

Formation de conseillers OPACIF

Comment aborder l'illettrisme pour proposer une solution efficace ?'

LIVRET OPACIF Mai 2015



Formation de conseillers OPACIF

Comment aborder l'illettrisme pour proposer une solution efficace ?'

JOUR 1



Séquence d'Introduction

La finalité de la formation

Professionnaliser et outiller les conseillers OPACIF

afin qu'ils soient en mesure de

- repérer les personnes en situation d'illettrisme et/ou souhaitant développer leurs compétences clés
 - prendre en compte leurs besoins spécifiques
- les accompagner vers des solutions formatives adaptées

Le formateur, les participants ciblés, les horaires

Le formateur :

Préciser

Les participants ciblés

Conseillers OPACIF

Le commanditaire de la formation

Préciser

Les lieux et horaires

Préciser

Expression des besoins et des attentes à l'égard de la formation

Dialogue entre 2 participants voisins

Chacun s'exprime sur les points suivants auprès de son voisin, qui prend des note en vue de retraduire au groupe entier les expressions de son voisin

- Présentation : Poste occupé, expérience du conseil en formation, expérience sur l'illettrisme / compétences clés
- Notions: quelles définitions aux termes d'illettrisme, alphabétisation, FLE, compétences clés, socle; quels outils référentiels connus, utilisés?
- Expérience du repérage de situations-problèmes et de besoin de formation « compétences clés » ; principales difficultés rencontrées
- Expérience de l'accompagnement vers des parcours de formation « compétences clés », expérience de l'évaluation de parcours
- Attentes à l'égard de la formation

Restitution au groupe

Retraduction au groupe de l'expression de son voisin sur présentation et attentes

Synthèse des attentes par le formateur

Objectif et organisation de la formation

	INTRODUCTION				
JOUR 1	SEQUENCE 1.	CONNAÎTRE LES NOTIONS ET IDENTIFIER LES SITUATI PROBLEMES	ONS 2h		
	SEQUENCE 2	REPERER LES SITUATIONS D'ILLETTRISME			
		Mode de repérage et indices du besoin en compétences			
	SEQUENCE 3	SAVOIR EN PARLER AVEC CES PERSONNES ET IDENTIF LEURS BESOINS DE FORMATION COMPETENCES CLES			
	LEURS DESUINS DE FORMATION COMPETENCES		3h		
JOUR 2		ACCOMPAGNER LES PERSONNES VERS DES SOLUTIONS			
	SEQUENCE 4	FORMATIVES ADAPTEES et dans la mise en œuvre de leur			
		projet	2h		
	BILAN.		41.		
	DILAN		1h		

Séquence 1

Connaître les notions et identifier les situations problèmes

Echange collectif introductif

Etes vous au clair sur les notions?

Retour sur les échanges en binôme du début de matinée

Illettrisme

Situation d'une personne qui a été scolarisée dans sa propre langue (ici, le français) et qui a mal acquis les bases de la lecture, de l'écriture, du calcul et un certain nombre de compétences de base

Analphabétisme

Situation d'une personne qui n'a pas été scolarisée dans sa propre langue et qui n'a donc pas acquis la lecture, l'écriture, et les savoirs de base

Français Langue Étrangère

Situation d'une personne qui a été scolarisée dans sa propre langue et qui a besoin d'apprendre une autre langue, ici le français.

Compétences clés

Mise en œuvre, en situation professionnelle d'un socle de savoirs généraux et appliqués qui permettent de réaliser les activités du poste de travail et la mobilisation des capacités professionnelles Logique
de
parcours
(scolaire/
migration)

Logique compétences

Des logiques distinctes et imbriquées

logiques parcours

logique savoirs

logique compétences

l llettrisme Analphabétisme

FLE

Distinction par les catégories de parcours (scolaire/migratoire)

Savoirs de base

Compétences de base / clés

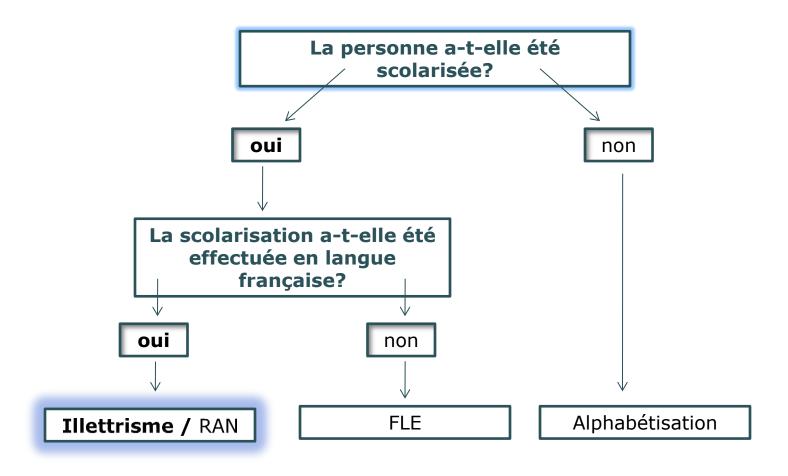
Distinction

par les savoirs

et compétences

acquises/ non acquises

Les logiques de parcours



Dans une logique de	PARCOURS	SAVOIRS	COMPETENCES		
On parle de	Illettrisme Analphabétisme FLE	Savoirs de base	Compétences de base, compétences clés		
On s'intéresse surtout à	La maîtrise de la langue orale et écrite	La maîtrise des savoirs généraux : français, maths	Mobiliser des savoirs généraux et appliqués pour mettre en œuvre des compétences		
La formation est basée surtout	Sur une logique d'offre de formation en référence à des niveaux de langue.	Sur une logique d'offre de formation en référence à des niveaux de formation.	Sur une logique d'analyse des besoins en savoirs et compétences fondée sur l'activité professionnelle		

Les « catégories » de parcours (scolaire/de migration) sont importantes car :

- elles ont permis une **prise de conscience** : la non maitrise de bases de l'écrit, de la lecture et du calcul ne concerne pas uniquement les migrants
- elles ont **structuré**, historiquement, les **politiques publiques** et **l'offre de formation** :

Analphabétisme F.L.E. Illettrisme



Alphabétisation Formation F.L.E.

Remise à niveau, remédiation

- elles permettent de **veiller à impliquer** les personnes en situation d'**illettrisme** dans les actions alors qu'elles :
 - ont souvent tendance à développer des <u>« stratégies de</u> <u>contournement » ou d' « alliance »</u> pour ne pas révéler leur difficulté.
 - ont en général une <u>faible appétence à la formation</u> a priori, car elles ont moins de « légitimité » à se former que d'autres personnes (FLE notamment).

Les « catégories » de parcours (scolaire/de migration) ont des limites

• Elles disent des choses sur la personne et son besoin de sortir d'une situation « difficile », mais peu sur la nature de ses besoins de formation.



L'entrée « parcours » n'est donc pas suffisante dans le cadre de la formation professionnelle.

Les approches « savoirs » et « compétences »

 Travaillent sur les savoirs et compétences acquis/à acquérir des personnes, à partir d'une analyse des besoins



C'est la logique de la formation

- Permettent de passer d'une logique de l'offre de formation à une logique de l'analyse des besoins dans des situations professionnelles (ou personnelles)
- Permettent d'élargir le socle des connaissances requises à d'autres dimensions que la seule maîtrise du français et du calcul

La problématique Quelques repères chiffrés

Des chiffres impressionnants

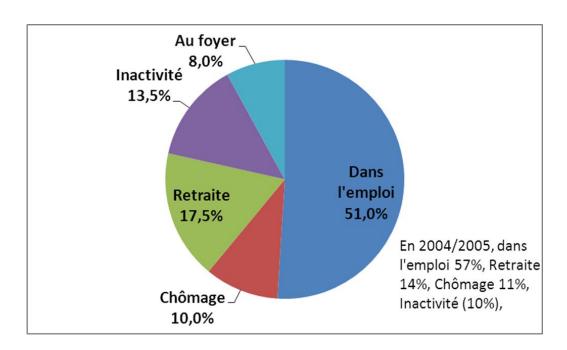
2.500.000 personnes, soit 7% de la population âgée de 18 à 65 ans, et ayant été scolarisée en France, sont en situation d'illettrisme. (Enquête IVQ INSEE-ANLCI 2011-2012)

Chaque année, les tests de la Journée Défense Citoyenneté révèlent que près de 5% des garçons et filles de 17 ans sont déjà confrontés à l'illettrisme (JAPD 2011, Ministère de la Défense)

...Un problème invisible, longtemps sous-estimé

La problématique Quelques repères chiffrés

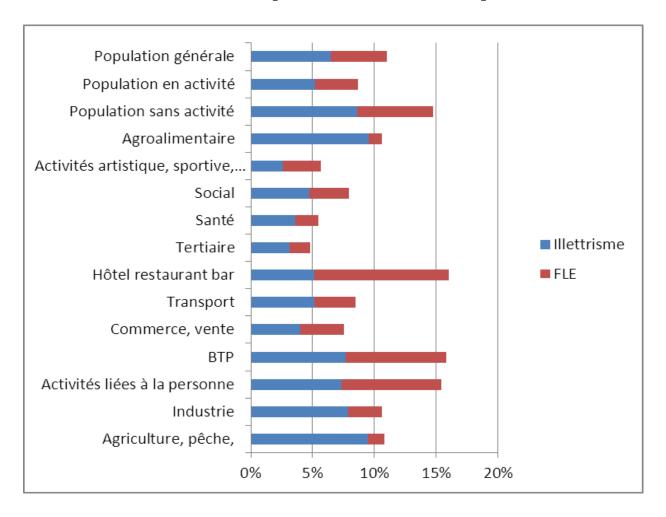
6% de ceux qui sont dans l'emploi (8% en 2004) et 10% des demandeurs d'emploi (15% en 2004) sont en situation d'illettrisme



(Enquête IVQ INSEE-ANLCI 2011-2012)

La problématique Quelques repères chiffrés

Certains secteurs plus touchés que d'autres



(Enquête IVQ INSEE-ANLCI 2011-2012)

Mutations économiques et compétences clés

Mutations économiques

Tertiarisation de l'économie

Démarches qualité

Normes de sécurité

Traçabilité

Normes environnementales

Généralisation des TIC

Délocalisations

Evolutions des métiers

Plus d'écrits

Plus de polyvalence

Plus d'autonomie

Plus d'initiative

Plus de besoin de formation continue pour rester compétitif...

On passe de l'OS à l'opérateur de production

Un besoin
accru de
maitrise des
compétences
clés
au delà des
compétences
techniques

Des salariés en difficulté

. . .

Mutations économiques et compétences clés

Quelques exemples d'entreprises en difficulté

- 1. Les obligations réglementaires ne peuvent pas être respectées (normes qualité et écrits obligatoires; obtention de certificats obligatoire ex. Caces ; règles d'hygiène sécurité mal comprises et appliquées...)
- 2- L'entreprise a du mal à s'adapter à de nouveaux besoins, à introduire de nouvelles activités ou de nouveaux outils car cela suppose pour les salariés d'acquérir des compétences nouvelles difficiles à acquérir sans les bases:
- 3- Les dysfonctionnements et les risques pour l'activité de l'entreprise sont nombreux car les salariés qui ne maitrisent pas bien certaines compétences clés, ne manifestent pas leur difficulté quand on leur impose une évolution de leurs tâches...

 (cf. plus d'exemple dans la partie indice/ repérage)

Et vous, connaissez vous des exemples d'entreprises en difficultés parce qu'une partie de leurs salariés ne maitrise pas telle ou telle compétence clé?

Mutations économiques et compétences clés

Quelques exemples de salariés en difficulté

1- Un opérateur d'origine étrangère a un niveau d'oral insuffisant :

- Il ne comprend pas toutes les consignes transmises par sa hiérarchie
- Il ne peut pas expliquer un dysfonctionnement constaté

2- Un opérateur français, qui a masqué jusque là sa situation d'illettrisme :

- ne réussit pas à rédiger un message compréhensible sur le cahier de liaison
- ne peut pas faire référence aux bonnes procédures, dans le cadre d'un audit qualité
- Est en difficulté quand un changement est introduit dans son activité (nouveau lieu, nouveau matériel...) car la caractéristique d'une situation d'illettrisme est de fonctionner dans l'imitation (pas d'adaptation).

3- **Un agent de maîtrise, ayant un niveau insuffisant en expression écrite,** Se retrouve en grande difficulté pour :

- utiliser la messagerie électronique
- rédiger un compte-rendu de réunion
- Réaliser les entretiens annuels dont il est chargé

Et vous, connaissez vous des exemples de salariés en difficultés parce qu'ils ne maitrisent pas telle ou telle compétence clé?

Exemples de difficultés avec l'écrit

bonjour de Villeurbanne. Ce les ête je youre avec des Ami et des Amie a la mer du Nord a bein tote philippe	R PHILIPPE 26 Rue GABRIEL PERI 69100 Villeurbonne
	63100 Villeurbrinne

La carte postale a été rédigée par Philippe, en situation d'illettrisme, qui était alors salarié au sein d'une Préfecture de Région

La problématique Exemples de difficultés avec l'écrit

le 27 0/04 dane montravalles ye prepare (li) machines pour lixpideton Charegema

Ce petit texte a été écrit par un préparateur de commandes d'origine étrangère, jamais scolarisé dans son pays d'origine, ayant bénéficié de cours d'alphabétisation

Exemples de difficultés avec l'écrit

la noture des travaiex cordinateur Me Mécupes de vois les chantiers ESPACE VERT - NETTOYAGE + DESEBACHE désherbage TETIquement PAS D'HOUTIE DANS for @ Je me cupes des resoncés les DANGEREUX chantes et de valider TETiquens Square - PEINTUR DE BARRIER Tetiquement. + BAW portion el de driffrées la durée charties WPREAU, POCHE et de Mêtres dans les services FAÇADE DE MURETTE de la ville des jeunes Porche et poche. adisposition

Dans ce texte, ce Responsable des services techniques d'une collectivité locale, présente son travail à sa formatrice.

Exemples de difficultés avec l'écrit

le 26/02/2001, e oui il ya de monnoit ou onnemer per se leve et portos. il beus le reses. il épa tellemont de pessione qui conte sur motres pricence. Le norrive per a comprendre. pongue le jeuse ne se posse vos con on snotte co sur tellment plus. semple la. re de chacion. me bon on vee corrette de u puse de grustices a r. skuye. Cobliblement oregins de renealle le seure se posse poes si molle mu. on cherche a rendre la vil orgreoble ce that le personne Con AMEI me si

La problématique Exemples de difficultés avec l'écrit dans l'entreprise

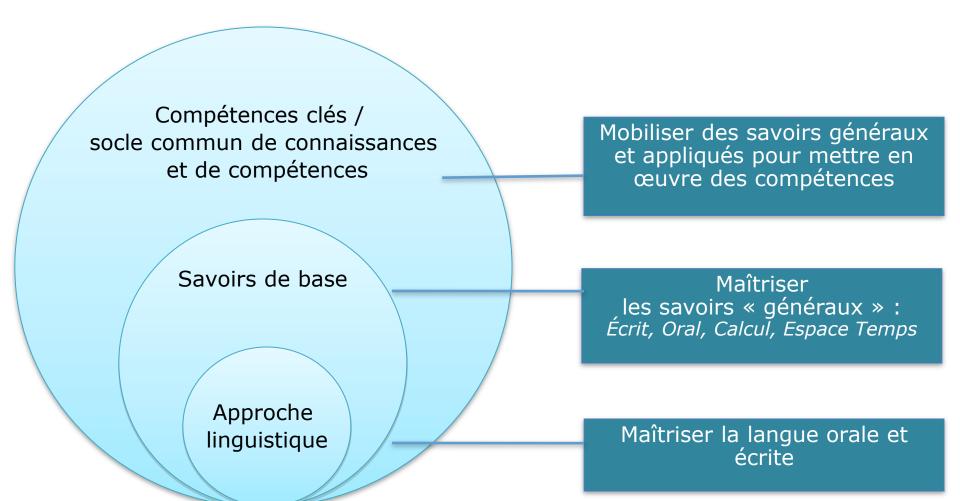
Ce texte a été rédigé par Monsieur G., PDG d'une entreprise d'environ 400 salariés.

« Et oui, il y a des moments où on aimerait ne pas se lever. Et pourtant il faut le faire. Il y a tellement de personnes qui comptent sur notre présence. Je n'arrive pas à comprendre pourquoi les choses ne se passent pas comme on le souhaite. Ça serait tellement plus simple la vie de chacun. Mais bon, on va arrêter de se poser des questions à ce sujet (...)

Quels savoirs, quelles compétences?

Les approches « savoirs » et « compétences »

Quels savoirs et quelles compétences ?



Quels savoirs, quelles compétences?

La question du périmètre de ce qu'intègre les « compétences clés » a fait l'objet de plusieurs réponses

traduites dans des textes aux natures et objets divers

Le parlement européen définit les compétences « clés » communication en langue maternelle

- communication dans une langue étrangère,
- culture mathématiques et compétences de base en sciences et technologies,
- culture numérique,
- apprendre à apprendre,
- compétences interpersonnelles, interculturelles et compétences sociales et civiques,
- esprit d'entreprise,
- sensibilité culturelle

2006

Quels savoirs, quelles compétences?

L'Education nationale
définit le « socle
commun de
connaissances et de
compétences » que
tout élève doit maitriser
à la fin de sa scolarité
obligatoire

Socle 2005

- Maitrise de la langue française
- Pratique d'une langue vivante étrangère
- Principaux éléments de mathématiques et culture scientifique et technologique
- Maîtrise des techniques usuelles de l'information et de la communication
- Culture humaniste
- Compétences sociales et civiques
- Autonomie et initiative

2014 Puis l'actualise

Projet de socle réactualisé

- Les langages pour penser et communiquer
- Les méthodes et outils pour apprendre
- La formation de la personne et du citoyen
- L'observation et la compréhension du monde
- Les représentations du monde et l'activité humaine

2005

Quels savoirs, quelles compétences?

Depuis fin XXè s.

Référentiels « linguistiques » et cartes de compétences diverses

2009

L'ANLCI propose un Référentiel des **Compétences Clés** en Situation Professionnelle de (RCCSP) qui devient le cadre de référence des OPCA (depuis 2012) et fait l'objet de déclinaisons de branches

4 Savoirs généraux

- Comprendre et s'exprimer (oral)
- Lire et écrire (écrit)
- Compter (calcul)
- Se situer dans l'espace temps (espacetemps)

6 Savoirs appliqués

- Utiliser les outils numériques professionnels et personnels (informatique)
- Posséder les pré-requis techniques du métier ou de l'activité (technologie)
- Se situer sur le plan relationnel (attitudes et comportements)
- Maîtriser des savoirs faire gestuels et sensoriels (geste, posture, et observation)
- Se conformer aux normes régissant l'activité professionnelle (réglementaire)
- Prendre en compte les valeurs de la culture de l'autre (ouverture culturelle)

Le Référentiel Compétences Clés en Situation Professionnelle

Permet de qualifier la nature du besoin en compétences <u>lié à une</u> activité donnée

Il part de l'analyse de l'activité pour identifier les compétences nécessaires à sa mise en œuvre. Ensuite, les compétences d'un individu peuvent être évaluées au regard des compétences nécessaires pour l'activité; puis des besoins en formation peuvent être identifiés.

	PÔLES DE COMPÉTENCES ACTIVITÉS Cottères		RÉALISATION			INTERACTION		
					COMPRENDRE ET JUSTIFIER		COMMUNIQUER	PARTICIPER À UNE DÉCISION
				Exactitude, Precision.	Clarté, Objectivite.		Proactivité, Pertinence	Écoute, Assertivité
	llegrés de copacités protess consiles			Hegrés de capacités professio	nnelles		Dogrés de expandés professio	nnelles
		DEGRÉ I : IMITATION		Reproduire une (Sche	Tenir compte d'une consigne		Corner une information factuelle	Écouter le point de vue d'un autre
	Degrés de capacités protessanametres	DEGRÉ 2 : ADAPTATION		Varior les modalités d'exécution d'une (Sotie	Pandra compte d'une triebe exécutes		Conner und invertible processanciés	Distinguer son point de vue de celui des autres
		DEGRÉ 3 : TRANSPOSITION		Organiser Lexécution d'une làche	Comparer differences Eaches		Conner und information adoptife à l'interloculeur	Rephereher un consensus dans une discussion
	Activités du poste Classer les activités salon le et leur niveau	aur complex të						
	SAVOIRS MOBILISÉS SAVUIRS GÉNÉRAUX			SAVOIRS I	MOBILISĖS		SAVOIRS MOBILISÉS	
				SAVDIRS	BÉNÉRADX		SAVURS GÉRÉRADX	
		ORAL DEGRÉ 1		Escuter, répéter des consignes	Utfeerles note du exigne protessionnel		Contentramentle und information	Affirmer und gesition à l'oral
		ORAL OFBRÉ ?		Répondie à une question farmée	Nommer des censes et des effets		Valifier que l'on a compris et que l'on est compris	Argumenter un point de vue
		ORAL DEBRÉ 3		Répondre a une question curverte	Patvarner par analogie		Comparer son propre point de vici à colui d'un autre	Démonter en citant des règles ou des lois
		Oral						
		ÉGRIT DEGNÉ 1		ident her des signes graphiques (signaux, echémes piccogrammes, logra)	Eéchiffrer une consigne et en ten ricompte		Utiliser des eléments de signalisation	Lie un ordre du jon
		ÉGNIT DEGNÉ 2		Identifier la fonction d'un docu- mont (note, circulaire, consigné)	Déchiffrer et écrire des textes simples		Utiliser un cahier de haison	Prendre des notes pendant une réunion
		ÉCRIT DEGRÉ 3		Utilise: des comments (made d'emple, bon de commande, planning, QCML.)	Potomuler ou commenter on extersimple		Amoter un document technique	Écrito un relevé de decisions
	SAVOIRS GÉNÉRAUX	Ecrit						
		CALCUL REGRÉ 1		Compter Dénombres	Uffeer des relations d'ordre (event laprés plus pett plus grand)		Communiques des quantités	Forma Isandes hypothèses quantitatives
		CALCIIL REGRÉ 2		Utiliser les unités de mesure	Edition les 4 opérations		Popliciter un esterii	Merchander Wegodier im mercant, un horalite
		CALCUL DEGRÉ 3		Calcular me quantifé	Uffiser les pourcentages (rinsages, solities)		Reformuler un calcul exposé par quelqu'un d'autre	fishir me fadore
		Calcul						
		ESPACE/TEMPS DEGRÉ 1		Mesurer, emografier des mesures	Ulliser des termes de géometre idende, récample, : :i Lire un plan		Heat ser et expriquer un crequis	Prendre comassance d'un plan de travail sol equit
		ESPACE/TEMPS DEGRÉ 2	O	Situar dans l'espace et dans le temps	Situer deux points sur (dans) un plan	ON	Explicuer un randraire	Se satuer dans un plan de travail col estil
		ESPACE/TEMPS DESRÉ 3	SATI	Ordonner la succession de sous-làches	Awaren namps de déplecement à partir d'un plan	ACT	Explicier un changement de perspective	Neditier ou adapter sa place dans un plur de travail co lectif
		Espace / lemps	RÉALISATION			INTERACTION		

Quels savoirs, quelles compétences?

2015

Les partenaires
sociaux adoptent
un "Socle de
Connaissances et
de Compétences
Professionnelles "
qui fait l'objet d'un
décret en février
2015

- La communication en français
- L'utilisation des règles de base de calcul et du raisonnement mathématique
- L'utilisation des techniques usuelles de l'information et de la communication numérique
- L'aptitude à travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe
- L'aptitude à travailler en autonomie et réaliser un objectif individuel
- La capacité d'apprendre à apprendre tout au long de la vie
- La maîtrise des gestes et postures, et le respect des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales élémentaires

Le Socle de Connaissances et de Compétences Professionnelles

Le socle est constitué de l'ensemble des connaissances et des compétences qu'il est utile pour un individu de maîtriser afin de favoriser son accès à la formation professionnelle et son insertion professionnelle (décret °2015-172 du 13 février 2015)

Il fait l'objet d'une **certification** inscrite à l'inventaire éligible à l'ensemble des dispositifs de formation professionnelle, dont le CPF.

Son contenu a été écrit sous une forme suffisamment large afin que chaque branche professionnelle en assure l'adaptation pertinente, la contextualisation, au regard du métier occupé ou de l'environnement professionnel de l'individu (mais ce travail ne doit pas modifier par des ajouts ou retraits la teneur du Socle).

Le Référentiel Compétences Clés en Situation Professionnelle

Permet de qualifier la nature du besoin en compétences <u>lié à une</u> activité donnée

Il part de l'analyse de l'activité pour identifier les compétences nécessaires à sa mise en œuvre.

Ensuite, les compétences d'un individu peuvent être évaluées au regard des compétences nécessaires pour l'activité; puis des besoins en formation peuvent être identifiés.

Il ne cible **pas la certification** d'un individu

Certaines branches ou OPCA ont proposé des déclinaisons sectorielles

Les intérêts à agir et les freins

Quels intérêts à agir ? Quels freins?

(question au collectif)

Pour les pouvoirs publics ?

Pour les entreprises ?

Pour les salariés ?

Pour les OPACIF?

Les intérêts à agir

Pour les pouvoirs publics et les organisations professionnelles

Un défi sur les mutations économiques et la sécurisation des parcours professionnels

Des priorités inscrites dans tous les documents réglementaires et opérationnels relatifs à la formation professionnelle

- Sur la formation des salariés peu qualifiés
- Sur l'acquisition du socle commun
- Sur l'accès à la qualification
- Sur la sécurisation des transitions professionnelles

Les intérêts à agir

Pour les entreprises

Une réponse aux enjeux de l'entreprise

Obli	gations	
régl	ementa	ires

- Obligation de former
- Normes qualité, sécurité

Défi RH

- Compétences : appétence pour la formation, accès à la formation technique, à la polyvalence, à l'autonomie, à la certification...

organisation, outillages...

Climat social : réduction de l'absentéisme, communication dans les équipes, implication dans les projets, dialoque social...

meilleure image

Performance et qualité: productivité, limitation des incidents, respect des procédures, adaptation aux exigences Activité/ croissances d'écrits

Projets de changements facilités : modes de production,

performance + responsabilité sociale + communication =

- performance
- Responsabilité sociale
- Sécurisation des trajectoires des salariés les moins qualifiés Contribution à l'adaptation des compétences aux mutations économiques... Respect des obligations réglementaires + RH maîtrisées + **Image**

Les intérêts à agir Pour les salariés

Un levier pour la sécurisation des parcours des salariés

- accès à une plus grande mobilité professionnelle et géographique
- parcours vers la qualification
- développement de l'employabilité
- adaptabilité au changement
- application plus systématique et plus aisée des procédures et consignes
- coopérations facilitées avec les collègues
- plus grande appétence pour la formation
- production d'écrits facilitée
- prise d'initiative
- ...

Les intérêts à agir Pour les OPACIF

Décliner leur métier de conseil et s'impliquer sur les priorités des politiques de formation professionnelle

- Contribuer à mettre en œuvre les obligations réglementaires et les engagements des partenaires sociaux envers les personnes les moins qualifiées
- Valoriser sa mission de conseil et son offre de service auprès de ces personnes en les accompagnant dans la prise en compte de leurs besoins de formation
- Répondre aux enjeux d'évolution professionnelle et de sécurisation des parcours
- Contribuer à développer des parcours de formation *compétences clés* adaptés

... mais aussi de nombreux freins

- Un sujet « illettrisme compétences clés socle » difficile à cerner
- Des situations d'illettrisme qui ne se voient pas et qui ne se disent pas
- Encore des acteurs qui estiment que l'illettrisme est un enjeu de l'Education nationale et pas de la formation professionnelle des salariés
- Un risque de stigmatisation des salariés
- Une appétence faible des salariés les moins qualifiés pour la formation
- Des parcours de formation potentiellement longs, à organiser et à financer

•

Séquence 2

Repérer les situations d'illettrisme

Le repérage des besoins

Echange collectif introductif

- Y-a-t' il beaucoup de de personnes en situation d'illettrisme qui se présentent à un OPACIF ?
- Est-ce qu'elles abordent spontanément leurs besoins ?
- Quelle est votre expérience du repérage de ces personnes et de leurs besoins ?

- ...

Synthèse des échanges par le formateur

Parmi les personnes qui s'adressent à un OPACIF, certaines peuvent ne pas maîtriser des savoirs de base et dissimuler cette situation.

Pour une personne en situation d'illettrisme, demander à bénéficier d'un CIF se fera le plus souvent après une longue réflexion, pas mal d'hésitations et la mobilisation de beaucoup d'énergie.

Le repérage des besoins

Typologie des personnes en situation d'illettrisme reçues par un OPACIF :

- Personnes qui, suite à un **cheminement personnel**, viennent évoquer **en conscience** cette difficulté,
- Personnes qui effectuent cette démarche suite à une **situation de blocage**, dans le cadre de leur contexte professionnel ou pour accéder à une formation qualifiante. (Ces personnes peuvent être plus ou moins consciente du lien entre le blocage et leur situation d'illettrisme)
- Personnes souhaitant mener à bien un projet de Congé Individuel de Formation, sans exprimer spontanément leur maîtrise insuffisante des savoirs de base, car elles pensent encore qu'elles peuvent continuer à **dissimuler** leurs difficultés **sans compromettre pour autant** leur accès à une formation qualifiante.
- → Importance de l'identification des situations d'illettrisme pour pouvoir proposer des parcours de formation adaptés

Le repérage des besoins

Exercice en sous-groupe:

Qu'est-ce que je peux observer / identifier

- Dans le cadre d'un échange téléphonique ?
- À l'occasion d'un dépôt de dossier ?
- Lorsque la personne participe à un atelier ?
 - → Chaque sous-groupe travaille sur une de ces questions

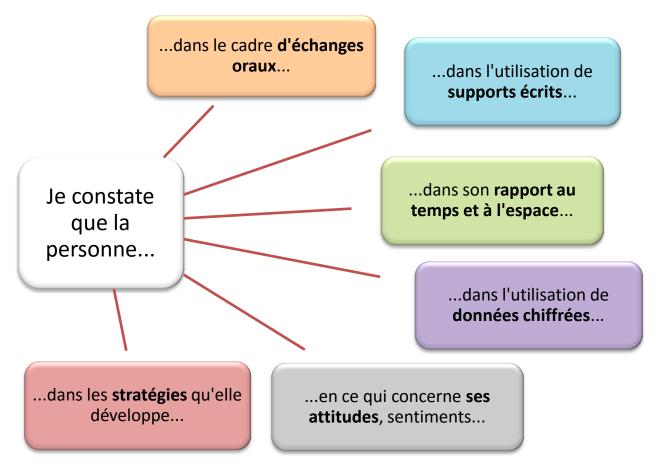
Compte-rendu des sous-groupes Synthèse des échanges par le formateur

L'outil de repérage des situations d'illettrisme répertorie les indices (regroupés par champs d'indices) ainsi que les informations factuelles qu'il est possible d'observer et de recueillir dans le cadre de sa pratique professionnelle au sein d'un OPACIF.

L'action des différents collaborateurs de l'OPACIF sera facilitée si chacun a bien été préalablement sensibilisé à la problématique de l'illettrisme et aux enjeux liés à la maîtrise des savoirs fondamentaux et des compétences clés en contexte professionnel.

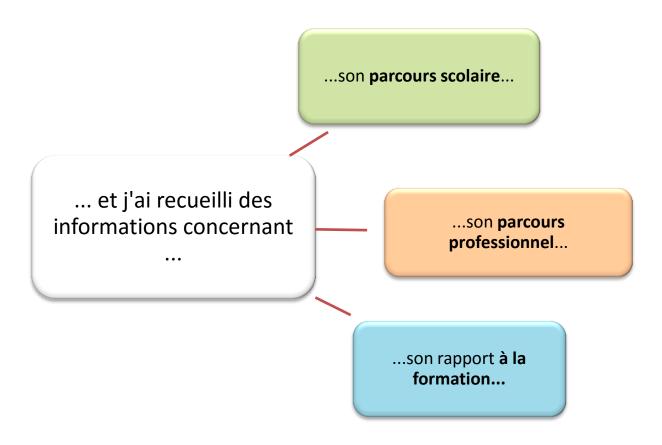
Chaque collaborateur peut alors plus facilement s'interroger – à l'aide de l'outil interactif - sur ce qu'il peut observer, dans le cadre de sa pratique professionnelle, à travers les différentes occasions de rencontrer les usagers/bénéficiaires de l'OPACIF et à travers les différents supports qu'ils utilisent.

Les champs d'indices et d'informations



→ Lien sur les listes d'indices en fonction des entrées choisies

Les champs d'indices et d'informations



→ Lien sur les listes d'informations recueillies

Repérer comment ?

C'est le cumul d'indices et le croisement d'informations dans plusieurs domaines qui peuvent permettre de faire l'hypothèse de situations d'illettrisme. Un indice repéré ne permet pas à lui seul de caractériser une situation d'illettrisme.

Implication nécessaire de différents collaborateurs de l'OPACIF, dans différentes occasions, avec différents supports. Ces collaborateurs, ces occasions et ces supports peuvent varier selon l'organisation spécifique à chaque OPACIF.

- → Présentation par le formateur :
- Différentes familles de collaborateurs OPACIF (Accueil, Gestion administrative, ...)
- Différentes occasions (quand la personne s'informe, dépose son dossier, ...)
- Différents canaux (téléphone, courriels, courriers, ...)

Points de vigilance

1- Repérage, mais pas interrogatoire

Principes de la démarche :

- Libre participation de chaque personne à la construction et à la réalisation de son projet de formation
- Garantie du respect et de la discrétion
- Équité dans les échanges
- Conviction que chacun porte en lui des compétences expérientielles quel que soit son parcours scolaire et professionnel
- Conviction que l'illettrisme n'est ni une déficience ni une fatalité et que les personnes concernées portent en elles un potentiel d'apprentissage.

Points de vigilance

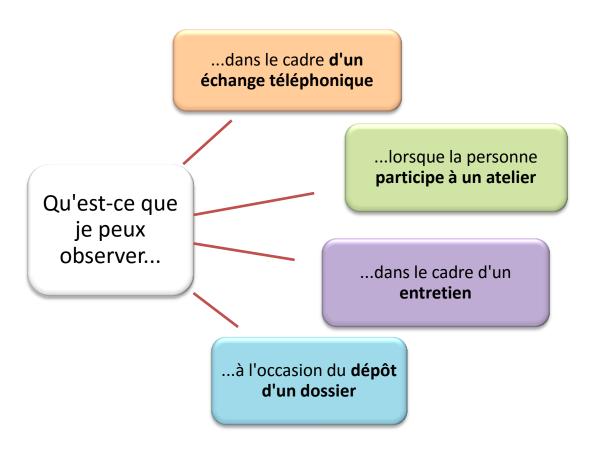
2- Repérage, mais pas positionnement

- La **démarche de repérage** proposée doit permettre d'identifier les personnes potentiellement concernées afin de pouvoir les accompagner vers des parcours de formation adaptés et d'éviter ainsi exposition brutale et nouvelle mise en échec
- Elle est bâtie comme un **processus** (recueil d'indices et d'informations dans le cadre d'un échange avec la personne) et non comme un positionnement des connaissances
- Le **positionnement**, quant à lui, doit être réalisé par un professionnel de la formation : il permet d'évaluer les compétences au regard d'un référentiel afin de définir des objectifs d'apprentissage.

Les applications possibles

Trier les indices à partir d'une requête, en partant d'une situation au sein de l'OPACIF.

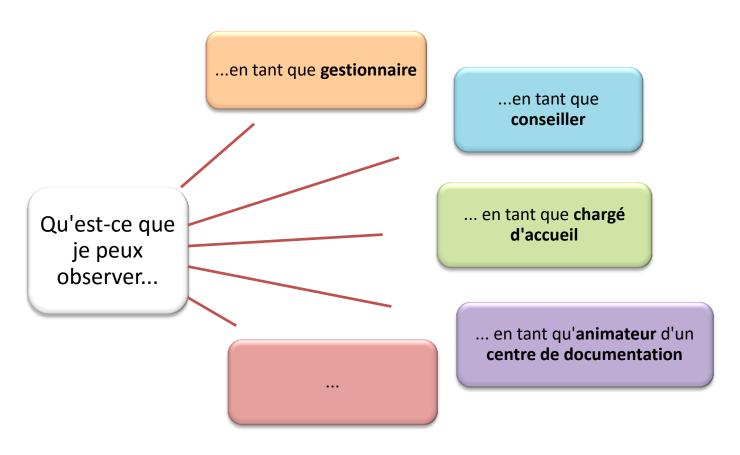
Par exemple : " Qu'est-ce que je peux observer dans le cadre d'un échange téléphonique ? "



Les applications possibles

Trier les indices, en partant d'une fonction professionnelle au sein de l'OPACIF.

Par exemple : " En tant que gestionnaire, qu'est-ce que je peux observer ? À quoi dois-je être attentif ? «



Bilan de fin de première journée

Expression collective Renseignement d'un bilan écrit



Formation de conseillers OPACIF

Comment aborder l'illettrisme pour proposer une solution efficace ?'

JOUR 2



Rappel de l'organisation de la formation

JOUR 1	INTRODUCTION	ON	1h
	SEQUENCE 1.	CONNAÎTRE LES NOTIONS ET IDENTIFIER LES SITUATI PROBLEMES	ONS 2h
	SEQUENCE 2 REPERER LES SITUATIONS D'ILLETTRISME Mode de repérage et indices du besoin en compétences		
		Mode de reperage et maices du besoin en competences	3h
JOUR 2	SEQUENCE 3 SAVOIR EN PARLER AVEC CES PERSONNES ET IDENTIFII		IER
	SEQUENCE S	LEURS BESOINS DE FORMATION COMPETENCES CLES	
	ACCOMPAGNER LES PERSONNES VERS DES SOLUTIONS		
	SEQUENCE 4	FORMATIVES ADAPTEES et dans la mise en œuvre de le projet	2h
	BILAN.		
	DILAN.		1h

Séquence 3

Savoir en parler avec ces personnes et identifier leurs besoins de formation compétences clés

Du faisceau d'indices à l'identification d'un besoin de formation aux compétences clés

Lorsque l'on repère un ou plusieurs indices et/ou lorsque l'on obtient des informations (par la personne intéressée elle-même ou par d'autres biais) laissant supposer que la personne relève d'une situation d'illettrisme, ce qui importe, c'est de pouvoir "allumer un clignotant".

"Allumer un clignotant" signifie qu'il y a des choses à creuser, qu'il faut s'interroger de manière plus précise sur les besoins de la personne : Selon l'organisation du travail définie au sein de l'OPACIF, il sera nécessaire d'approfondir la question par soi-même et de l'aborder avec la personne concernée, ou bien de noter de manière simple les observations réalisées et de passer le relais au(x) collègue(s) à même de traiter au mieux cette situation.

En parler avec la personne : aider à expliciter, rassurer, motiver

Pouvoir approfondir et l'aborder avec la personne dans le cadre d'un **entretien**, voire quelquefois de plusieurs entretiens.

Rester sur la demande de départ de la personne et lui proposer une rencontre pour pouvoir **échanger sur sa demande**.

Établir la **confiance**. Utiliser un **vocabulaire adapté** (pas simpliste). Choisir un lieu adapté garantissant la **confidentialité**.

Mise en situation (Exercice en sous-groupes):

Vous allez rencontrer une personne pour laquelle des clignotants ont été allumés. Comment l'accueillez-vous ? Comment abordez-vous l'entretien ?

→ Petits groupes de 3 personnes : 2 jouent la situation + 1 observateur

Compte-rendu des sous-groupes

Analyse de la mise en situation :

- Qu'est-ce que ce temps d'accueil a permis ? Qu'est-ce que ça a enclenché ? (à poser à l'observateur, à la personne accueillie, au groupe)
- Quel objectif avait le conseiller en posant les questions qu'il a posées ? (à poser au conseiller)

En parler avec la personne : aider à expliciter, rassurer, motiver

Si la personne sent une **écoute**, un climat favorable, il y a de grandes chances qu'elle confie ses difficultés

À partir du projet de la personne : aborder les **conditions de réussite**, les **ressources** sur lesquelles elle peut s'appuyer, ... plutôt que de partir des manques, des lacunes (ex : tests ratés, niveau d'études insuffisant, ...)

Adopter une démarche d'**explicitation**, accepter les silences, prendre en compte le non verbal, ... Savoir arrêter un entretien pour réflexion, maturation, appropriation, ... puis en proposer un autre

→ Transmission par le formateur de l'outil « Mémo Recommandations – Argumentation »

En parler avec la personne : présenter, adapter, négocier un parcours possible

- Rassurer sur le parcours de formation proposé
- Travailler sur la notion de **temps**, d'étapes. Donner du sens
- Dans certains cas, pouvoir expliquer à la personne la non faisabilité d'un projet initial (qui la conduirait dans le mur)
- Recueillir l'**adhésion** de la personne sur la construction et la mise en œuvre de son projet, en passant par différentes étapes, en mobilisant différentes ressources et dispositifs

Séquence 4

Accompagner les personnes vers des solutions formatives adaptées et dans la mise en œuvre de leur projet

Cet accompagnement dépend de l'offre de services et des choix politiques de chaque OPACIF

À titre d'exemple, voici quelques pratiques du réseau OPACIF :

- Actions de formation en **collectif / individuel**

Actions de formation en continu / discontinu

Actions de formation sur temps de travail / hors tps de travail

Actions de formation groupe CIF / groupe mixte

Et dans votre structure?

Quid des règles en vigueur et des dispositifs mobilisés ?

Les situations d'illettrisme (parcours longs, étapes de différentes nature, risques de découragement et d'abandon, ...) peuvent justifier un aménagement des règles de prise en charge ou la mobilisation de dispositifs complémentaires :

Exemple:

- Non application du délai de franchise entre deux CIF
- Rallongement de la durée de prise en charge du CIF (au-delà des 12 mois ou des 1200 heures)
- Étape en amont (ex : Plan de formation ou CPF pour le Socle, puis CIF pour le parcours qualifiant, ...)

Avez-vous d'autres exemples ?

Et dans votre structure ?

Nécessité de développer un partenariat avec des organismes de formation spécialisés

- Choisir les bons prestataires (appel à référencement), en prenant appui sur l'annuaire ANLCI
- Formaliser vos attentes (définir la commande)
- Suivre les parcours des personnes (points d'étapes, réajustements éventuels du projet du salarié et/ou des pratiques de l'OF)
- Identifier les bonnes pratiques et savoir-faire sur votre territoire (en terme d'accueil-positionnement et de formation)

NB: Les tests de positionnement collectifs sont à proscrire pour ce type de personnes

Développer des partenariats pour prendre en charge les différentes étapes du parcours

- Co-financement des étapes du parcours (entreprise, OPCA, personne, OPACIF, Pôle emploi, ...)
- **Mobilisation de différents dispositifs** (plan, CPF, CIF, VAE, période de pro, dispositifs Pôle Emploi, Missions Locales, Handicap, ...)
- Échanges d'informations sur l'avancée du projet de la personne
- Valorisation des bonnes pratiques
 - → Lien avec la *carte des bonnes pratiques*

Évaluer

Dans une optique d'adaptation, d'amélioration et de valorisation

- Évaluation en continu (points d'étape)
- Évaluation de la réussite des parcours (compétences acquises, certifications, mise en œuvre en situation professionnelle)
- Évaluation globale du dispositif (cohérence des moyens humains, financiers + dispositifs mobilisés)

CONCLUSION et PERSPECTIVES

Conclusions et perspectives

- En binôme (celui du début de jour 1) : expression
- sur les attentes satisfaites/ insatisfaites par la formation et les perspectives de transfert de pratiques
- Sur les perspectives :
 - les éléments à conserver pour le kit et les formations à venir
 - les éléments à muscler
 - Les éléments à limiter
- Retour du binôme au collectif
- Bilan de fin de session