseignement secondaire. L'école de Fayoum collabore étroitement avec un institut d'hôtellerie italien. Le ratio entre la théorie et la pratique est de 40/60% pour l'école de Fayoum et de 90/10% pour les autres prestataires. En 2013/14, environ 5 600 jeunes se sont inscrits: 2 000 dans l'école de Fayoum et 3 600 dans d'autres écoles secondaires d'EFPP. Les adultes exerçant déjà le métier de serveur peuvent mettre à jour leurs compétences grâce à un programme de formation de neuf jours proposé par la Fédération égyptienne du tourisme (huit jours de séances de formation et une journée de révision et d'évaluation). Quelque 75%

du programme est consacré à la pratique et 25% à la théorie. En 2013/14, environ 3 300 adultes se sont inscrits à ce programme.

- En Tunisie, les jeunes peuvent suivre un programme éducatif de 1 800 heures, dont 82% se déroulent à l'école et 18% en entreprise. 212 étudiants se sont inscrits à ce programme en 2013/14.

#### Critères minimaux proposés pour un processus d'apprentissage menant à une certification professionnelle ou technique

- Les acquis d'apprentissage doivent être liés aux normes qui sous-tendent une certification (exigences en matière d'aptitudes et de compétences pour un métier ou un ensemble de métiers).
- Le processus d'apprentissage doit comprendre une importante partie pratique afin que les étudiants puissent acquérir les aptitudes et les compétences, et pas uniquement le savoir théorique.

#### 4.1.4 Évaluation aux fins de certification

Afin d'obtenir une certification, les candidats doivent se soumettre à une évaluation. Si le candidat réussit cette évaluation, il reçoit un certificat ou un diplôme. La qualité de la certification dépend donc de la qualité des processus d'évaluation et de certification. La qualité du processus d'évaluation repose sur deux éléments: la validité et la fiabilité. Ceux-ci sont essentiels à la transparence et à la confiance. L'étude de l'ETF intitulée *Making better vocational qualifications* (Ibid., p. 41) les décrit de la façon suivante:

«Premièrement, la méthode d'évaluation doit être *valide*: elle doit garantir que nous évaluons l'objet qui convient. L'outil d'évaluation doit correspondre à sa finalité et être adapté à la certification dans le cadre de laquelle il est utilisé. Un examen écrit pour évaluer une aptitude manuelle est un exemple clair de méthode d'évaluation non adaptée.

La méthode d'évaluation doit également être *fiable*: si l'évaluation est répétée, on doit pouvoir s'attendre à ce que les résultats soient les mêmes. De multiples facteurs entrent ici en jeu, comme par exemple l'environnement d'évaluation et le matériel, la compétence de chaque évaluateur et l'évolution rapide des exigences en matière de certification dans certains domaines.»

Dans quelle mesure le processus d'évaluation pour les certifications sélectionnées est-il valide et fiable?

- En ce qui concerne la validité, nous examinons les éléments évalués et certifiés. L'évaluation est-elle liée aux normes sous-tendant une certification? Les

types d'évaluation sont-ils appropriés pour évaluer si un candidat a acquis les savoirs, les aptitudes et les compétences requis?

- En ce qui concerne la fiabilité, nous examinons le caractère objectif et indépendant du processus d'évaluation. Qui est responsable de l'élaboration, de l'organisation et de l'évaluation des examens? Qui sont les évaluateurs?

Nous examinons ces questions sur la base des données factuelles fournies par les équipes techniques.

#### *Validité: quels sont les éléments évalués?*

La plupart du temps, l'évaluation aux fins de la certification a lieu à la fin d'un processus d'apprentissage<sup>11</sup>. L'évaluation est généralement basée sur le programme d'études. Ce n'est pas un problème tant que ce dernier repose sur des acquis d'apprentissage en lien avec les exigences en matière d'aptitudes et de compétences pour un métier ou un ensemble de métiers.

Au sein des centres de formation ou des écoles, l'évaluation peut prendre la forme d'examens théoriques écrits et d'examens pratiques. Le Maroc et la Tunisie mentionnent également des examens théoriques oraux et des études de cas. Les examens pratiques se déroulent dans un environnement professionnel réaliste, à savoir une entreprise ou un établissement hôtelier si une partie de l'apprentissage a lieu dans une entreprise. C'est le cas par exemple des parcours d'apprentissage tels que les formations en contexte professionnel et les formations en alternance au Maroc, et les certifications sectorielles pour le secteur du tourisme en Égypte.

#### *Fiabilité: quel est le degré d'objectivité du processus d'évaluation?*

Les prestataires d'enseignement et de formation sont responsables de l'élaboration, de l'organisation et de l'évaluation des examens, et les enseignants / formateurs jouent le rôle d'évaluateurs. Ce principe s'applique à toutes les certifications analysées par les équipes techniques. Dans certains cas, des représentants du secteur du travail sont associés à l'évaluation. Au Maroc, des prestataires privés (établissements de formation professionnelle) utilisent le principe d'un jury mixte où siègent des professionnels externes. En Égypte, les représentants du ministère de la main-d'œuvre et des entreprises bénéficiaires ont le droit d'assister aux examens pour les certifications dans le secteur de la construction, mais ils doivent en faire officiellement la demande. En Tunisie, le processus d'évaluation est en train d'être réformé et les

professionnels y seront associés après la mise en œuvre de la réforme.

#### **Critères minimaux proposés pour l'évaluation menant à une certification professionnelle ou technique**

- L'évaluation doit être liée aux normes qui sous-tendent une certification (exigences en matière d'aptitudes et de compétences pour un métier ou un ensemble de métiers).
- L'évaluation doit comprendre une importante partie pratique afin que les étudiants puissent acquérir les aptitudes et les compétences, et pas uniquement le savoir théorique.
- Des professionnels externes doivent être associés à l'évaluation des aptitudes et des compétences.

#### **4.1.5 Certification**

En plus de l'élaboration, de l'organisation et de l'évaluation des examens, les prestataires d'enseignement et de formation font également office d'organisme certificateur puisqu'ils délivrent les certificats. Les certificats sont souvent agréés ou reconnus par le ministère de l'éducation ou un ministère compétent, ce qui donne au certificat une valeur nationale potentielle. La Fédération égyptienne du tourisme est la seule organisation sectorielle à délivrer des certificats. Ceux-ci sont agréés par le ministère du logement.

#### *Accession à un niveau d'enseignement supérieur*

Une question importante pour une personne obtenant un certificat est celle de savoir si celui-ci lui donne accès à un niveau d'enseignement supérieur. En principe, les certificats délivrés à l'issue de certifications formelles par le ministère en charge de l'EFP donnent accès à un niveau de certification supérieur. Les certifications d'EFP au Maroc constituent une exception, car elles ne donnent pas accès à un niveau supérieur.

Les certifications non formelles, qui ne font pas partie du système d'EFP formel, ne donnent pas automatiquement accès à un niveau de certification supérieur. Il est cependant souvent possible d'évoluer au sein du secteur: un serveur en Égypte peut par exemple devenir superviseur de restaurant qualifié pour ensuite devenir gérant. En Jordanie, les titulaires d'une certification de la VTC ou du JHTEC peuvent accéder à un niveau de certification supérieur s'ils possèdent une expérience de cinq ans ou sont inscrits à un programme certifié et qu'ils ont réussi le test de niveau.

#### *Certificat versus licence professionnelle*

<sup>11</sup> Les procédures de validation de l'apprentissage non formel et informel (validation of non formal and informal learning) ne sont pas disponibles dans les pays partenaires du projet Q4M.

### 3. ANALYSE, COMPARAISON ET ÉVALUATION PAR LES PAIRS DES CERTIFICATIONS

En Jordanie, les certifications d'EFPP peuvent prendre la forme de certificats mais aussi de licences professionnelles. Le certificat et la licence professionnelle ont un processus d'évaluation et de certification différent.

- Le prestataire est responsable de l'évaluation et de la délivrance des «certificats de formation». L'évaluation est fondée sur le programme d'études et consiste en des tests écrits et pratiques dans l'école ou le centre de formation. Les enseignants/formateurs jouent le rôle d'évaluateurs.
- Le Centre pour l'accréditation et l'assurance qualité est responsable de l'évaluation et de la délivrance de licences professionnelles. L'évaluation repose sur le critère d'évaluation et consiste en un examen pratique qui a lieu en entreprise. Les évaluateurs sont des professionnels externes. Une licence professionnelle est valable pendant cinq ans et doit être renouvelée après expiration.

#### Critères minimaux proposés pour la certification menant à une certification professionnelle ou technique

- La certification a une valeur nationale et elle est délivrée par un organisme compétent (ministère, fédération, etc.).
- Cette certification permet une évolution vers une éducation et une formation complémentaires.
- Un niveau numérique est attribué à la certification afin de pouvoir le comparer avec le niveau de certifications analogues dans d'autres pays.

#### 4.2 Comparaison du contenu des certifications

Un élément crucial pour déterminer la qualité d'une certification dans le cadre de sa reconnaissance est bien sûr son contenu. Quelles sont les aptitudes et les compétences professionnelles couvertes par une certification? Les profils professionnels de référence communs élaborés dans le cadre du projet Q4M résultent d'un accord commun entre les représentants sectoriels des pays partenaires au sujet des tâches principales et des sous-tâches (ainsi que du savoir y afférent), des métiers de maçon, de chef de chantier, de serveur et de réceptionniste, et au sujet des aptitudes et des compétences nécessaires pour exercer ces métiers. Nous avons donc demandé aux équipes techniques d'utiliser les profils communs comme référence pour l'évaluation du contenu des certifications analogues. Nous voulions savoir dans quelle mesure les tâches principaux / sous-tâches et les savoirs, aptitudes et compétences définis dans le profil commun sont couverts par la certification. Quels sont les différences et les points communs entre les profils communs et les certifications existantes? L'exercice de comparaison s'est révélé être assez difficile car la structure

des certifications et des programmes d'éducation et de formation dans les pays partenaires ne correspond pas à la structure des profils communs. Néanmoins, l'ensemble des équipes techniques sont parvenues à réaliser cet exercice pour toutes les certifications et ont inséré les résultats de la comparaison dans la section 3 (éléments de compétence acquis) du supplément descriptif du certificat. Pour remplir cette section, l'Égypte et la Jordanie ont suivi la structure des profils communs pour les tâches et sous-tâches. Le Maroc et la Tunisie ont suivi la structure de leurs certifications, décrites en termes de compétences. Dans chacun des cas, l'annexe 4 (T4) complétée fournit des informations et des données factuelles additionnelles. Il revient aux pairs évaluateurs de déterminer si cette comparaison avec les profils communs permet d'améliorer la transparence et la confiance dans le contenu des certifications.

#### 4.2.1 Un exemple de comparaison du contenu des certifications: métier de serveur

Le profil commun<sup>12</sup> pour le métier de serveur identifie quatre tâches principales:

- Tâche A: préparation, procédures d'ouverture et de fermeture – cette tâche se divise en quatre sous-tâches;
- Tâche B: prendre les commandes – cette tâche se divise en quatre sous-tâches;
- Tâche C: service à table – cette tâche se divise en trois sous-tâches;
- Tâche D: encaissement – cette tâche a une sous-tâche.

Pour chacune de ces tâches principales, les savoirs, aptitudes et compétences nécessaires sont décrits. Les équipes techniques ont identifié les savoirs, aptitudes et compétences couverts par les certifications pour le métier de serveur et les ont comparés à ceux décrits dans le profil commun.

La figure 6 présente une partie de cette comparaison réalisée par l'équipe technique égyptienne. La partie gauche du tableau montre une partie du modèle complété pour la certification «diplôme technique d'enseignement secondaire en hôtellerie en trois ans, section restaurant» (Technical Diploma of Secondary School for Hotels with 3 Years Education System, Restaurant Department). La partie droite montre la section 3 complétée par le supplément descriptif du certificat (éléments de compétence acquis).

<sup>12</sup> Voir <https://goo.gl/WqXccE> sur la Plate-forme pour les certifications pour les profils communs complets pour les quatre métiers.

Figure 6. Comparaison du contenu des certifications en Égypte

### UN PROFIL POUR LE MÉTIER DE SERVEUR EN ÉGYPTÉ

ANNEX 4.4 TEMPLATE FOR COMPARISON COMMON PROFILES WITH QUALIFICATIONS COUNTRY: Egypt

COMMON PROFILE: WAITER		QUALIFICATION TITLE: Technical Diploma of Secondary School for Hotels with 3 year Education System, Restaurant Department	
<b>Task A: Preparation; Opening and Closing procedures</b>		<b>Subtasks:</b> A1. Cleaning and maintenance of the restaurant equipment A2. Prepare and set up the dining area A3. Maintains the cleaning of the restaurant A4. From Stock to Storing management	
<b>Covered in qualification (yes/no)</b> A1: ..... Yes ..... A2: ..... Yes ..... A3: ..... Yes ..... A4: ..... No .....			
<b>Common Profile Knowledge</b>	Related standards for this qualification: Assessy	<b>Common Profile Skills</b>	Related standards for this qualification: Assessy
<b>Technical &amp; professional</b> • Defines methods for cleaning • Lists polishing cutlery, glassware and crockery techniques • Identifies equipment, furniture, cutlery and chinaware • Understands the table plan • Distinguish table service tools, utensils and equipment • Defines the effective of various cleaning materials	• Standards of service operations. × • Forms of restaurants services. • Types of services. • Standards of service operations × • Types of services. • Standards of service operations ×	<b>Technical &amp; professional</b> • Stocking of the restaurant/table equipment • Applies restaurant equipment, furniture, cutlery and chinaware • Clean and polish restaurant equipment • Using and storing restaurant equipment • Choosing and using cleaning materials and methods • Preparing service tables and sideboards: laying tablecloths, equipmg	• Preparing the dining area for welcoming and receiving the guest. × • <b>Setting the mis en place of the table in a restaurant.</b> • <b>Preparing the dining area for welcoming and receiving the guest.</b> × • Works under supervision • Work as a team player ×
			Related standards for this qualification: Assessy
			Related standards for this qualification: Assessy

3. PROFILE OF SKILLS AND COMPETENCES

The most important duties of Technical Diploma of Secondary School for Hotels with 3 year Education System, Restaurant Department are:

**Core Task A: Preparation; Opening and Closing procedures**

A1. Cleaning and maintenance of the restaurant equipment  
A2. Prepares and set up the dining area  
A3. Maintains the cleaning of the restaurant

**Core Task B: Taking orders**

B1. Welcomes and receives the customer  
B2. Provides information about the menu  
B3. Makes recommendations and up selling  
B4. Takes guest orders external services

**Core Task C: SERVING ORDERS**

C1. Serves food  
C2. Serves beverages (Alcoholic and non-alcoholic)  
C3. Prepares and maintains a buffet display

**Core Task D: BILLING**

D1: Preparation of the note and check cashing.

**Core Task D: Preparing halls**

E1: Preparing the banquet hall.  
E2: Preparing the conference hall.



Toutes les équipes techniques ont complété ce modèle pour les certifications sélectionnées pour le métier de serveur. La figure 7 montre de manière approximative quelles sont les tâches et sous-tâches couvertes par les certifications. Ce tableau est basé sur les modèles complétés.

Figure 7. Tâches couvertes par les certifications

#### EXEMPLE: SERVEUR

Pays	Tâche principale A A1–A4	Tâche principale B B1–B4	Tâche principale C C1–C4	Tâche principale D D1
Égypte 3 certifications	A1–A3 ✓ A4 ✗	Toutes les sous-tâches ✓	C1–C3 ✓ C4 ✗	D1 ✓
Jordanie JHTEC/UTC	A2–A4 ✓ A1 ✗	B1–B3 ✓ B4 ✗	C1–C3 ✓ C4 ✗	D1 ✗
Jordanie Ministère de l'Éducation	Toutes les sous-tâches ✓	B1–B3 ✓ B4 ✗	C1–C3 ✓ C4 ✗	D1 ✓
Maroc	A1–A2 ✓ A3–A4 ✗	Toutes les sous-tâches ✓	C1–C2 ✓ C3–C4 ✗	D1 ?
Tunisie	Toutes les sous-tâches ✓	Toutes les sous-tâches ✓	C1–C2 ✓ C3 ✗ C4 ?	D1 ✓





### 3. ANALYSE, COMPARAISON ET ÉVALUATION PAR LES PAIRS DES CERTIFICATIONS

La figure 8 montre la façon dont les équipes techniques ont complété la section 3 du supplément descriptif du certificat, sur la base de la comparaison du contenu de la certification avec le profil commun.

Figure 8. Section 3 du supplément descriptif du certificat

**EXEMPLE: SERVEUR**

3 PROFILE OF SKILLS AND COMPETENCES

The most important duties of Technical Diploma of Secondary School for Hotels with 3 year Education System, Restaurant Department are:

**Core Task A: Preparation: Opening and Closing procedures**

A1: Cleaning and maintenance of the restaurant equipment  
 A2: Prepares and set up the dining area  
 A3: Maintains the cleaning of the restaurant

**Core Task B: Taking orders**

B1: Welcomes and receives the clients  
 B2: Provides information about the menu  
 B3: Makes recommendations  
 B4: Takes guest orders externally

**Core Task C: SERVING ORDERS**

C1: Serves food  
 C2: Serves beverages (Alcoholic and non-alcoholic)  
 C3: Prepares and maintains the bar

**Core Task D: BILLING**

D1: Preparation of the note and receipt

**Core Task E: Preparing hall**

E1: Preparing the banquet hall  
 E2: Preparing the conference room

3. Description du métier

**Spécifier la mission, le champ d'intervention et d'une manière macro les activités**

Le Serveur a pour mission l'accueil et le service des clients du restaurant en cherchant à optimiser les ventes. Il réalise la mise en place de la salle, l'accueil et le placement de la clientèle. Il prend des commandes, réalise le service en salle en liaison avec la cuisine ou le bar. Selon les établissements, il peut établir et encaisser l'addition. Il encadre parfois une petite équipe.

**3. bis Éléments de compétences visés**

**A remplacer par :** Spécifier les aptitudes et compétences visées par le titulaire du certificat.

Connaître les différentes formes de mise en place et les techniques de service en salle (à l'assiette, au guéridon, à l'anglaise, au plateau, en buffet, en banquet,...)  
 Connaître le vocabulaire spécifique aux arts de la table Connaître les techniques de ventes en salle  
 Connaître les différents vins et associations avec les plats  
 Connaître les usages et règles en vigueur en matière d'accueil et de placement de la clientèle  
 Connaître les us et coutumes des principales clientèles  
 Connaître les normes d'hygiène et de sécurité alimentaire Connaître les principales régions viticoles marocaines  
 Appliquer les règles de préséance lors de l'installation des clients et du service  
 Appliquer les règles de mise en place et de service  
 Appliquer les règles de balance et clôture des factures  
 Utiliser les outils informatisés de prise de commande.  
 Écouter et régler les réclamations des clients  
 Accueillir et accompagner les clients à leur table

Capable de superviser l'organisation matérielle ainsi que le personnel pour répondre :  
 s de la clientèle  
 mesure de :  
 yer l'ensemble des activités relatives aux services en restaurant et bar  
 Les clients  
 des commandes  
 mets et les boissons  
 r la facture

**évaluées :**

**érences générales :**  
 la fonction de travail  
 iquer en milieu de travail  
 a qualité de service à la clientèle  
 liens entre le service des mets et des boissons et l'utilisation du matériel  
 ar une équipe de travail  
 iquer dans une troisième langue étrangère

**tences particulières/spécifiques :**  
 et entretenir les locaux et le matériel de restaurant  
 des mises en place  
 e service des mets et des boissons  
 s boissons

- ✓ Servir des mets
- ✓ Coordonner les activités de nettoyage et d'entretien des locaux et du matériel de restaurant
- ✓ Coordonner les activités de services en restaurant
- ✓ Promouvoir la vente des mets et des boissons



#### 4.2.2 Niveau des certifications pour les mêmes professions

Afin d'être en mesure de comparer les niveaux des différents pays, nous avons demandé aux équipes techniques d'estimer le niveau du CEC d'une certification, avec les résultats suivants:

- **Maçon** – Niveau du CEC estimé: Jordanie 2–3; Égypte et Tunisie 2 (profil commun: niveau 3 du CEC);
- **Chef de chantier** – Niveau du CEC estimé: Jordanie 5, Maroc 4, Égypte 3, Tunisie 2 (profil commun: niveau 4 du CEC);
- **Réceptionniste** – Niveau du CEC estimé: Jordanie 3–4, Maroc et Égypte 4, Tunisie 3 (profil commun: niveau 4 du CEC);
- **Serveur** – Niveau du CEC estimé: Jordanie 3, Maroc 4, Égypte et Tunisie 3 (profil commun: niveau 3 du CEC).

Les certifications pour le métier de chef de chantier dans le secteur de la construction présentent la plus grande variation de niveaux, du niveau 2 (Tunisie) au niveau 5 (Jordanie), alors que le niveau estimé du profil commun

est le niveau 4<sup>13</sup>. Nous pouvons nous demander si la variation de niveaux entre les pays pour des certifications apparemment analogues est due à l'existence de différences dans la portée et le contenu de ces certifications.

#### 5. Évaluation des certifications par les pairs

Les équipes techniques évaluent les certifications les unes par rapport aux autres afin d'évaluer si l'analyse et la comparaison des certifications contribuent à la transparence et à la confiance (point 3 de la méthodologie du projet Q4M pour évaluer les certifications). Les pairs évaluateurs examinent les certifications selon deux perspectives, en répondant à deux questions de base.

- Perspective sectorielle: recruteriez-vous une personne détenant cette certification?
- Perspective nationale: reconnaîtrez-vous cette certification dans votre pays?

13 Bien que le CEC soit un méta-cadre, qui établit un lien entre les autres cadres et sert d'outil de traduction et de référence commune, mais ne classe pas les métiers, le projet Q4M utilise les descripteurs définissant les niveaux du CEC (savoirs, aptitudes et compétences) afin d'estimer le niveau du métier et des certifications analogues.

Le principal document utilisé lors de l'évaluation d'une certification par les pairs est le «Supplément descriptif du certificat», qui fournit des informations condensées à propos de la certification. Dans le cadre du projet Q4M, nous utilisons un format enrichi du supplément descriptif du certificat Europass, qui comprend des sections supplémentaires relatives à la pertinence pour le marché du travail et relatives aux normes et à l'évaluation.

Les rapports nationaux constituent une deuxième source d'information. Ils présentent les principales conclusions et des recommandations relatives à l'analyse et à la comparaison des certifications, ainsi que des informations générales à propos du processus de travail des équipes techniques.

Les documents sous-jacents pour l'analyse et la comparaison des certifications constituent la troisième source d'information. Parmi ceux-ci figurent les questionnaires et les modèles utilisés pour la comparaison avec les profils communs.

Tous les suppléments descriptifs du certificat qui ont fait l'objet d'une évaluation par les pairs étaient disponibles en anglais et en français et ont été mis à la disposition des pairs évaluateurs. Les rapports nationaux étaient également disponibles en anglais et en français. Les documents sous-jacents tels que les questionnaires et les modèles complétés n'ont pas été mis à la disposition des pairs évaluateurs. Les équipes nationales pouvaient les utiliser pour fournir des informations détaillées supplémentaires à la demande des pairs évaluateurs.

La procédure d'évaluation par les pairs<sup>14</sup>, les lignes directrices et les outils d'évaluation sont fondés sur une proposition approuvée par le Comité stratégique EuroMed en novembre 2014, et ils ont été testés au cours de la conférence régionale sur le projet Q4M au Caire, en juin 2015. Afin de rendre l'évaluation possible dans le contexte de la conférence, nous avons adapté et condensé la procédure d'évaluation par les pairs.

### 5.1 Le test

Le test d'évaluation par les pairs a été réalisé dans les équipes nationales. Chaque équipe nationale a évalué les certifications des autres pays. Les équipes nationales comptaient chacune des experts de chaque secteur et des experts nationaux, ainsi qu'un ou deux experts de l'UE. L'équipe algérienne, qui a récemment rejoint le projet Q4M, a pris part à l'évaluation par les pairs en tant qu'observatrice et évaluatrice adjointe. Chaque équipe a nommé un président et un rapporteur. Les équipes nationales étaient regroupées de la façon suivante:

- Égypte et Maroc: l'Égypte a évalué les certifications du Maroc et vice versa.
- Tunisie et Jordanie: la Tunisie a évalué les certifications de la Jordanie et vice versa.

Les participants ont reçu les suppléments descriptifs du certificat et les rapports nationaux aux fins d'évaluation avant la conférence. Afin de familiariser l'ensemble des partenaires avec la procédure et l'outil d'évaluation, chaque équipe nationale a commencé par effectuer une auto-évaluation, en complétant la grille d'évaluation pour certaines de leurs propres certifications. Les équipes ont ensuite procédé à l'évaluation des certifications de l'autre pays. Chaque équipe disposait d'environ 60 minutes pour évaluer les suppléments descriptifs du certificat fournis et compléter la grille d'évaluation pour chaque certification dans le modèle numérique fourni. Les deux équipes nationales qui avaient évalué les certifications l'une de l'autre ont ensuite échangé leurs conclusions et recommandations. Au total, neuf certifications ont fait l'objet d'une évaluation par les pairs.

Afin d'évaluer la procédure d'évaluation par les pairs et les outils, quatre questions ont fait l'objet de discussions au sein des équipes nationales et lors de la séance plénière.

1. Est-il possible d'obtenir des informations suffisantes à partir des suppléments descriptifs du certificat et des rapports nationaux?
2. L'évaluation par les pairs permet-elle un «jugement» qualitatif de la certification?
3. La grille d'évaluation est-elle un outil adapté pour l'évaluation des certifications et la formulation de recommandations en vue de l'amélioration de celles-ci?
4. Les résultats de cette évaluation contribuent-ils à renforcer la transparence et la confiance mutuelle entre les pays?

### 5.2 Résultats

Les résultats sont fondés sur les discussions qui ont eu lieu au sein des équipes nationales et lors de la séance plénière, ainsi que sur les grilles d'évaluation complétées. Nous avons articulé les résultats de l'évaluation par les pairs autour des quatre questions mentionnées ci-dessus.

14 Voir <https://goo.gl/e9F2i4>

### 3. ANALYSE, COMPARAISON ET ÉVALUATION PAR LES PAIRS DES CERTIFICATIONS

#### 5.2.1 Est-il possible d'obtenir des informations suffisantes à partir des suppléments descriptifs du certificat et des rapports nationaux?

##### *Supplément descriptif du certificat*

Les équipes nationales et les experts de l'UE ont déclaré que plusieurs caractéristiques des certifications mentionnées dans les suppléments descriptifs du certificat sont peu claires. Les grilles d'évaluation ont confirmé cette observation. Cette imprécision est due en partie au format du supplément descriptif du certificat et en partie à la limite de temps imposée (voir question 2). Dans le cadre du projet Q4M, nous utilisons le supplément descriptif du certificat Europass afin d'obtenir des informations au sujet de la qualité et du contenu des certifications existantes. Nous l'avons «enrichi» en ajoutant des sections afin que le type de certification, sa pertinence pour le marché du travail, les normes et l'évaluation puissent être renseignés. Les équipes techniques ont proposé un certain nombre d'adaptations en ce sens, afin de rendre le descriptif du certificat mieux adapté à sa finalité pour cette initiative.

##### *Rapports nationaux*

Les équipes techniques ont décrit leur processus de travail et elles ont présenté les conclusions de l'analyse et de la comparaison dans des rapports nationaux. Ceux-ci contiennent également des recommandations concernant l'amélioration des certifications au niveau national et l'amélioration de la méthodologie et des outils. Le contenu et la qualité des rapports nationaux étaient assez variables, malgré les trames de rapports fournis par l'ETF. Les rapports contenant des informations supplémentaires au sujet des certifications présentaient de l'intérêt pour les pairs évaluateurs, en plus des suppléments descriptifs du certificat. Sur la base d'une recommandation, nous avons adapté les trames de rapports nationaux, en faisant clairement la distinction entre le processus, les informations pertinentes à propos des certifications et les recommandations. Ce rapport au format adapté pourrait être utilisé comme annexe au supplément descriptif du certificat, afin de fournir des informations supplémentaires qui ne figurent pas toujours dans le supplément.

#### 5.2.2 L'évaluation par les pairs permet-elle un «jugement» qualitatif de la certification?

Les pairs évaluateurs ont pris leur mission très au sérieux et ils ont examiné d'un œil critique les documents fournis par les équipes techniques. Ils ont signalé des omissions et des points peu clairs dans la documentation, ainsi que des lacunes dans la certification. Ils ont formulé des recommandations pour améliorer la documentation et des recommandations au sujet des certifications elles-mêmes. En voici quelques exemples.

- Il est mentionné qu'«un serveur encadre parfois une équipe», ce qui ne correspond pas au profil de serveur en Égypte puisque dans ce pays, le serveur n'est responsable que de son propre travail. (Évaluation par l'équipe égyptienne de la certification marocaine pour le métier de serveur)
- Les activités ne correspondent pas pleinement au profil de chef de chantier – une durée de formation de 30 jours est insuffisante. (Évaluation par l'équipe marocaine de la certification égyptienne pour le métier de chef de chantier)
- L'accord «international» est simplement un accord de partenariat avec un organisme de formation français. Comme il ne s'agit pas d'un accord entre États, il devrait donc plutôt figurer dans la section «Informations supplémentaires». (Évaluation par les experts français de la certification tunisienne pour le métier de maçon)
- À spécifier dans le supplément descriptif du certificat:
  - Comment le maçon peut-il accéder directement au niveau 4 ou 5 s'il réussit l'examen Tawjihî?
  - Le titulaire du certificat Tawjihî peut-il s'inscrire dans n'importe quelle université en dehors de la Jordanie? (Évaluation par l'équipe tunisienne de la certification jordanienne pour le métier de maçon)
- L'évaluation est trop théorique (70%) et n'est pas pleinement adaptée aux objectifs de l'apprentissage. (Évaluation par les experts espagnols de la certification jordanienne pour le métier de chef de chantier)

Toutefois, l'évaluation par les pairs présentait deux lacunes qui ont limité la qualité du jugement.

Premièrement, le délai imparti était trop court pour pouvoir réaliser une évaluation approfondie et de qualité. Le retour d'information des équipes nationales et des experts de l'UE ainsi que les grilles d'évaluation complétées présentent beaucoup de points incertains qui auraient pu être clarifiés si plus de temps avait été consacré aux questions-réponses.

Deuxièmement, le fait que l'évaluation par les pairs se soit déroulée au sein d'équipes nationales plutôt qu'au sein d'équipes comportant des membres provenant de pays différents a des résultats assez divers qui n'ont fait l'objet d'aucun débat. L'équipe jordanienne, par exemple, était en général beaucoup plus positive à l'égard des certifications qu'elle a analysées que les autres équipes nationales. Les équipes doivent encore discuter entre elles de leur évaluation afin de parvenir à une évaluation commune d'une certification dans le cadre du projet Q4M.



La procédure d'évaluation par les pairs, telle qu'approuvée par le Comité stratégique EuroMed, prend en effet beaucoup de temps et nécessite de nombreuses rencontres en personne entre les pairs évaluateurs des pays partenaires du projet. Au vu des contraintes temporelles et budgétaires du projet Q4M, il est difficilement concevable de mener à bien cette procédure pour l'ensemble des 23 certifications sélectionnées par les équipes techniques. C'est pourquoi l'ETF a, au cours de la conférence régionale au Caire, introduit une Plate-forme pour les certifications et montré la façon dont celle-ci pourrait faciliter la réalisation d'une évaluation par les pairs *virtuelle*, y compris des réunions en ligne grâce à l'outil «Participer à une réunion». Le Comité stratégique EuroMed a donné son accord de principe à la procédure virtuelle d'évaluation par les pairs. L'ETF a préparé un logiciel pilote pour tester la procédure au cours du second semestre de 2015.

### 5.2.3 La grille d'évaluation est-elle un outil adapté pour l'évaluation des certifications et la formulation de recommandations en vue de l'amélioration de celles-ci?

Le retour d'information des équipes techniques et les grilles d'évaluation complétées indiquent que – avec quelques ajustements – l'outil d'évaluation est en effet utile à l'évaluation des certifications par les pairs. L'ETF a apporté les modifications suivantes à l'outil d'évaluation:

- Davantage de place est accordée aux données factuelles et aux commentaires dans la grille.
- Les critères d'évaluation reflètent les normes minimales relatives à la qualité des certifications proposées au chapitre 4.
- L'évaluation et la certification sont séparées.

Nous n'avons pas donné suite à la proposition de rendre la grille plus spécifique par l'ajout de critères plus précis pour déterminer la qualité des certifications. Nous ne voudrions pas que l'évaluation par les pairs se résume à cocher les cases d'une liste de contrôle. L'évaluation par les pairs est une méthode qui permet de discuter de la qualité des certifications de manière approfondie avec les partenaires.

### 5.2.4 Les résultats de cette évaluation contribuent-ils à renforcer la transparence et la confiance mutuelle entre les pays?

Les pairs évaluateurs évaluent une certification selon deux perspectives.

- Perspective sectorielle: recruteriez-vous une personne titulaire de cette certification?

- Perspective nationale: reconnaissez-vous cette certification dans votre pays?

Selon les grilles d'évaluation, la réponse la plus fréquente à ces deux questions est «oui, mais à certaines conditions». Quelquefois, la réponse est un *oui* direct et quelquefois la réponse est *non*. Voici quelques exemples:

- L'équipe technique égyptienne envisagerait de recruter un serveur certifié d'origine marocaine, mais ferait passer au candidat un test agréé auprès d'un de ses prestataires de formation accrédités. Afin de reconnaître la certification marocaine pour le métier de serveur, l'équipe égyptienne examinerait si celle-ci est conforme aux normes professionnelles qui sous-tendent le métier de serveur en Égypte.
- L'équipe marocaine souhaiterait obtenir plus d'informations au sujet de la période de formation, des acquis d'apprentissage et des pré-requis du candidat avant d'engager un chef de chantier certifié d'origine égyptienne ou de reconnaître la certification pour le métier de chef de chantier.
- L'équipe tunisienne envisagerait de recruter un maçon certifié d'origine jordanienne, mais ferait passer au candidat un test professionnel et exigerait une formation supplémentaire en fonction des résultats. En ce qui concerne la reconnaissance, elle soumettrait les documents de cette certification à la Commission consultative pour l'équivalence des diplômes étrangers et demanderait un certificat d'analyse.
- L'équipe jordanienne reconnaîtrait les certificats tunisiens de maçon et de serveur et recruterait des personnes détenant ces certificats. L'équipe a confiance en ces certifications car la formation se déroule à la fois dans le milieu scolaire et le milieu professionnel.
- Les experts de l'UE ont été critiques. Les représentants français évaluant les certifications tunisiennes pour les métiers de maçon et de réceptionniste ont jugé que la certification comportait certains éléments nécessaires, mais que ceux-ci n'étaient pas suffisants pour recruter la personne en tant que titulaire. Le représentant du secteur de la construction espagnol évaluant la certification jordanienne pour le métier de chef de chantier n'envisagerait pas de reconnaître la certification ni de recruter une personne en étant titulaire. Il estime le contenu de la certification obsolète et trop théorique, et considère qu'elle ne comporte pas de pratique pertinente dans le secteur privé.

### 5.3 Statut du test d'évaluation par les pairs et suivi

En sa qualité de test, cette évaluation par les pairs a rempli son objectif. Les participants ont évalué les certifications en

### 3. ANALYSE, COMPARAISON ET ÉVALUATION PAR LES PAIRS DES CERTIFICATIONS

suivant la procédure et en utilisant l'outil d'évaluation. Ils se sont familiarisés avec cette procédure et cet outil et ils ont émis des recommandations en vue de leur amélioration, sur la base desquelles tant la procédure que l'outil d'évaluation ont été adaptés.

Les résultats de l'évaluation des certifications par les pairs en elle-même étaient toutefois limités en raison des limitations de l'évaluation mentionnées précédemment. Les résultats ne peuvent être considérés comme une évaluation commune d'une certification dans le cadre du projet Q4M. Afin de parvenir à cette évaluation commune et d'accroître la valeur des évaluations, nos recommandations sont les suivantes :

- Les équipes techniques devraient avoir la possibilité de réviser le supplément descriptif du certificat et le rapport sur la base des commentaires formulés par les pairs évaluateurs, et cela afin de rendre les informations relatives aux certifications plus accessibles.
- Les équipes techniques devraient promouvoir, au niveau national, les recommandations des pairs évaluateurs en vue de l'amélioration de leurs certifications.
- La validation des suppléments descriptifs du certificat et des rapports par le Comité stratégique EuroMed donne un statut à ces documents.
- Le Comité stratégique EuroMed pourrait envisager la création d'une zone de certifications reconnues dans le cadre du projet Q4M.

Si ces recommandations ne sont pas suivies, il existe un risque que cette évaluation des certifications, avec tout le travail technique qu'elle implique, reste un exercice théorique, contribuant peu à la transparence et à la confiance entre les pays.

## 6. Conclusions et recommandations

### La méthodologie et les outils sont-ils adaptés à leur finalité?

Les équipes techniques du projet Q4M ont testé la méthodologie et les outils décrits dans le présent rapport. Les résultats des tests ont été consignés et ont fait l'objet de discussions lors de réunions dans le cadre du projet Q4M, et des recommandations ont été formulées en vue d'une amélioration. La méthodologie a été améliorée et les outils ont été adaptés sur la base de ces résultats et de ces recommandations. Nous avons veillé à synchroniser les différents outils, tels que le questionnaire pour l'analyse des certifications et la grille d'évaluation pour l'évaluation par les pairs. La méthodologie et les outils révisés sont maintenant mis à la disposition du réseau Q4M afin d'être utilisés lors de travaux supplémentaires visant à créer la

transparence et la confiance dans les certifications comme préalables à la reconnaissance de celles-ci.

### Les suppléments descriptifs du certificat et les rapports nationaux contribuent-ils à la transparence des certifications?

Le supplément descriptif du certificat est l'un des outils principaux de cette méthodologie et la source d'information principale pour l'évaluation par les pairs. L'analyse et la comparaison produisent un nombre important de données relatives à une certification. Afin de garantir l'accessibilité et la comparabilité de ces données, nous utilisons le modèle du supplément descriptif du certificat Europass, auquel nous avons ajouté des sections relatives au type de certification, à sa pertinence pour le marché du travail, aux normes et à l'évaluation afin de rendre le supplément descriptif du certificat plus adapté à sa finalité. Les partenaires du projet Q4M ont signalé à plusieurs reprises que le supplément descriptif du certificat est un outil précieux pour accroître la transparence des certifications. L'évaluation par les pairs a cependant révélé que plusieurs caractéristiques pertinentes des certifications n'étaient pas reprises dans les suppléments descriptifs du certificat évalués.

Le contenu et la qualité des rapports nationaux étaient assez variables. Ceux contenant des informations supplémentaires au sujet des certifications présentaient de l'intérêt pour les pairs évaluateurs, en plus des suppléments descriptifs du certificat. Sur la base d'une recommandation, nous avons adapté les trames de rapports nationaux, en faisant clairement la distinction entre le processus de travail et les informations pertinentes à propos des certifications elles-mêmes. Nous recommandons l'utilisation de ce rapport au format adapté en tant qu'annexe au supplément descriptif du certificat, afin de fournir des informations supplémentaires qui ne figurent pas toujours dans le supplément.

### Les résultats de l'évaluation par les pairs contribuent-ils à renforcer la transparence et la confiance mutuelle entre les pays?

En sa qualité de test, l'évaluation par les pairs a rempli son objectif. Les participants ont évalué les certifications en suivant la procédure et en utilisant l'outil d'évaluation. Ils se sont familiarisés avec cette procédure et cet outil et ils ont formulé des recommandations en vue de leur amélioration, sur la base desquelles tant la procédure que l'outil d'évaluation ont été adaptés.

Les résultats de l'évaluation des certifications par les pairs en elle-même étaient toutefois limités en raison des limitations de l'évaluation mentionnées précédemment. Les résultats ne peuvent être considérés comme une évaluation commune d'une certification dans le cadre du projet Q4M. Afin de parvenir à cette évaluation

commune et d'accroître la valeur des évaluations, nos recommandations sont les suivantes:

- Les équipes techniques devraient avoir la possibilité de réviser le supplément descriptif du certificat et le rapport sur la base des commentaires formulés par les pairs évaluateurs, et cela afin de rendre les informations relatives aux certifications plus accessibles.
- Les équipes techniques devraient promouvoir, au niveau national, les recommandations des pairs évaluateurs en vue de l'amélioration de leurs certifications.
- La validation des suppléments descriptifs du certificat et des rapports par le Comité stratégique EuroMed donnerait un statut à ces documents.
- Le Comité stratégique EuroMed pourrait envisager la création d'une zone de certifications reconnues dans le cadre du projet Q4M.

Si ces recommandations ne sont pas suivies, il existe un risque que cette évaluation des certifications, avec tout le travail technique qu'elle implique, reste un exercice théorique, contribuant peu à la transparence et à la confiance entre les pays.

### **Les travaux techniques contribuent-ils aux évolutions au niveau national?**

Pour qu'il y ait une transparence et une confiance dans les certifications, celles-ci doivent être de bonne qualité. Il s'agit d'une question à dimension nationale: les certifications sont élaborées, mises à jour et mises en œuvre au niveau national. Le réseau régional Q4M bénéficie toutefois d'une opportunité unique de soutenir

l'amélioration de la qualité des certifications au niveau national. Voici quelques exemples de l'incidence des travaux réalisés dans le cadre du projet Q4M dans les pays partenaires.

- Les travaux techniques réalisés par l'équipe marocaine du projet Q4M sont liés au processus d'évaluation des certifications qui sera mené lors de la mise en œuvre du cadre national des certifications au Maroc.
- Les travaux menés dans le cadre du projet Q4M ont une incidence majeure sur le programme PEFESE pour la réforme des certifications en Tunisie. Dans les tests effectués dans le cadre de ces deux projets, les mêmes certifications ont été utilisées comme référence afin de produire une série de résultats cohérents. En outre, il a été décidé de se fonder sur les profils partagés pour élaborer et réviser les normes de formation/certification pour le programme PEFESE.
- L'Égypte utilise le profil commun pour le métier de maçon dans le projet «Orientation professionnelle pour l'emploi des jeunes – Formation professionnelle et apprentissage dans le secteur du bâtiment et de la construction» (Career Guidance for Youth Employment – Vocational Training and Apprenticeship for Egyptian Building and Construction Sector). Il s'agit d'un projet commun entre l'Organisation internationale du travail et le partenariat égyptien entreprises-EFTP pour le bâtiment, la construction et le logement (Egyptian Building, Construction, and Housing Enterprise-TVET Partnership). Le projet utilise les savoirs, les aptitudes et les compétences nécessaires à l'exercice du métier de maçon, qui ont été définis dans le profil commun pour le métier de maçon (projet Q4M), pour son processus de formation.

## 3. ANALYSE, COMPARAISON ET ÉVALUATION PAR LES PAIRS DES CERTIFICATIONS

**Annexe 1. Outils pour l'analyse, la comparaison et l'évaluation par les pairs des certifications<sup>15</sup>**

ANALYSE ET COMPARAISON DES CERTIFICATIONS	OUTILS
1. Sélectionner les certifications	Typologie simple (T1), <a href="https://goo.gl/D51srq">https://goo.gl/D51srq</a>
2. Analyser la qualité des certifications sélectionnées	Questionnaire annoté (T2), <a href="https://goo.gl/T4zGNI">https://goo.gl/T4zGNI</a>
3. Comparer le contenu des certifications avec les profils communs	Instructions (T3.1), <a href="https://goo.gl/l19VIL">https://goo.gl/l19VIL</a>  Modèle pour chaque profil commun (T3.2):  <ul style="list-style-type: none"> <li>• maçon, <a href="https://goo.gl/xF0zrl">https://goo.gl/xF0zrl</a></li> <li>• chef de chantier/superviseur, <a href="https://goo.gl/uHoQk0">https://goo.gl/uHoQk0</a></li> <li>• réceptionniste, <a href="https://goo.gl/h7gD4n">https://goo.gl/h7gD4n</a></li> <li>• serveur, <a href="https://goo.gl/QiiVJI">https://goo.gl/QiiVJI</a></li> </ul>
4. Établir un supplément descriptif du certificat pour chaque certification sélectionnée	Version enrichie annotée du supplément descriptif du certificat EU (T4), <a href="https://goo.gl/W4NJB0">https://goo.gl/W4NJB0</a>
5. Établir un rapport avec les principales conclusions et recommandations sur l'analyse et la comparaison des certifications	Trame de rapport 1 (T5.1), <a href="https://goo.gl/WubnJ2">https://goo.gl/WubnJ2</a>  Trame de rapport 2 (T5.2), <a href="https://goo.gl/LKVNok">https://goo.gl/LKVNok</a>
6. L'équipe technique du pays valide les suppléments descriptifs du certificat et les rapports nationaux (rapports pays)	
ÉVALUATION DES CERTIFICATIONS PAR LES PAIRS	OUTILS
7. Procédure d'évaluation par les pairs telle qu'approuvée par le Comité stratégique EuroMed	Procédure approuvée par le Comité stratégique EuroMed (T6), <a href="https://goo.gl/e9F2i4">https://goo.gl/e9F2i4</a>
8. Évaluation par les pairs	Outil d'évaluation (T7), <a href="https://goo.gl/t9Vomz">https://goo.gl/t9Vomz</a>
9. Critères minimaux proposés pour déterminer la qualité des certifications	Critères minimaux proposés (T8), <a href="https://goo.gl/OLrDMK">https://goo.gl/OLrDMK</a>
10. Test d'évaluation par les pairs virtuel	Processus virtuel en ligne d'évaluation par les pairs (T9), <a href="https://goo.gl/eHZiMm">https://goo.gl/eHZiMm</a>

<sup>15</sup> Cette annexe fournit les liens vers la communauté Q4M sur la Plate-forme pour les certifications (<https://goo.gl/OCC7TF>), où les outils peuvent être téléchargés.

# APPENDICE 1. COMITÉ STRATÉGIQUE ET ÉQUIPES TECHNIQUES NATIONALES

## Égypte

INSTITUTION/AFFILIATION	PARTICIPANT	FONCTION DANS L'INSTITUTION
<b>Membres du Comité stratégique EuroMed</b>		
Autorité nationale pour l'assurance qualité et l'accréditation dans l'enseignement (National Authority for Quality Assurance and Accreditation in Education (NAQAAE))	Prof. Dr YOUHANSEN Eid	Président (Mai 2014–aujourd'hui)
	Dr MAGDY Kassem	Président (2008–Mai 2014)
Ministère du Logement	Ing. BOLTIA Hesham	Président de l'Autorité de formation productive (Productive Training Authority) pour le bâtiment et la construction
Ministère du Tourisme	Dr BADRAN Hussin	Conseiller auprès du ministre
	Dr SOLIMAN Saber	Conseiller auprès du ministre et directeur exécutif des ETP tourisme et hôtels
Fédération égyptienne des entrepreneurs de la construction et du bâtiment (Egyptian Federation for Construction and Building Contractors)	Dr SHABKA Ibrahim Mohamed	Expert en formation
<b>Membres de l'équipe technique</b>		
NAQAAE	Dr RASHWAN Maha	Directeur du bureau technique
	Dr TAHA Dalia	Membre du bureau technique
	Dr SALEH Ossama	Membre du bureau technique
Secteur de la construction	Ing. BOLTIA Hesham	Président de l'Autorité de formation productive (Productive Training Authority) pour le bâtiment et la construction, Ministère du Logement
	Ing. ZIKRY Anis	EFCBC
Secteur du tourisme	Dr SOLIMAN Saber	Conseiller auprès du ministre et directeur exécutif des ETP tourisme et hôtels
	Dr HELMY Nahla	DRH Conseil du tourisme

## APPENDICE 1. COMITÉ STRATÉGIQUE ET ÉQUIPES TECHNIQUES NATIONALES

## Maroc

INSTITUTION/AFFILIATION	PARTICIPANT	FONCTION DANS L'INSTITUTION
<b>Membres du Comité stratégique EuroMed</b>		
Confédération générale des entreprises au Maroc (CGEM)	M. SLASSI SENNOU Mohammed	Président, Commission de la formation
Fédération nationale du bâtiment et des travaux publics / CGEM	M. CHERRADI Toufik	Président, Commission de la formation
Union marocaine du travail	M. ALAOUI Mohammed	Responsable du Département formation éducation syndicale
Ministère de l'Éducation nationale et de la Formation professionnelle	Mme EI ALAM Amina	Ingénieur d'État, Chef de service, Programmes secteur tertiaire, Département de la formation professionnelle
Fédérations: FNBTP, FNPI, FMC, FMCI	M. LYOUBI IDRISSE Abdellatif	Directeur general, Groupement interprofessionnel d'aide au conseil – Bâtiment et travaux public
Confédération nationale du tourisme	M. GOGUE Loïc	Vice-président, Commission sociale et ressources humaines (2009–Décembre 2015)
<b>Membres de l'équipe technique</b>		
Confédération générale des entreprises au Maroc (CGEM)	M. SLASSI SENNOU Mohammed	Président, Commission de la formation
Fédération nationale du bâtiment et des travaux publics / CGEM	M. CHERRADI Toufik	Président, Commission de la formation
Union marocaine du travail	M. ALAOUI Mohammed	Responsable du Département formation éducation syndicale
Ministère de l'Éducation nationale et de la Formation professionnelle	Mme EL ALAM Amina	Ingénieur d'Etat, Chef de service, Programmes secteur tertiaire, Département de la formation professionnelle
	Mme SAKOUT Touria	Chef de service, Département de la formation professionnelle
Fédérations: FNBTP, FNPI, FMC, FMCI	M. LYOUBI IDRISSE Abdellatif	Directeur general, Groupement interprofessionnel d'aide au conseil – Bâtiment et travaux public
Fédération nationale de l'industrie hôtelière	M. SAMIM Abdellaziz	Directeur, Direction générale
OFPPT	M. ELFADIL Abdelghani	Directeur, Direction générale
	M. BAROUTI Khalid	Chef de service, Direction générale
Fédération nationale du bâtiment et des travaux publics	M. OUZZANI Anas	Responsable du Département de la formation
Confédération nationale du tourisme	M. GOGUE Loïc	Vice-président, Commission sociale et ressources humaines (2009–Décembre 2015)

## Jordanie

INSTITUTION/AFFILIATION	PARTICIPANT	FONCTION DANS L'INSTITUTION
<b>Membres du Comité stratégique EuroMed</b>		
Centre pour l'accréditation et l'assurance qualité (CAQA)	Ing. IRSHAID Mohammad Khair	Directeur
	Ing. BATAINEH Mohammad	Chef de la Section licences et accréditations
Chambre de commerce jordanienne	Mme ALWAKED Nada	Directeur du support technique
Confédération des syndicats	Ing. ALABED Thaher	Représentant de la formation professionnelle
Commission d'accréditation pour l'enseignement supérieur (Higher Education Accreditation Commission)	M. KHARABSHEH Mohammad	Directeur de l'accréditation des universités
Association des entrepreneurs jordaniens de la construction (Jordanian Construction Contractors Association)	M. ALFAZZA Omar	Capitaine
Ministère du Travail	Ing. ALSHGERAT Mohammed	Directeur de l'unité projets stratégiques
Association jordanienne des hotels (Jordan Hotels Association)	M. MAJALI Yassar	Directeur
E-TVET Fund	Dr GHASSAN Abu Yaghi	Manager général
<b>Membres de l'équipe technique</b>		
Centre pour l'accréditation et l'assurance qualité (CAQA)	Ing. BATAINEH Mohammad	Chef de la Section licences et accréditations
	Mme MAHMOUD Heba	Agent responsable de l'assurance qualité
Ministère de l'Éducation	M. ALZYOOD Matrouk	Spécialiste du secteur de la construction
Confédération des syndicats	Ing. ALABED Thaher	Représentant de la formation professionnelle
Ministère de l'Éducation	M. MOMANI Osama	Chef de la Division tourisme et hospitalité
Al Balqa Applied University	Dr SHAMOUT Ahmad	Spécialiste du tourisme et de l'hospitalité
Forces armées jordaniennes	Ing. GHABASHNEH Mohammed	Secteur de la construction
Ministère du Tourisme et des Antiquités	Mme MUBAIDEEN Abeer	Secteur du tourisme
Association des entrepreneurs jordaniens de la construction (Jordanian Construction Contractors Association)	Ing. ALHRAINEI Tareq	

## APPENDICE 1. COMITÉ STRATÉGIQUE ET ÉQUIPES TECHNIQUES NATIONALES

## Tunisie

INSTITUTION/AFFILIATION	PARTICIPANT	FONCTION DANS L'INSTITUTION
<b>Membres du Comité stratégique EuroMed</b>		
Direction générale des services destinés aux demandeurs de formation, Ministère de la Formation professionnelle et de l'Emploi	M. MUSTAPHA Hassen	Directeur général
	Mme LARIBI Olfa	Sous-directrice de l'habilitation des établissements de formation professionnelle
	M. CHARFEDDINE Mohamed	Ancien directeur général
	M. BENBRAHIM Fayçal	Ancien directeur des normes et de l'évaluation
Syndicat général de la Formation professionnelle – Union générale tunisienne du travail	M. BOURAOUI Jabrane	Secrétaire général
Union tunisienne de l'industrie, du commerce et de l'artisanat (UTICA)	M. FKI Maher	Directeur central des affaires économiques
Fédération nationale de la chimie FNC – UTICA	M. GHARBI Anis	Chef du département des fédérations sectorielles
Fédération nationale du bâtiment – UTICA	M. CHAABOUNI Lassaad	
Fédération tunisienne de l'hôtellerie – UTICA	M. EL MESSABI Issam	Président de la commission formation
<b>Membres de l'équipe technique</b>		
Fédération tunisienne de l'hôtellerie – UTICA	Mme BENNOUR Fatma	Chargée de mission
Centre national d'ingénierie de formation et de formation des formateurs – Ministère de la Formation professionnelle et de l'Emploi	M. ZAOUALI Ismail	Conseiller en ingénierie de formation
	M. MAAOUI Abidi	Ingénieur en chef



## Algérie

INSTITUTION/AFFILIATION	PARTICIPANT	FONCTION DANS L'INSTITUTION
<b>Membres du Comité stratégique EuroMed</b>		
Secrétariat général, Ministère de la Formation et de l'Enseignement professionnels	Mlle SEMMANE Warda	Directrice d'études
Ministère du Tourisme	M. ABDELLATIF Zaid	Directeur de l'École nationale supérieure du tourisme
Ministère de l'Habitat	M. AFRA Hamid	Directeur général du Centre national d'études et de recherches intégrées du bâtiment
Ministère de la Formation et de l'Enseignement professionnels	M. KOUDIL Seddik	Ingénierie pédagogique
Patronat des employeurs	Mme BENCHOUBA Fatiha	
<b>Membres de l'équipe technique</b>		
Secrétariat général, Ministère de la Formation et de l'Enseignement professionnels	Mlle SEMMANE Warda	Directrice d'études
Ministère du Tourisme	M. ABDELLATIF Zaid	Directeur de l'École nationale supérieure du tourisme
Ministère de l'Habitat	M. AFRA Hamid	Directeur général du Centre national d'études et de recherches intégrées du bâtiment
Ministère de la Formation et de l'Enseignement professionnels – INFEP (Ingénierie pédagogique) – Secteur bâtiment et travaux publics / construction	M. CHIHI Lahcène	Chef du service élaboration des programmes et des supports didactiques
Ministère de la Formation et de l'Enseignement professionnels – hôtellerie- tourisme	Mme SAMIRA Ould Brahim	Enseignante IFEP (formation de formateurs)
Employeurs / Secteur privé Bâtiment et travaux publics / Construction	M. BENSOUNA Farid	Membre de la Confédération algérienne du patronat
Employeurs / Secteur privé Tourisme – Hôtellerie	M. BOULEFKHAD Azzedine	Membre de la Confédération algérienne du patronat

## APPENDICE 1. COMITÉ STRATÉGIQUE ET ÉQUIPES TECHNIQUES NATIONALES

## France

INSTITUTION/AFFILIATION	PARTICIPANT	FONCTION DANS L'INSTITUTION
<b>Membres du Comité stratégique EuroMed</b>		
Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social	Mme BOUQUET Brigitte	Rapporteure générale, Commission nationale de la certification professionnelle
FAFIH	M. CHASTRUSSE Didier	Président de cette organisation sectorielle et représentant des employés
<b>Membres de l'équipe technique</b>		
Ministère de l'Éducation nationale	M. HENRIET Alain	Inspecteur général, Chef du groupe responsable du tourisme – remplaçant M. MANIAK Richard
Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social	M. MARANDE Habib	Suppléant, Commission nationale de la certification professionnelle
Ministère de l'Éducation nationale	M. MANIAK Richard	Inspecteur général, Chef du groupe responsable du tourisme
Comité de concertation et de coordination de l'apprentissage du bâtiment et des travaux publics (CCCA-BTP) – Département de la formation	M. LAWINSKI Marek	Manager, Projets éducatifs transnationaux (Transnational Educative Projects)
Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social	Mme BOUQUET Brigitte	Rapporteure générale, Commission nationale de la certification professionnelle
FAFIH	M. CHASTRUSSE Didier	Président de cette organisation sectorielle et représentant des employés

## Espagne

INSTITUTION/AFFILIATION	PARTICIPANT	FONCTION DANS L'INSTITUTION
<b>Membres du Comité stratégique EuroMed</b>		
Ministère de l'Éducation, de la Culture et du Sport	M. BLANCO-FERNÁNDEZ José Antonio	Conseiller technique, Prof. Unité de soutien, Direction générale de la formation professionnelle
<b>Membres de l'équipe technique</b>		
Ministère de l'Éducation, de la Culture et du Sport	M. BLANCO-FERNÁNDEZ José Antonio	Conseiller technique, Prof. Unité de soutien, Direction générale de la formation professionnelle
Fundacion Laboral de la Construcción	M. GONZALEZ Lopez Javier	Responsable des projets internationaux
	M. BARRIOS Luis Manuel	
Fehrcarem	M. DIAZ Juan Ignacio	Secrétaire général

**Italie**

INSTITUTION/AFFILIATION	PARTICIPANT	FONCTION DANS L'INSTITUTION
<b>Membres du Comité stratégique EuroMed</b>		
Division V, Ministère du Travail, DG PASLF	Mme MELINELLI Anna	Membre officiel actuel pour l'EFPP
Systèmes et méthodologies pour l'apprentissage, ISFOL	Mme DI FRANCESCO Gabriella	Chef d'unité
Formedil	Mme MARTINO Rossella	Co-directrice
<b>Membres de l'équipe technique</b>		
Division V, Ministère du Travail, DG PASLF	Mme MELINELLI Anna	Membre officiel actuel pour l'EFPP
Systèmes et méthodologies pour l'apprentissage, ISFOL	Mme DI FRANCESCO Gabriella	Chef d'unité, experte et ancienne membre du Comité stratégique EuroMed
Formedil	Mme MARTINO Rossella	Co-directrice, experte et ancienne membre du Comité stratégique EuroMed
Systèmes et méthodologies pour l'apprentissage, ISFOL	Mme TRAMONTANO Ismene	Experte participant au webinar organisé par l'ETF en octobre 2015
Politecnico di Torino	Prof. Dr LAMBERTI Fabrizio	Professeur associé, expert d'Erasmus Plus et de l'enseignement supérieur
	Prof. Dr DE MARTINI Claudio Giovanni	Chef du département «Control and Computer Engineering»

## APPENDICE 2. LIENS VERS LES DOCUMENTS CLÉS DU PROJET Q4M

Tous les liens ci-dessous sont accessibles via la Plate-forme des certifications de l'ETF, <https://goo.gl/J5Qrxt>

1. Profils de référence communs pour les métiers – la méthodologie, <https://goo.gl/VGStPQ>
2. Profils communs validés pour les métiers de maçon, de chef de chantier, de serveur et de réceptionniste, <https://goo.gl/WqXccE>
3. Profil de carrelleur, <https://goo.gl/rb7Zih>
4. Profil d'employé/e d'étage (préposé/e aux chambres), <https://goo.gl/3NG5P6>
5. Analyse, comparaison et évaluation par les pairs des certifications – Rapport de synthèse régional Q4M, <https://goo.gl/BwtB7Y>
6. Annexes du rapport de synthèse (T1–T9), <https://goo.gl/J5Qrxt>
7. Note d'info du projet, <https://goo.gl/ho7OIG>
8. Méthodologie du projet, <https://goo.gl/RDGAzz>
9. Mandat du Comité stratégique EuroMed, <https://goo.gl/CwQxRX>
10. Glossaire du projet en anglais, arabe et français, <https://goo.gl/imFDAI>

# GLOSSAIRE

<b>Acquis d'apprentissage</b>	L'énoncé de ce que l'apprenant sait, comprend et est capable de réaliser au terme d'un processus d'apprentissage. Les acquis d'apprentissage sont définis en termes de savoirs, d'aptitudes et de compétences.
<b>Aptitude</b>	La capacité d'appliquer un savoir et d'utiliser un savoir-faire pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes. Le cadre européen des certifications fait référence à des aptitudes cognitives (utilisation de la pensée logique, intuitive et créative) ou pratiques (fondées sur la dextérité ainsi que sur l'utilisation de méthodes, de matériels, d'outils et d'instruments).
<b>Cadre national des certifications</b>	L'instrument de classification des certifications en fonction d'un ensemble de critères correspondant à des niveaux déterminés d'éducation et de formation, qui vise à intégrer et à coordonner les sous-systèmes nationaux de certification et à améliorer la transparence, l'accessibilité, la gradation et la qualité des certifications à l'égard du marché du travail et de la société civile.
<b>Certification</b>	Le résultat formel d'un processus d'évaluation et de validation obtenu lorsqu'une institution compétente établit qu'une personne possède les acquis d'apprentissage correspondant à une norme donnée.
<b>Compétence</b>	La capacité avérée d'utiliser des savoirs, des aptitudes et des dispositions personnelles, sociales ou méthodologiques dans des situations de travail ou d'étude et pour le développement professionnel ou personnel. Le cadre européen des certifications fait référence aux compétences en termes de prise de responsabilités et d'autonomie.
<b>Évaluation des acquis d'apprentissage</b>	Les méthodes et processus servant à établir dans quelle mesure un apprenant a réellement atteint un niveau donné de savoirs, d'aptitudes et de compétences.
<b>Reconnaissance des acquis d'apprentissage</b>	Le processus d'attestation officielle des acquis d'apprentissage réalisé par la délivrance d'unités ou de certifications.
<b>Savoir</b>	Le résultat de l'assimilation d'informations grâce à l'éducation et à la formation. Le savoir est un ensemble de faits, de principes, de théories et de pratiques liés à un domaine de travail ou d'étude. Le cadre européen des certifications fait référence à des savoirs théoriques ou factuels.
<b>Système national de certification</b>	L'ensemble des activités d'un État (membre) ayant trait à la reconnaissance de l'éducation et de la formation, ainsi que les autres mécanismes reliant l'enseignement et la formation au marché du travail et à la société civile. Ces activités incluent l'élaboration et l'application de dispositions et de processus institutionnels concernant l'assurance de la qualité, l'évaluation et la délivrance des certifications. Tout système national de certification peut être constitué de plusieurs sous-systèmes et inclure un cadre national des certifications.
<b>Validation des acquis d'apprentissage</b>	Le processus confirmant que certains acquis d'apprentissage de l'apprenant correspondent à des résultats spécifiques pouvant être exigés pour une unité ou une certification.

# ACRONYMES

<b>AHLA</b>	American Hotel and Lodging Association (Association américaine pour les hôtels et l'hébergement)
<b>BTP</b>	Brevet de technicien professionnel
<b>CAQA</b>	Centre for Accreditation and Quality Assurance (Centre pour l'accréditation et l'assurance qualité)
<b>CEC</b>	Cadre européen des certifications
<b>EFP</b>	Enseignement et formation professionnels
<b>EFPI</b>	Enseignement et formation professionnels initiaux
<b>ETF</b>	European Training Foundation (Fondation européenne pour la formation)
<b>ETP</b>	Enterprise-TVET Partnership (Partenariat entreprises-EFPT)
<b>FNBTP</b>	Fédération nationale du bâtiment et des travaux publics
<b>JHTEC</b>	Jordanian Hospitality and Tourism Education Company (Institut jordanien de formation en hôtellerie et tourisme)
<b>NAQA AE</b>	National Authority for Quality Assurance and Accreditation in Education (Autorité nationale pour l'assurance qualité et l'accréditation dans l'enseignement)
<b>NET</b>	National Employment and Training
<b>NSSP</b>	National Skills Standard Project (Projet de normes nationales en matière de compétences)
<b>OFPPT</b>	Office de la formation professionnelle et de la promotion du travail
<b>PEFESE</b>	Programme d'appui à l'éducation, la formation professionnelle, l'enseignement supérieur et l'employabilité
<b>Q4M</b>	Qualifications for the Mediterranean (Certifications pour la Méditerranée)
<b>SQA</b>	Scottish Qualifications Authority (Autorité écossaise pour les certifications)
<b>UE</b>	Union européenne
<b>UTICA</b>	Union tunisienne de l'industrie, du commerce et de l'artisanat
<b>VTC</b>	Vocational Training Corporation (Société pour la formation professionnelle)





POUR PLUS D'INFORMATION SUR NOS  
ACTIVITÉS VEUILLEZ CONTACTER:

DÉPARTEMENT «COMMUNICATION»  
FONDATION EUROPÉENNE POUR LA FORMATION  
VIALE SETTIMIO SEVERO 65  
I - 10133 TORINO

E: [INFO@ETF.EUROPA.EU](mailto:INFO@ETF.EUROPA.EU)

T: +39 011 6302222

F: +30 011 6302200

[WWW.ETF.EUROPA.EU](http://WWW.ETF.EUROPA.EU)

