

GUIDE DE DEMULTIPLICATION DES PRATIQUES

Région Basse-Normandie



Jun 2014

DIFFUSER LES BONNES PRATIQUES



Cette action
est cofinancée par
l'Union Européenne

L'Europe s'engage
en France

Relier et soutenir ceux qui agissent

« Le champ de la lutte contre l'illettrisme est un laboratoire d'innovations et d'expériences indispensables au futur, qu'il ne faut pas laisser perdre. L'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme identifie les bonnes pratiques, les formalise et les fait connaître pour que tous ceux qui se demandent comment agir trouvent dans l'expérience des autres, les méthodes et les outils qui leur font défaut. Nous avons fait le choix de valoriser ce qui fonctionne, en lien très étroit avec les grands réseaux de partenaires engagés contre l'illettrisme, en donnant la parole à ceux qui, par leur expérience, peuvent apporter des réponses concrètes aux grandes questions que nous nous posons tous : comment donner le goût de la lecture ? Comment prendre en charge les difficultés dans les apprentissages ? Comment aborder la question de l'illettrisme avec les personnes sans les stigmatiser ? Comment donner envie à un jeune ou un adulte de renouer avec la lecture et l'écriture ? Quelles sont les approches pédagogiques qui réussissent ? Reconnues pour leur caractère exemplaire, les pratiques valorisées par l'ANLCI ont servi de socle à la rédaction du présent guide de démultiplication. Parce qu'elles sont suffisamment convaincantes, à l'image de celles présentées dans ce guide, ces pratiques sont reproductibles. C'est tout le sens de la méthode de travail portée depuis dix ans par l'ANLCI avec le soutien constant et déterminant du Fonds social européen. Cette méthode commence aujourd'hui à produire ses premiers résultats : l'illettrisme a reculé de deux points entre 2004 et 2011. »

Le Directeur
Hervé Fernandez

Basse-Normandie

La pratique choisie

Suite à l'intégration de l'approche du référentiel des compétences clés en situation professionnelle (RCCSP) dans les pratiques de formation, à travers des outils relatifs à une démarche qualité régionale, enrichis par des situations didactisées et des positionnements émanant des mises en situation, les organismes de formation aux compétences de base proposent dans le cadre du Forum ANLCI 2.0 une **démarche de repérage des compétences clés en situation professionnelle** (DRCCSP). S'inscrivant dans la dynamique régionale, cette démarche s'opère par le déroulement d'un entretien se voulant « un moment partagé » pendant lequel tout référent de parcours professionnel ou de formation accompagne une personne à situer ses acquis et ses besoins en matière de compétences clés en situation professionnelle. Sa mise en œuvre s'appuie sur une boîte à outils comprenant notamment un livret de repérage et des fiches d'aide pour sa mise en œuvre.

SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| 1 – CONTEXTE D'ÉMERGENCE DE L'ÉLABORATION DE LA DÉMARCHE DE REPÉRAGE DES COMPÉTENCES CLÉS EN SITUATION PROFESSIONNELLE | 3 |
| 1.1 – Un groupe dynamique d'organismes de formation..... | 3 |
| 1.2 – Une interconnexion entre tous les acteurs impliqués dans la lutte contre l'illettrisme | 4 |
| 1.3 – Un constat récurrent : des finalités identiques mais des représentations différentes chez les acteurs de la lutte contre l'illettrisme | 5 |
| 1.4 – L'élaboration collective d'une démarche « charnière » | 5 |
| 2 – PROCESSUS D'ÉLABORATION DE LA DÉMARCHE | 6 |
| 3 – PERSPECTIVES DE DÉMULTIPLICATION | 10 |
| 3.1 – Déploiements possibles | 10 |
| 3.2 – Les 10 conditions de réussite pour la démultiplication de la Démarche de repérage des compétences clés en situation professionnelle | 11 |

ACTEURS

Expert-accompagnateur :

Isabelle DANET, CAFOC de Nantes
Isabelle.DANET@ac-nantes.fr

Partenaires du Forum en région :

La DIRECCTE, le Conseil Régional, Pôle Emploi, La Maison de l'Emploi et de la Formation de l'Agglomération caennaise (MEFAC), AGEFOS-PME, ERREFOM

L'ensemble des documents cités dans ce guide sont en téléchargement sur le site Information Prévention Illettrisme Basse Normandie

 Lien utile

www.ipi-bn.fr
(rubrique Observatoire/Boîte à outils)



1 – CONTEXTE D'ÉMERGENCE DE L'ÉLABORATION DE LA DÉMARCHE DE REPÉRAGE DES COMPÉTENCES CLÉS EN SITUATION PROFESSIONNELLE

1.1 – Un groupe dynamique d'organismes de formation

Depuis la publication du référentiel de compétences clés en situation professionnelle en 2009, la dynamique de professionnalisation des organismes de formation bas-normands spécialisés en lutte contre l'illettrisme s'est notamment déployée autour de quatre voies complémentaires :

- * L'utilisation du RCCSP comme outil de lecture de la situation professionnelle.
- * L'élaboration, sous la forme d'un groupe de travail, d'une [démarche qualité régionale de parcours compétences clés](#).
- * La conception et l'animation de situations didactisées¹ visant le développement des compétences clés des personnes en formation.
- * La conception de positionnements² de type « mises en situation » et l'animation de la phase de positionnement.

Cet axe de professionnalisation s'est ouvert à l'ensemble des organismes de formation régionaux afin de faciliter la sécurisation de parcours de formation à travers la maîtrise de références communes. Depuis 2010, plus d'une centaine de formateurs et responsables ont donc été formés, contribuant ainsi à une amélioration qualitative de l'appareil de formation bas-normand sur l'accompagnement des publics en matière de développement de leurs compétences clés.

Cette dynamique a permis aux commanditaires – Etat, Région, OPCA... - d'asseoir leurs cahiers des charges, notamment pour répondre aux exigences du FPSPP (Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels).

¹ La situation, en pédagogie, consiste à proposer une activité contextualisée qui permette à l'apprenant de développer des compétences et/ou d'intégrer des savoirs dans une activité plus complexe que la simple répétition d'un modèle ou l'application d'une règle. Elle vise à faciliter le transfert, à donner du sens à l'apprentissage en l'inscrivant dans un contexte réaliste, plus ou moins proche des réalités de l'apprenant. Elle propose la réalisation d'une production, la mise en œuvre de stratégies de résolution de problème qui pourront être discutées et confrontées. [...] Dans l'approche de type « situation didactisée », la situation est le point de départ de l'apprentissage ; l'acquisition ou la mobilisation des savoirs associés sont mis en relation avec l'efficacité et l'efficience manifestées dans l'action. CAFOC de Nantes, Les compétences clés, Edition Chronique sociale, 2011.

² « [...] Acte qui permet au stagiaire ou à l'apprenti de se situer par rapport aux compétences détenues, mais aussi par rapport aux compétences à acquérir [...] » Extrait de la définition du terme POSITIONNEMENT, lui-même extrait du glossaire élaboré par le groupe de travail n°4 – Evaluer les compétences transversales : outils, techniques, méthodes, AGENDA EUROPEEN RENOUVELÉ POUR L'ÉDUCATION ET LA FORMATION DES ADULTES (AEFA) « Adultes peu qualifiés + compétences fondamentales + employabilité »

1.2 – Une interconnexion entre tous les acteurs impliqués dans la lutte contre l'illettrisme

Le fait que la chargée de mission ANLCI soit également chargée de mission à l'ERREFOM³ facilite l'interconnexion entre les organismes de formation, les prescripteurs, les partenaires institutionnels. Cette interconnexion se concrétise par l'initiative de rencontres ayant le mérite de décroiser les sphères professionnelles :

- * Invitation des OPCA et prescripteurs à participer au groupe de travail ayant abouti à la démarche régionale de parcours compétences clés.
- * Invitation des OPCA et prescripteurs à participer aux formations, notamment à l'utilisation du RCCSP.
- * Présentation systématique des travaux réalisés par les formateurs et responsables aux partenaires institutionnels, en présence de l'ensemble des acteurs ayant participé aux travaux.
- * Relations historiques, très suivies et constructives avec les prescripteurs comme Pôle Emploi, mais également d'autres acteurs régionaux comme le Fongecif ou la MEFAC (Maison de l'emploi et de la formation de l'agglomération caennaise), ...
- * Ouverture sur l'extérieur en acceptant des stagiaires en master... C'est d'ailleurs à l'occasion d'un stage d'une professionnelle de Pôle Emploi qu'a été semée la première graine de ce qui allait donner la pratique faisant l'enjeu du présent guide démultiplication...

La convention de partenariat signée en mars 2013 entre l'ANLCI et la DIRECCTE, la Région, Pôle Emploi, La Maison de l'Emploi et de la Formation de l'Agglomération caennaise (MEFAC), AGEFOS PME et l'ERREFOM pour la réalisation du Forum ANLCI 2.0 en région Basse-Normandie le montre : une dynamique réelle existe autour de projets concrets en lien avec la problématique du repérage des compétences clés. Outre les signataires, de nombreux partenaires sont impliqués dans les projets en cours, notamment à travers la commission illettrisme du CCREFP (Comité de coordination régional de l'emploi et de la formation professionnelle) qui permet de fédérer les acteurs de la formation mais aussi de l'entreprise à travers les partenaires sociaux.

³ Espace Régional de Ressources sur l'Emploi, la Formation et les Métiers, Carif Oref de Basse Normandie

1.3 – Un constat récurrent: des finalités identiques mais des représentations différentes chez les acteurs de la lutte contre l'illettrisme

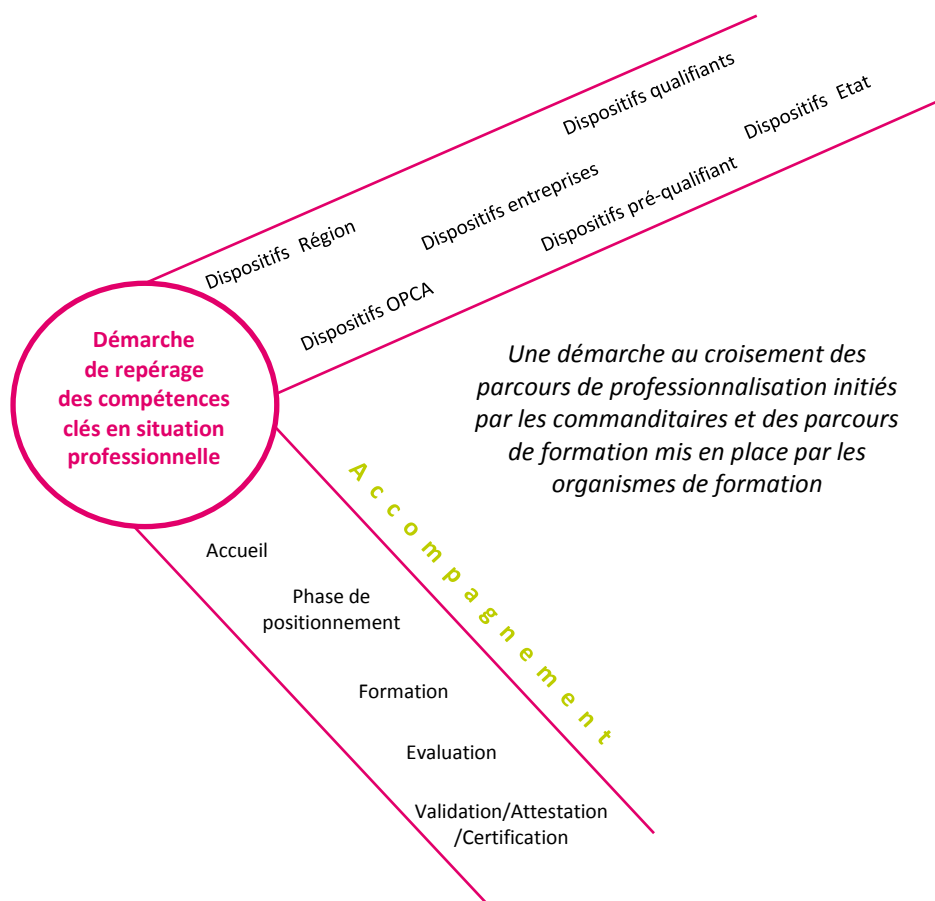
Les rencontres initiées entre les différents acteurs les amènent à échanger autour des constats suivants :

- * Les prescripteurs ne comprennent pas toujours ce qui est fait en organisme de formation...
- * Les organismes de formation ne perçoivent pas toujours le sens de la commande de formation faite par les prescripteurs, constatant souvent des formules très scolaires du type « orthographe » ou vagues du type « français »...
- * Les prescripteurs rencontrent quelques difficultés à « passer commande » en matière de compétences clés...
- * Les entreprises sont démunies pour aborder le thème des compétences clés avec leurs salariés et initier des parcours de formation malgré des fonds spécifiques du FPSPP...Etc.

En résumé, bien qu'étant deux maillons essentiels de la chaîne représentant un parcours de professionnalisation, il apparaissait difficile pour le monde de la formation et celui de la prescription de travailler en articulation... au détriment des personnes en formation.

C'est la raison pour laquelle la chargée de mission illettrisme eut pour ambition de rendre effectif et fertile le croisement des deux mondes, au bénéfice des stagiaires ayant besoin de développer leurs compétences clés. Il manquait donc un élément charnière qui relie fonctionnellement les deux sphères professionnelles.

1.4 – L'élaboration collective d'une démarche « charnière »



2 – PROCESSUS D'ÉLABORATION DE LA DÉMARCHE

Données d'entrée

Une expérimentation menée par Pôle Emploi Basse Normandie: tester un outil permettant aux conseillers de repérer et valoriser les compétences clés des demandeurs d'emploi en contrat de sécurisation professionnelle *

Un souhait exprimé de se comprendre entre acteurs de la prescription et de la formation, afin de mieux articuler ses actions, pour le bénéfice des personnes en formation
Compétences clés

Une commande de l'ANLCI dans le cadre du forum des pratiques 2.0

Élaboration

Janvier 13 : Constitution du groupe projet ([Fiche 22a](#))
Des acteurs divers impliqués à des degrés divers

Février : Réunion de lancement du projet

Mars : Version 0 de la DRCCSP**

Avril : Journée de professionnalisation des futurs utilisateurs de la démarche ([Fiche 22b](#))

Mai à septembre : Phase d'expérimentation par les prescripteurs

Septembre : Retours d'expérimentation

Octobre à décembre : Finalisation de la DRCCSP et présentation officielle lors d'une rencontre régionale

Novembre – décembre et 2014 : Déploiement de la démarche en région Basse Normandie

Données de sortie

Une **démarche de repérage** des compétences clés en situation professionnelle constituée :

- D'un [guide d'utilisation](#) de la DRCCSP
- D'une [fiche d'informations préalables](#)
- D'une [fiche sur les points de vigilance](#)
- D'un [livret de repérage](#)
- D'une [fiche Freins et leviers](#)
- D'une [fiche Le saviez-vous ?](#)
- D'une fiche des **sites des organismes de formation CC**

Les enseignements tirés de l'expérimentation ([Fiche 22c](#))

Le présent guide de **démultiplication**

MARS à SEPTEMBRE : modifications et finalisation de la DRCCSP

* Réalisé dans le cadre du stage d'une professionnelle de Pôle Emploi en Master

** DRCCSP : démarche de repérage des compétences clés en situation professionnelle

Fiche 22a – Gouvernance et acteurs du projet

Des acteurs divers impliqués à des degrés divers

Un groupe contributeur

- Des responsables d'organismes de formation très impliqués dans la dynamique de professionnalisation de l'appareil de formation aux compétences clés de la Basse-Normandie : Ecole des Parents et des Éducateurs, Acsea Formation, Trajectio, Enefa, Dafco, Irfa Caen et Alençon, La Boîte aux lettres, Greta de Vire.
 - Ces derniers ont **participé** activement à chaque phase du projet (pendant les regroupements et entre chaque regroupement); certains ont également **animé la journée de professionnalisation** des futurs utilisateurs de la DRCCSP à partir d'un scénario créé par le groupe.
- Des prescripteurs souhaitant articuler leur action avec celle des organismes de formation : CNFPT, AFPA, Structure Pôle Emploi.
 - Ces derniers ont **participé** activement à chaque phase du projet et ont **expérimenté** la DRCCSP au sein de leur structure.

Un comité de pilotage

Le comité de pilotage est composé naturellement des signataires de la convention de partenariat signée avec l'ANLCI pour le Forum 2.0 : la Direccte, la Région, Pôle emploi Basse-Normandie, Agefos-Pme Basse-Normandie, La MEFAC (Maison de l'emploi et de la formation de l'agglomération caennaise). Chacun de ces partenaires contribue à la démultiplication régionale de la démarche.

Un expert

La consultante retenue connaissait bien les productions déjà réalisées par la Basse Normandie. Elle travaille dans le champ de l'illettrisme depuis de nombreuses années et appartient à une structure également impliquée.

Elle a apporté des éléments théoriques et méthodologiques durant les regroupements, animé les débats entre les acteurs tout en tenant compte des préoccupations de chaque catégorie d'acteurs.

Elle est également venue en appui et conseil auprès du maître d'œuvre qu'est la chargée de mission ANLCI.

Enfin elle a réalisé la formalisation des différents écrits avant amendements et validation par les acteurs impliqués dans le projet.

Un pilote

La chargée de mission ANLCI a initié le projet, l'a porté auprès de l'ensemble des acteurs précédemment cités et informait un large spectre d'interlocuteurs de l'état d'avancement de l'élaboration de la démarche de repérage des compétences clés en situation professionnelle. Le label Grande cause nationale et les assises régionales ont permis de diffuser largement l'information sur le projet de démarche.

La chargée de mission a également pu mettre en lien la démarche avec les autres projets inscrits dans la convention de partenariat de mars 2013, notamment la mise en place des emplois d'avenir, les travaux sur l'IAE (insertion par l'activité économique) de l'Observatoire régional de l'illettrisme et les actions de sensibilisation des entreprises sur les territoires.

Fiche 22b – Professionnalisation des utilisateurs de la démarche

Deux des organismes de formation impliqués dans le projet ont accepté d'animer une journée de professionnalisation réunissant des conseillers Pôle Emploi.

La préparation de cette journée s'est faite au sein du groupe contributeur et proposait le contenu suivant :

Professionnalisation des acteurs : s'approprier et utiliser la démarche de repérage des compétences clés en situation professionnelle

Objectif de la formation :

Permettre à tous les prescripteurs de formation de repérer et accompagner les publics, inscrits dans une dynamique d'insertion ou d'évolution professionnelle vers une formation visant le développement des Compétences Clés en situation professionnelle.

Participants :

Tous les prescripteurs de formation de Basse-Normandie : Pôle-Emploi, CAP Emploi, Mission, Locale, conseillers du CSP et de l'OPP, conseillers OPCA et OPACIF, intervenants Esp'OIR...

Objectifs pédagogiques :

- * Prendre conscience et le cas échéant modifier ses représentations sur les publics ayant besoin de développer les Compétences clés en situation professionnelle.
- * Repérer les publics et faire émerger les besoins de formation.
- * Favoriser l'adhésion des publics en valorisant le capital des acquis.
- * Utiliser un outil de repérage des publics.
- * Connaître l'offre régionale et l'approche pédagogique spécifique visant le développement des Compétences clés en situation professionnelle.

Durée de la formation :

- * 1 jour : 16 avril 2013

Démarche pédagogique

- * Brainstorming
- * Apports théoriques
- * Échanges à partir des documents supports et des expériences des participants

Intervenants :

Caroline POUPIN : Coordinatrice des Ateliers de Formation de Base de l'École des Parents et des Educateurs du Calvados, référente des actions PFB et Compétences Clés

Véronique THOMMEREL : Coordinatrice à l'IRFA, référente des actions PFG et Compétences Clés

Fiche 22c – Expérimentation et enseignements tirés

| Structure ayant expérimenté | POLE EMPLOI BASSE NORMANDIE | CNFPT BASSE NORMANDIE | AFPA CAEN |
|--|--|--|---|
| Publics | Demandeurs d'emploi | Agents des collectivités territoriales | Stagiaires de la formation professionnelle intégrés à un dispositif pré-qualifiant ou qualifiant. |
| Utilisateurs | Conseillers Pôle Emploi d'agences spécialisées et classiques | Responsable service formation de collectivité Secrétaire général de communauté de communes | Formateurs référents des parcours des stagiaires. |
| Cadre | Convention Pôle Emploi Basse Normandie/ANLCI Projet de démultiplier l'utilisation de la démarche à l'ensemble des sites Pôle Emploi bas-normands. | Projet national de développement et le projet régional de développement, axe 2.5 : « accentuer l'effort dans la lutte contre l'illettrisme ». | Développement des compétences clés dans le cadre de dispositifs pré qualifiants et qualifiants. |
| Objectifs | Informer sur les compétences clés Valoriser les compétences clés développées Identifier celles à développer, dans la perspective d'une formation (en amont ou en parallèle d'un parcours de formation en cours le cas échéant) | | |
| Etapes mises en place pour l'utilisation de la démarche | Identification du public auquel proposer la démarche. Information et formation des professionnels pour comprendre et utiliser la DRCCSP (par les membres du groupe contributeur). Recueil des témoignages des conseillers ayant expérimenté (réalisé par la chargée de mission ANLCI et la personne missionnée par Pôle Emploi sur le groupe contributeur). | Prise de contact entre le CNFPT et les collectivités, soit à leur demande suite à un agent repéré, soit à l'initiative du CNFPT pour présenter la démarche. Formation à la prise en main de la démarche. Expérimentation : l'encadrant utilise la démarche auprès d'un agent. Recueil des expérimentations. | Information/formation aux enjeux et utilisation de la démarche de tous les formateurs référents-parcours. Expérimentation. Recueil des expérimentations réalisées. |
| Points positifs | Sensibiliser le demandeur d'emploi à la nécessité de suivre une formation aux compétences clés. Valoriser les expériences et donc la recherche d'emploi. L'outil « points de vigilance » est considéré comme très important, pouvant être utilisé dans tout entretien comme une première étape, un premier moment d'alerte pouvant mener à un deuxième temps où le livret sera utilisé par le conseiller référent. | Rendre les encadrants des collectivités plus à l'aise pour parler à l'agent des difficultés rencontrées. Les outils rassurent les encadrants, ils leur sont très utiles. | L'utilisation de la démarche a été jugée valorisante pour les stagiaires car une explicitation des expériences a été rendue possible. Tous les items du livret peuvent être contextualisés « métier ». |
| Axes de progrès | Il est nécessaire de former tous les conseillers aux enjeux et utilisation de la démarche. Il est préférable de ne pas regrouper dans ces formations des conseillers d'un même site. Mieux vaut mixer les conseillers et autres professionnels de l'insertion intéressés par l'utilisation de la DRCCSP. | Former les encadrants et les sensibiliser à la question du repérage des compétences clés en situation professionnelle. | Faire le lien entre les compétences clés et le contenu des formations suivies par les stagiaires. |
| Conditions de réussite | Disposer d'un temps suffisant (45') Etre formé aux enjeux et à l'utilisation de la démarche Avoir réfléchi à une intégration pertinente de la démarche, c'est-à-dire adaptée à l'organisation de la structure (« ne pas plaquer la démarche ») Instaurer un climat de confiance durant l'entretien Nécessité pour les utilisateurs de pouvoir faire appel à une personne ressource dans son organisation (exemple : un chargé de mission chargé de mettre en place la démarche) | | |

3 – PERSPECTIVES DE DÉMULTIPLICATION

Il est important de préciser à ce stade que la démultiplication de ce type de démarche ne peut être rendue effective sans une dynamique territoriale autour de la problématique en lien avec la démarche. La première partie du présent guide a largement mis en avant le fait que cette dynamique existe en Basse Normandie.

3.1 – Déploiements possibles

Démultiplier

La démarche est à utiliser comme un levier qu'il est possible d'activer différemment, selon les acteurs et les finalités. Citons par exemple...

- Les Régions, qui peuvent intégrer la démarche dans les phases de diagnostics de leurs dispositifs d'orientation et d'insertion.
- Les OPCA, qui peuvent sensibiliser les entreprises afin qu'elles utilisent la démarche dans tout type d'entretiens (professionnels, seniors, ...)
- Pôle Emploi et ses co traitants (les missions locales et cap emploi) dans le cadre de l'accompagnement personnalisé des demandeurs d'emploi.
- Les organismes de formation qualifiants ou pré-qualifiants qui doivent repérer les personnes ayant besoin de développer les compétences clés en parallèle d'autres compétences.
- Les organismes de formation spécialisés compétences clés qui peuvent eux aussi utiliser la démarche à des moments pertinents des parcours des stagiaires, afin qu'ils comprennent mieux l'enjeu des compétences clés.
- ...

L'utilisation de la démarche s'ajustera donc aux finalités poursuivies par l'acteur la jugeant pertinente pour son organisation globale. Dans tous les cas cependant il sera important de réunir les 10 conditions énoncées ci-après.

3.2 – Les 10 conditions de réussite pour la démultiplication de la Démarche de repérage des compétences clés en situation professionnelle



Phase amont

Préconisations

1. Nommer un responsable du « déploiement de la démarche de repérage des compétences clés en situation professionnelle et définir ses fonctions « noir sur blanc » (cf. Liste ci-dessous).
2. Communiquer en interne sur les enjeux de la DRCCSP pour les trois catégories d'acteurs concernées :
 - Publics : salariés, demandeurs d'emplois, personnes ayant intégré un dispositif de formation pré-qualifiant ou qualifiant...
 - Professionnels utilisateurs de la démarche : encadrant, conseiller, formateur-référent...
 - Structure : OPCA, structure d'insertion, Mission locale, entreprise, organisme de formation qualifiant, association...
3. Communiquer à l'externe, notamment auprès du ou de la chargé(e) de mission régionale ANLCI et des organismes de formation spécialisés dans l'accompagnement et la formation des publics en situation d'illettrisme.
4. Définir et formaliser l'intégration de la démarche au sein de son organisation (ou des différentes organisations de sa structure). Eventuellement relier la démarche aux dispositifs de développement de compétences en cours (GPEC..., mobilité interne etc.)
5. Former les futurs utilisateurs à l'appropriation et l'utilisation de la démarche, en collaboration avec le ou la chargé(e) de mission ANLCI en région.



Phase d'utilisation de la démarche

Préconisations

6. Organiser la phase d'utilisation de la démarche : période, durée, lieux, logistique...
7. Accompagner chaque encadrant, conseiller ou autres professionnels... lors des premières utilisations de la DRCCSP.
8. Recueillir les témoignages des encadrants, conseillers ou autres professionnels mais également les publics destinataires suite aux premières utilisations de la DRCCSP.



Phase aval

Préconisations

9. Réaliser et présenter en interne le premier bilan de l'utilisation de la DRCCSP
 - Nombre d'encadrants/conseillers/autres professionnels formés à l'appropriation de la démarche
 - Nombre de personnes ayant utilisé la démarche
 - Durée moyenne des entretiens
 - Débouchés : demande de formation ? projets de mobilité ? autres...
10. Réviser l'organisation mise en place pour la première série d'utilisation de la démarche.

Pour en savoir plus :

Chargée de mission régionale en Basse-Normandie :

Marie-José Lefebvre : mj.lefebvre@errefom.info - Tél. : 02 31 95 03 39

Page dédiée sur le portail de l'ANLCI :

<http://www.anlci.gouv.fr/Portail-des-regions/Basse-Normandie>

