

Prescription et suivi des parcours de formation de base

Rapport final de l'étude

CTEF bassin grenoblois

novembre 2011 – juin 2012

Plan du rapport final de l'étude

- | | |
|--|------------------|
| 1. <u>Rappel du contexte et des objectifs de l'enquête</u> | p 3 |
| 2. <u>La méthodologie de réalisation de l'étude</u> | p 4 à 10 |
| 2.1. La méthodologie d'enquête auprès des orienteurs/prescripteurs | |
| 2.1.1. L'enquête par entretiens auprès des orienteurs/prescripteurs | |
| 2.1.2. L'enquête par questionnaire auprès des orienteurs/prescripteurs | |
| 2.2. La méthodologie d'enquête auprès des bénéficiaires | |
| 3. <u>Analyse de l'enquête réalisée auprès des orienteurs/prescripteurs</u> | p 11 à 17 |
| 3.1. Le panel de 17 orienteurs/prescripteurs interviewés | |
| 3.2. L'analyse des entretiens réalisés auprès des orienteurs/prescripteurs :
Les principaux freins identifiés | |
| 4. <u>Analyse des parcours de bénéficiaires</u> | p 18 à 26 |
| 4.1. Le panel de bénéficiaires constitué | |
| 4.2. Analyse des parcours emploi-formation des bénéficiaires | |
| 4.2.1 Analyse globale des formations prescrites pour les bénéficiaires du panel | |
| 4.2.2 Analyse des parcours individuels de formation des 17 bénéficiaires du panel
Ayant intégré et suivi en entier au moins un dispositif | |
| 4.3. Parcours emploi-formation et profils des bénéficiaires : 1ère tentative de typologie
Tableau profils / freins au parcours / leviers – prescription de formation | |
| 4.4. Les profils et parcours-types au regard des points de vue des bénéficiaires sur la formation
Tableau posture initiale, perception des dispositifs, perception des effets sur le parcours | |
| 4.5. Les résultats de l'enquête par questionnaire auprès des orienteurs/prescripteurs | |
| 4.6. Les entretiens complémentaires réalisés | |
| 5. <u>Les préconisations : les principaux leviers identifiés pour améliorer l'orientation
prescription de formation pour les publics ayant des besoins en compétences de base</u> | p 27 à 33 |

Annexes 1 : Entretiens prescripteurs et orienteur

Annexes 2 : Entretiens bénéficiaires

1. Rappel du contexte et des objectifs de l'étude

1.1. Le contexte

La faible proportion de publics les plus en difficulté (et notamment des bénéficiaires du RSA et/ ou du PLIE) sur les dispositifs de formation intégrant la maîtrise de la langue et les compétences de base sur le bassin grenoblois interpellent le Conseil Régional Rhône-Alpes, dans le cadre du CTEF du Bassin Grenoblois, ainsi que l'Etat et le Conseil Général de l'Isère. Ces acteurs publics ont pour souci d'améliorer et sécuriser les parcours de formation en proposant une offre cohérente, lisible, adaptée aux besoins – et à l'évolution de ces besoins – des publics prioritaires.

Il s'agit des actions suivantes :

- le dispositif « **Action Orientation Formation** » (AOF), financé par le Conseil Régional, sur lequel le nombre de bénéficiaires du RMI/RSA est passé de 9% en 2008 à seulement 7% en 2009 sur le territoire du bassin grenoblois
- le programme « **Compétences Clés** », financé par la DIRECCTE : prescriptions sur le Module 1 (savoirs de base) faibles sur le bassin grenoblois
- les « **Actions Sociolinguistiques** » (ASL), financées par le CG 38 et la Politique de la Ville (Etat – Métro) : faible représentation des personnes relevant du RSA dans ces actions

1.2. Les objectifs de l'étude

Il s'agit principalement de :

- **Analyser le travail de prescription et le suivi de parcours** de formation effectués par les professionnels
- **Repérer précisément les freins et les leviers agissant sur le parcours de formation** des personnes, tant du côté des professionnels prescripteurs que des bénéficiaires
- **Apporter des préconisations permettant une meilleure adéquation entre les dispositifs de formation et les besoins des publics**

L'étude s'organise autour de deux axes :

Comprendre les pratiques des professionnels et analyser :

- Leurs modalités de repérage des besoins des personnes accompagnées en termes de compétences de base nécessaires à leur insertion sociale et professionnelle
- Leur connaissance de l'offre de formation adéquate au profil et au besoin de la personne
- Leur capacité à identifier la réponse de formation la plus adaptée au profil et au besoin de la personne
- Leur capacité à utiliser les acquis de la personne accompagnée en formation pour la construction de la suite du parcours
- Leurs modalités de prescription et de suivi dans le cadre d'un parcours de formation
- Recueillir leurs avis, interrogations et propositions

Comprendre et analyser les parcours de formation des personnes dès la prescription :

- Analyser des parcours engagés et des parcours avec rupture/abandon ou non présentation à l'OF (accueil – positionnement ou entrée en formation)
- Analyser des suites de parcours

2. La méthodologie de réalisation de l'étude

L'étude s'est déroulée en 4 temps :

- 1) Temps de **présentation de l'étude** dans le cadre de réunions de référents RSA (Parcours Emplois Renforcé) et/ou PLIE en vue de la constitution d'un panel de professionnels, avec l'appui des responsables d'équipes, sensibilisés auparavant par leurs hiérarchies
- 2) **Entretiens collectifs** (ou individuels/téléphoniques dans le cas des Conseillers Pôle Emploi) avec ce **1^{er} panel d'orientateurs/prescripteurs** volontaires
- 3) Réalisation **d'entretiens individuels** auprès d'un **2nd panel constitué de bénéficiaires** (prioritairement PLIE ou RSA) volontaires et identifiés par l'intermédiaire des professionnels rencontrés
- 4) Diffusion par mail d'un **questionnaire écrit** (version numérique) auprès d'un **panel élargi d'orientateurs/prescripteurs**

2.1. La méthodologie de l'étude auprès des orientateurs/prescripteurs

2.1.1. L'enquête par entretien auprès des orientateurs/prescripteurs

L'objectif initial était d'identifier environ 15 conseillers prescripteurs volontaires (Pôle emploi, Mission Locale, PLIE et conseil Général du bassin grenoblois) pour des entretiens semi-directifs d'une durée de 1h à 1h30.

Ces entretiens collectifs réunissant 4 ou 5 professionnels avaient pour objectif :

- D'obtenir des **parcours – types** à l'appui de l'expérience de deux ou trois bénéficiaires vivant des situations différentes (entrés en formation, ayant ou non poursuivi...)
- De recueillir leurs **points de vue sur les différents dispositifs** (connaissance / cohérence de l'offre, difficultés non prises en compte, nouveaux besoins non couverts, etc.) et **la réalisation des étapes d'orientation et de prescription** (problèmes rencontrés, pistes d'amélioration)

Le déroulement des entretiens s'est appuyé sur le guide d'entretien ci-après :

Grille d'entretien collectif prescripteur

1. Présentation de l'enquête

- Le constat initial fait par les financeurs/institutionnels :

Très faible proportion des publics les plus en difficulté (RSA et PLIE en particulier) sur les dispositifs de formation intégrant la maîtrise de la langue et les compétences de base sur le bassin grenoblois

- Les objectifs de l'enquête :

Repérer les freins et les leviers à l'intégration des personnes les plus en difficulté dans un parcours de formation de base

- Les modalités méthodologiques de l'enquête :

Entretien semi-directif et collectif avec les prescripteurs puis entretiens individuels avec des bénéficiaires volontaires pour mieux connaître le travail de prescription et d'accompagnement vers et dans la formation, vu côté prescripteurs et côté bénéficiaires

2. Question de démarrage

Est-ce que chacun d'entre vous pourrait me parler du parcours d'un ou deux bénéficiaires que vous avez accompagné vers l'entrée en formation aux compétences de base ?

Présentez la situation initiale de la personne (problématique, projet, besoins, ...) et racontez le déroulement de son parcours vers et éventuellement dans et après la formation.

3. Questions de relance

Selon vous quelles ont été **les conditions qui ont joué en faveur OU en défaveur de :**

- **l'entrée en formation** de la personne ?
- **la poursuite de la formation** de la personne ?
- **la poursuite du parcours** à l'issue de cette formation ?

Est-ce que vous pourriez **préciser ce qui relève** selon vous de :

- La **situation de la personne** (besoins, demande, expérience passée, ...) ?
- La **réalisation des différentes étapes d'accompagnement** (choix du dispositif, prescription, 1^{er} contact avec l'OF, évaluation/positionnement initial, bilans intermédiaires et finaux, ...) ?
- La **façon dont vous l'avez accompagnée** (posture, discours, éléments d'information que vous lui avez transmis,) ?
- L'**offre globale de formation** (conditions d'accès aux dispositifs, objectifs, contenus de formation, modalités pédagogiques, ...) ?
- Votre degré de **connaissance des autres partenaires** et/ou de **l'offre** ?

Selon vous y-a-t-il des **difficultés** que vous rencontrez qui ne sont **pas prises en compte** ? Des **besoins non couverts...**) ? **Lesquels** ? A quel niveau les situez-vous ?

Y a-t-il selon vous des **pistes d'amélioration à mettre en œuvre** ?

Souhaitez-vous ajouter autre chose ?

2.1.2. L'enquête par questionnaire auprès des orienteurs/prescripteurs

L'enquête par questionnaire avait pour objectifs :

- d'élargir le panel de professionnels concernés par l'enquête
- de valider et/ou de préciser les données recueillies sur un point clé de la problématique : en l'occurrence, la connaissance de l'offre de formation par les orienteurs/prescripteurs

La réalisation de ce complément d'enquête (réécriture, diffusion et analyse des réponses au questionnaire) s'est déroulée en partenariat avec deux professionnelles inscrites en formation continue en Licence Professionnelle Métiers de l'Emploi et de la Formation à l'université Pierre Mendès France à Grenoble, dans le cadre de leur projet tuteuré.

Le questionnaire est constitué de 3 parties distinctes :

- 1) « **L'offre de formation et vous** », permettant de comprendre la connaissance de l'offre et l'opinion des professionnels à ce propos
- 2) « **Vos pratiques de prescription et d'orientation** », où il s'agit d'évoquer leurs pratiques de prescription et d'orientation, les difficultés rencontrées et leurs avis sur les axes d'amélioration
- 3) « **A propos de vous** », proposant de compléter des informations concernant le profil des professionnels (fonction, structure, ancienneté) et leur territoire

Le questionnaire a été diffusé par internet (diffusion par mailing et accès au questionnaire par un lien internet).

Le questionnaire est reproduit ci-après :

Questionnaire à destination des professionnels – Professionnels – Prescription et suivi des parcours de formation linguistique et savoirs de base

Ce questionnaire vous permettra de nous transmettre toutes les informations relatives à votre connaissance de l'offre de formation et à vos pratiques d'orientation ou de prescription ainsi que les difficultés rencontrées dans ce cadre. Nous vous remercions de votre participation. Pour votre information, il vous est possible de compléter le questionnaire en plusieurs connexions.

L'offre de formation et vous :

Diriez-vous que vous connaissez l'offre globale de formation?

- pas du tout
- partiellement
- complètement

Connaissez-vous les dispositifs suivants?

- les Actions Orientations Formation (AOF)
- Compétences clés
- la Promotion Sociale et Professionnelle (PSP)
- la formation linguistique de l'OFII
- les Actions SocioLinguistiques (ASL) autres

Comment avez-vous eu connaissance de ces dispositifs?

- lors d'informations internes à la structure (par des collègues)
- lors de réunions d'informations collectives
- lors d'entretiens individuels
- par vos propres moyens

Savez-vous où chercher l'information nécessaire à la prescription de formation?

- oui
- non

A votre avis, l'offre de formation est:

- facile à prescrire
- difficile à prescrire

Diriez-vous que l'offre de formation est?

- suffisante
- importante incomplète
- inadaptée

Pourquoi?

Selon vous, comment jugez-vous? (Mauvais ? - Moyen ? - Bon ? - Excellent ?)

- la qualité des informations sur l'offre de formation
- la pertinence de l'offre
- l'adéquation de l'offre de formation avec les bénéficiaires
- votre degré de connaissance de l'offre

Vos pratiques de prescription :

Dans quels types d'actions avez-vous l'habitude d'orienter les bénéficiaires?

- les Actions Orientations Formation (AOF)
- Compétences clés
- la Promotion Sociale et Professionnelle (PSP)
- la formation linguistique de l'OFII
- les Actions SocioLinguistiques (ASL)
- autres

Lors d'une prescription de formation, l'objectif pour le bénéficiaire est:

- l'autonomie dans sa vie quotidienne
- l'accès à l'emploi, évolution ou sécurisation dans l'emploi
- l'acquisition de savoirs linguistiques nécessaires à l'entrée en formation
- la socialisation
- la validation des compétences professionnelles
- la validation des savoirs linguistiques liés à l'insertion professionnelle
- la validation d'un niveau de langue
- la validation d'un niveau de langue

Diriez-vous (Pas du tout ? - Tout à fait ?) que la prescription se fait plus par rapport à :

- les besoins du bénéficiaire
- les disponibilités du bénéficiaire
- votre connaissance de l'offre
- les contacts établis avec les organismes de formation
- le démarrage prochain d'une action (ouverture d'un groupe ou possibilité d'accès en entrées/sorties permanentes)
- le contenu pédagogique
- la durée globale de formation
- le rythme hebdomadaire de formation (temps plein, temps partiel)

Quels sont les dispositifs connus sur lesquels vous êtes le moins à l'aise en tant que prescripteur?

Selon vous, quelles sont vos difficultés de prescription concernant l'action de formation :

- méconnaissance de l'offre de formation (contenus, méthodes d'animation, complexité de mise en oeuvre)
- perception personnelle de l'offre de formation
- inadéquation de l'offre pour certains publics
- complexité des outils de prescription
- durée de formation inadaptée
- rythme de formation
- multiplicité des financeurs
- autres

2.2. La méthodologie d'enquête auprès des bénéficiaires

L'objectif initial était d'obtenir des informations pertinentes sur environ 20 parcours de bénéficiaires suivis par des professionnels de l'orientation/prescription, en privilégiant les entretiens directs avec les bénéficiaires actuellement accompagnés.

Il s'agissait ainsi de rencontrer une quinzaine de bénéficiaires dans le cadre d'entretiens semi-directifs d'une durée 30mn à 1h, si possible les mêmes bénéficiaires que ceux évoqués par les conseillers lors des entretiens, afin de croiser les points de vue du prescripteur ou orienteur et du bénéficiaire.

On souhaitait également compléter par des entretiens auprès de stagiaires en formation, par l'intermédiaire des organismes de formation prestataires.

Ces entretiens auprès de bénéficiaires avaient pour objectifs :

- D'analyser la **posture initiale** de la personne vis-à-vis de la formation (demande ou crainte/refus), son **parcours** entre la prescription et l'entrée en formation, le déroulement de la formation (progrès, absentéisme, abandon), sa sortie de formation et la **poursuite** de son parcours
- De recueillir leurs **points de vue sur les différents dispositifs** (connaissance / cohérence de l'offre, difficultés non prises en compte, nouveaux besoins non couverts, etc.) et la **réalisation des étapes d'orientation et de prescription** (problèmes rencontrés, pistes d'amélioration)
- D'obtenir des **parcours – types** à l'appui de l'expérience de deux ou trois bénéficiaires vivant des situations différentes (entrés en formation, ayant ou non poursuivi...)

Le déroulement des entretiens s'est appuyé sur le guide d'entretien ci-après :

Grille d'entretien individuel bénéficiaire

1. Présentation de l'enquête

Le problème :

Constat d'une faible proportion des personnes relevant du RSA et du PLIE sur les dispositifs de formation intégrant la maîtrise de la langue et les compétences de base sur le bassin grenoblois.

Les questions :

Qu'est-ce qui freine l'accès à la formation ou conduit à l'abandon ?

Qu'est-ce qui favorise l'entrée en formation et la poursuite après un premier module ?

Les moyens mis en œuvre pour y répondre :

Des entretiens et des questionnaires pour mieux connaître le travail de prescription et d'accompagnement vers et dans la formation, vu côté prescripteurs et côté bénéficiaires.

2. Question de démarrage

Est-ce que vous pourriez me raconter le déroulement de votre parcours avant, pendant et après l'entrée en formation aux compétences de base ?

3. Questions de relance

Parlez-moi d'abord de votre situation de départ (votre projet, vos besoins, ...).

Par qui avez-vous été orienté vers la formation ? A quel moment ?

Comment et par qui la formation vous a-t-elle été présentée ?

Est-ce qu'on vous a remis ou présenté des documents présentant les différentes formations ? Cela vous a-t-il (aurait-il) aidé à faire le choix de vous inscrire ou non ?

Vous a-t-on proposé une seule formation ou plusieurs ? Comment avez-vous choisi ?

Comment vous a-t-on aidé à faire le lien avec votre projet ?

Qu'est-ce qui vous a donné le désir de vous inscrire ? Pourquoi ? Qu'est-ce qui aurait pu vous y aider ?

Racontez-moi ce qui s'est passé pendant la formation.

Comment avez-vous pris contact avec l'organisme de formation ?

Qui avez-vous rencontré en premier ? Pour quoi faire ?

Est-ce qu'on vous a aidé à déterminer ce que vous aviez besoin de travailler en formation ?

A quel moment vous a-t-on dit comment ça allait se passer ? Vous a-t-on présenté les « objectifs », les contenus, le groupe, le lieu, et la façon de faire des formateurs/le type d'activités pour apprendre ?

Avez-vous eu l'occasion d'échanger avec votre référent sur ce qui se passait pour vous aux différentes étapes de l'entrée en formation ? Et avec le formateur ?

Aviez-vous déjà participé à une formation avant ? Est-ce que vous aviez une idée de la façon dont cela pouvait se passer ? Est-ce que la réalité ressemblait finalement à ce que vous aviez imaginé ?

Avez-vous été satisfait de la formation ? Avez-vous appris des choses qui vont vous servir ?

Et que s'est-il passé pour vous après la formation ?

Vous a-t-on proposé de poursuivre sur un autre module de formation ? Ça vous aurait intéressé ? Pourquoi ?

Y a-t-il d'autres raisons (problèmes d'organisation, ...) pour lesquelles vous n'avez pas pu entrer en formation/poursuivre la formation ?

Souhaitez-vous ajouter autre chose ?

3. Analyse de l'enquête réalisée auprès des orienteurs/prescripteurs

Au total: 17 interviews d'1h à 1h30 chacune, complétées par 33 réponses d'orienteurs/prescripteurs au questionnaire écrit diffusé par internet.

3.1. Le panel de 17 orienteurs/prescripteurs interviewés

Un panel de **17 personnes interviewées** lors de 4 entretiens collectifs et de 5 entretiens individuels

	ALI	Mission Locale	Pôle Emploi	PLIE	Autre	TOTAL
Objectif	7	1	4	7	1	20
Réalisés	6	5	3	2	1	17

Liste des comptes-rendus consultables en Annexe :

CR n°1	Entretien collectif 1h	2 ALI & 1 Référent PLIE
CR n°2	Entretien collectif 1h	2 ALI, 1 Conseiller Emploi MDE, 1 éduc APMV
CR n°3	Entretien individuel 1h	1 Conseiller Pôle Emploi
CR n°4	Entretien collectif 1h	3 Conseillers MLJ
CR n°5	Entretien collectif 1h	2 Conseillers MLJ
CR n°3	Entretien individuel tél 1h	1 Conseiller Pôle Emploi
CR n°6	Entretien individuel tél 1h	1 Psychologue du travail Pôle Emploi
CR n°7	Entretien individuel tél 1h	1 Référent PLIE
CR n°8	Entretien individuel tél 1h	1 Conseiller Pôle Emploi
CR n°9	Entretien individuel 1h	1 ALI – CR non rédigé

3.2. L'analyse des entretiens réalisés auprès des orienteurs/prescripteurs : les principaux freins identifiés

Les entretiens ont permis de dégager les principaux freins et leviers relatifs au travail de prescription, en particulier par rapport à la connaissance de l'offre, les modalités de repérage des besoins des bénéficiaires, l'identification de la réponse de formation adaptée, l'utilisation des outils de prescription, et l'exploitation de la formation dans l'accompagnement et la construction du parcours.

Lorsque cela s'avère pertinent pour l'analyse, les résultats tiennent compte des deux profils de professionnels rencontrés:

- des **professionnels « en cours de sensibilisation »** à la problématique de la formation en général et des besoins langagiers en langue française et en compétences de base en particulier, qui font état d'un malaise et chez lesquels l'enquête est l'occasion d'exprimer un sentiment de malaise, parfois de difficulté face au travail d'orientation-prescription-accompagnement vers/dans/suite à la formation.
- des **professionnels « déjà sensibilisés »** à la problématique de la formation en général, dont les fonctions impliquent souvent de prescrire et/ou statuer sur des prescriptions de formation, et parfois particulièrement sensibilisé voire formé aux problématiques de formation langagière (conseiller spécialisé dans l'orientation, référent marché, référent illettrisme, ancien formateur linguistique, professionnel ayant suivi des formations sur l'illettrisme, ...). Ces professionnels développent un **discours expert** dans le cadre de l'enquête, et sont en capacité de **théoriser leur pratique**, de proposer des explications impliquant la critique du système actuel d'orientation-prescription-formation.

Freins relatifs à la connaissance de l'offre de formation

Problèmes de circulation de l'information sur l'offre globale (les dispositifs) et **l'offre immédiatement mobilisable** (calendrier des actions & mises à jour des disponibilités) : juxtaposition de sources d'information sans mise en cohérence :

- ⇒ Sources d'information accessibles à tous (sites web) peu connues (*Centre Ressources Illettrisme IRIS*) ou mal maîtrisées et diversement utilisées (*parcoursemploi*) faute de temps disponible par les professionnels « en cours de sensibilisation » + informations pas toujours complètes ni mises à jour par les organismes de formation (descriptifs des actions AOF sur *parcoursemploi*)
- ⇒ Sources d'information spécialisées à destination des prescripteurs (logiciels *Rosace* et *Prosper*) complètes et mises à jour mais non accessibles aux orientateurs (ALI, Référents PLIE)
- ⇒ Sources d'information ponctuelles et actualisées (tableaux de bilan des Instances de Régulation) exploitées de façon pertinente (identification des dates, suivi des prescriptions) mais pas identifiées par tous les orientateurs mais incomplètes (seulement pour AOF et Qualif.) ou qui favorisent des actes de prescription ponctuels (mails de relance)
- ⇒ Absence d'un document unique de synthèse de l'offre globale
- ⇒ Centralisation de l'information dans certaines structures (Pôle Emploi, ...), existence de goulets d'étranglement de l'information (pas de diffusion de l'information au-delà des référents spécifiques formation)

Perception globale d'une offre de formation complexe et peu lisible : absence de cohérence globale des dispositifs de l'offre, juxtaposition d'actions trop spécialisés, accessibles en fonction de **critères trop variés** et pas toujours maîtrisés par les professionnels, critères de niveau scolaire, de profil linguistique (FLE, illettrisme), de savoirs-faire langagiers (maîtrise de l'écrit ou non), de statut (publics prioritaires, étrangers en France depuis plus de 5 ans, ...)

Effets sur les professionnels « en cours de sensibilisation » :

- ⇒ sentiment de *manque de compétence* technique face à l'offre, sentiment de ne pas être légitime en termes de savoirs, savoir-faire et de rôle

Effets sur les professionnels « déjà sensibilisés » :

- ⇒ *critique de l'arrière-plan idéologique* (approche économique/technocratique de la formation) : tentative de segmentation des dispositifs = fantasme de segmentation des publics, des besoins
- ⇒ remise en question d'une répartition de l'activité d'orientation-prescription-formation entre professionnels de l'orientation-prescription et professionnels de la formation ne tenant pas compte des compétences/rôles respectifs des deux types d'acteurs, ni des décalages possibles entre les différents critères de segmentation (exemple : décalage +/- entre savoir-faire réels//compétences de base et niveau scolaire)

Perception de l'offre AOF : Confusions et erreurs de prescription fréquentes liées à des intitulés trop nombreux, peu clairs : difficulté à distinguer la spécificité des contenus en fonction des intitulés

- ⇒ **AOF Famille 1 :** confusions entre les différents niveaux **FLE et illettrisme**
- ⇒ Intitulé **AOF « Lire Ecrire Compter »** : maladroit surtout auprès de publics jeunes rétifs à tout ce qui rappelle l'école
- ⇒ Perception de prérequis en termes de niveau nécessaires à l'entrée sur des AOF autres que Famille 1

Perception de l'offre Compétences Clés : Perception d'un décalage entre offre et besoins des publics = Remise à niveau

- ⇒ Pas de différence perçue avec l'ex-APP (surtout parmi les ALI et les Conseillers Pôle Emploi)
- ⇒ Priorité pour les niveaux infra V perçue comme non pertinente car en décalage avec les besoins des publics les plus éloignés de l'emploi et des compétences de base + difficulté à identifier des solutions de RAN pour les publics de niveau IV et III non prioritaires
- ⇒ Modalités du dispositif (rythme extensif, non rémunéré, individualisé) perçues comme inadéquates pour des publics ayant besoin de redynamisation + travail sur projet à long/moyen terme + travail sur compétences de base, en particulier les jeunes récemment déscolarisés ou non encore motivés pour formation de base

Effets :

- ⇒ Prescriptions principalement sur M3, avec parfois notion de contournement des critères d'accès (non mention du diplôme)
- ⇒ Peu de prescriptions sur M1 et M2 et perception déformée du dispositif :
- Perception M1 : RAN français+maths. Niveau à la fois trop élevé pour publics ayant des acquis réduits compétences de base mais insuffisant pour développer les prérequis supposés nécessaires pour accéder à un AOF ou une qualif.
- Perception M2 réduite à modules courts d'anglais et informatique à visée professionnelle, voire pour certains orienteurs comme un « package » obligatoire fra+maths+anglais+informatique

Perception de l'offre OFII : relativement mal connue

- ⇒ Hors CAI : Parfois utilisée comme solution par défaut pour les primo-arrivants (publics FLE) pour éviter risque d'erreur si prescription AOF FLE
- ⇒ Aucune circulation de l'information sur l'offre comme sur les suites données aux orientations OFII.

Perception de la formation qualifiante et préqualifiante:

Représentation massive selon laquelle des prérequis importants sont nécessaires à toute entrée sur la qualif + malaise des professionnels : difficulté à identifier précisément les prérequis en question (pas toujours d'info précise de la part des OF en cas de non accès suite aux tests d'entrée en formation)

Perception de la formation ASL : dispositif mal connu, souvent perçu comme inadéquat dans le cadre d'un projet d'insertion professionnelle (socialisation plutôt qu'apprentissage, manque de professionnalisme des intervenants, absence d'orientation professionnelle).

- ⇒ Perception d'un dispositif particulièrement inapproprié pour publics jeunes et/ou diplômés et/ou masculins en recherche d'emploi à court terme.

- ⇒ Utilisation ponctuelle, par défaut : objectif occupationnel en cas d'attente de réponse à demande d'emploi ou autre prescription de formation (objectif : ne pas rompre la dynamique d'insertion)

Remarques globales pour le fonctionnement des différents dispositifs de formation de base:

Absence de connaissance des modalités pédagogiques et contenus de formation travaillés sur les actions compétences de base dans les OF.

- ⇒ Chez les « professionnels en cours de sensibilisation » : **Représentation déficitaire de la non maîtrise des compétences de base (= manque de prérequis) et que la réponse appropriée est une entrée par discipline** (français/mahts)
- ⇒ Chez les « professionnels déjà sensibilisés » : **crainte que l'approche pédagogique des compétences de base ne soit réellement pas fondée sur entrée compétences** dans les OF mais sur une approche disciplinaire : volonté de ne pas décevoir les personnes

Rappel de la complexité de l'accompagnement des personnes sur l'ensemble des problématiques et non exclusivement la dimension pédagogique = compétences de base : facteur de réussite ou d'échec en fonction de l'effort réalisé par l'OF (prise en compte ou non des problématiques d'insertion, relais et/ou partenariat assuré avec le référent

Freins relatifs au repérage des besoins des personnes en comp. de base

Difficultés à identifier et distinguer les problématiques langagières : confusions fréquentes analphabétisme/illettrisme/FLE

- ⇒ Constat de multiples **erreurs d'orientation** (confusions **AOF FLE/Illettrisme**, AOF FLE Débutants/FLE Intermédiaire), parfois entretenues par des discours divergents dans les organismes de formation (critère du niveau de français oral VS critère de la scolarisation en français)

Effets sur les professionnels « en cours de sensibilisation » : Sentiment de **malaise** de certains professionnels et remise en cause du rôle de repérage des professionnels :

- ⇒ Notion de **manque de compétence** technique face à ces problématiques, sentiment de ne pas être légitime en termes de savoirs, savoir-faire et de rôle car pas assez formés
- ⇒ Risque de **confusion du rôle de contrôle et du rôle d'accompagnement** vers l'emploi et la formation peu propices à relation de confiance (Pole Emploi et référents RSA)

Effets sur les professionnels « déjà sensibilisés » :

- ⇒ Sentiment **qu'être sensibilisé/formé** procure un sentiment de compétence et de légitimité à repérer et évoquer ces problématiques avec les bénéficiaires
- ⇒ Mais que cela **n'est pas un levier suffisant vers un parcours de formation** : difficulté à convaincre de l'intérêt/la nécessité de se former face à des jeunes ou des adultes qui expriment d'autres besoins prioritaires (rémunération, travail)...
- ⇒ Sentiment d'un faible impact des arguments sur les résistances des personnes.
- ⇒ Rappel du besoin de **temps** (au moins 1 an, voire plusieurs années) pour la construction d'une relation de confiance professionnel-bénéficiaire, et pour la re/construction du désir de formation et ses leviers (estime de soi, projet professionnel réaliste avec ses étapes...). Notion de résistance passive.

Freins relatifs à l'orientation – identification d'une réponse de formation adaptée

Frein relatif aux formations types « stages groupe » de date à date : risque de perdre la personne en période de non accès (pas d'action ou liste d'attente) mais entrées/sorties permanentes pas forcément perçues comme pertinentes

En cas de non repérage d'un besoin langagier pourtant présent :

Chez les professionnels « en cours de sensibilisation » :

- ⇒ Pas de prescription car difficulté à identifier des réponses de formation pour les publics les plus éloignés de l'emploi
- ⇒ Prescription d'une formation exigeant des prérequis : échec lors des tests / refus d'intégration par l'organisme de formation – renforce logique d'échec et sentiment de dévalorisation chez la personne

En cas de repérage d'un besoin langagier : Prescription en fonction de critères individuels – hétérogénéité des pratiques de prescriptions

Effets sur les professionnels « en cours de sensibilisation » :

- ⇒ **Passage à l'acte de prescription** fréquemment déclenché par un mail de relance relativement à un dispositif
- ⇒ **Choix du dispositif** (formation linguistique ou compétences de base) en fonction des **habitudes de prescription** // dispositifs considérés comme les plus connus du professionnel
- ⇒ Recours massif par défaut à l'AOF en lien avec l'argument de la rémunération
- ⇒ Recours par défaut à une personne-ressource type coordo OF, coordo ASL, coordo LEFOP pour identifier/valider l'orientation
- ⇒ Risque inhérent aux actions trop identifiables « illettrisme » : risque de dévaloriser d'emblée la personne, de renforcer le sentiment d'échec/difficulté et provoquer rupture du suivi

Freins relatifs aux modalités de prescription et de suivis administratifs

Prescripteurs (en particulier Pôle Emploi) :

- ⇒ **insuffisance du temps consacré au traitement des infos sur logiciels** *Prosper et Rosace* (descriptifs des actions au sein des dispositifs - erreurs de prescriptions au sein d'une même famille ; retours d'infos suite aux Instances de Régulation)
- ⇒ **Perte de temps supplémentaire en cas d'erreur** : nouvelle prescription, difficulté à identifier la réorientation pertinente

Orienteurs (ALI, réf PLIE): prescription indirecte via Pôle Emploi - faute d'accès aux logiciels *Prosper et Rosace*

- ⇒ difficulté d'accès aux informations sur l'offre
- ⇒ crainte de trop/pas assez en dire dans l'argumentaire
- ⇒ absence de retours d'infos sur l'orientation après la transmission de la demande de prescription,

Sentiment chez certains professionnels d'une plus grande inégalité d'accès de certains publics (jeunes, non RSA) sur certains dispositifs

Freins relatifs à l'accompagnement vers / dans / suite à la formation

Prescripteurs (Pôle Emploi, MLJ) : **Suivi difficile en raison de l'organisation de l'activité** (PE : planification des rdv ; MLJ : information traitée seulement si jeune revient en suivi MLJ après prescription – principe du volontariat de l'accompagnement MLJ)

Difficultés à tenir compte d'éventuels progrès dans l'accompagnement au projet en raison de :

- ⇒ **Peu d'information sur les modalités pédagogiques**, les contenus, les objectifs travaillés en formation
- ⇒ Invitations aux bilans non systématiques par les organismes de formation (en particulier pour les orienteurs (ALI, PLIE) rarement identifiés suite à prescription Pôle Emploi

4. Analyse des parcours de bénéficiaires

Lors de la réalisation de l'enquête, on a été confrontés aux limites de la méthodologie choisie, en particulier la **difficulté à obtenir des rendez-vous avec des bénéficiaires suivis par les prescripteurs interviewés**. En effet, souvent ces personnes sont aussi en emploi à temps partiel ou temps plein, et peu disponibles pour des raisons personnelles.

C'est pourquoi sur un panel de 27 parcours identifiés, et pour lesquels des informations clés ont pu être récoltées, seulement 12 ont fait l'objet d'entretiens directement auprès des bénéficiaires.

Parmi ces 12 personnes, 5 sont des stagiaires rencontrés au cours de leur formation par l'intermédiaire des organismes de formation

L'accès aux stagiaires en formation est plus aisé, mais cela explique :

- la faible proportion de bénéficiaires PLIE et RSA
- la forte proportion de prescriptions AOF et LEFOP
- la moindre proportion de prescriptions Comp.clés et Qualif

4.1. Le panel de bénéficiaires constitué

Au total, des informations ont été récoltées sur **27 parcours** de bénéficiaires (B1 à B27).

19 compte-rendus rédigés sont consultables en annexe concernant :

- **12 bénéficiaires interviewés**
- **7 bénéficiaires** dont le parcours a été reconstitué à partir des **informations fournies par les référents**

Chaque compte-rendu comporte 1 fiche récapitulant les informations clés du parcours, suivie du point de vue du référent et/ou du bénéficiaire en fonction des données récoltées.

Modalités de recueil de l'information	Types d'accompagnement	Bénéficiaire n°	Compte-rendus rédigés
12 entretiens individuels réalisés auprès de 12 bénéficiaires	1 suivi MLJ, 1 suivi PLIE, 1 suivi ALI, 3 suivis LEFOP, 3 stagiaires GRETA, 3 stagiaires IFRA	n°1, 2, 4, 6, 7, 8, 11, 13, 15, 16, 17, 18	n°1, 2, (2 IFRA) ; 6, 7, 8 (3 GRETA) ; 4 (1 suivi PLIE) ; 1 (suivi MLJ) ; 13 (1 ASL) ; 15 (1 suivi ALI) ; 16, 17, 18 (3 LEFOP)
6 entretiens non réalisés (rdv annulés ou personne indisponible)	4 suivis MLJ (2 réf), 1 suivi PLIE, 1 suivi ALI	n°3, 5, 9, 10, 12, 14	3 ont fait l'objet d'un compte-rendu à partir du point de vue du professionnel : n° 5 (1 suivi PLIE) n°9, 10 (2 suivis MLJ)
8 Parcours racontés seulement par un professionnel / pas d'entretien bénéficiaires possible (personnes n'étant plus suivies par le référent).	1 suivi MLJ, 1 suivi PLIE, 2 suivis PE, 3 suivis LEFOP	n°19, 20, 21, 22, 23, 24, 25	4 ont fait l'objet d'un compte-rendu à partir du point de vue du professionnel : n°22 (1 suivi MLJ) n°23, 24 (2 suivis PE) n°25 (1 suivi PLIE)

Synthèse des informations concernant le panel complet de 19 bénéficiaires/parcours¹

Profil des 19 bénéficiaires	
Sexe	8 hommes -11 femmes
Nationalité	9 sont de nationalité française dont 1 naturalisé – 10 sont de nationalité étrangère ²
Age	5 jeunes, 10 ont entre 26 et 45 ans, 4 ont plus de 45 ans
Résidence	17 résident sur l'agglomération grenobloise, 2 à l'extérieur (Domène, Vizille)
Statut	17 demandeurs d'emploi dont 3 bénéficiaires PLIE , 4 salariés à temps partiel ; 2 salariés, 3 bénéficiaires RSA, 1 réfugié politique
Suivi	5 suivis MLJ, 3 suivis PLIE, 3 suivis PE, 3 suivis ALI, 3 suivis Assistante Sociale
Niveau	16 ont un niveau infra V ou infra, 1 a un niveau IV, 2 ont un niveau III
Compétences de base	3 relèvent de l'alphabetisation, 4 sont en situation d'illettrisme (Degrés 1-2), 7 sont en difficulté avec les compétences de base (Degrés 3-4), 5 n'ont pas de difficulté
Rapport au français	4 Français Langue Etrangère, 7 Français Langue Seconde, 8 Français Langue Maternelle

4.2. L'analyse des parcours emploi-formation des bénéficiaires

4.2.1. Analyse globale des formations prescrites pour les bénéficiaires du panel

Parcours de formation des 19 bénéficiaires	Total prescriptions		Formations suivies		Ruptures (abandon - non entrée)	
	Objectif	Panel	Objectif	Panel	Objectif	Panel
ASL	4	2	3	2	1	0
AOF	4	18	3	8	1	8
Compétences clés	4	6	3	6	1	0
Qualif (BTP/Entretien)	4	0	3	0	1	0
Autre	0	14	0	10	0	4
TOTAL	16	40	12	26	4	12

Nombre très important de prescriptions AOF :

18 prescriptions sur 19 parcours, concernant 11 bénéficiaires. 8 prescriptions ont conduit à un non-accès faute de place. En effet, $\frac{1}{2}$ (9/18) des prescriptions ciblent l'AOF FLE, 8 ont fait l'objet d'un refus, dont 3 en raison d'une erreur de prescription.

Ce qui signifie que seulement 2 prescriptions sur 9 ont conduit à un parcours en AOF FLE.

3 bénéficiaires n'ont toujours pas intégré l'AOF FLE en dépit de plusieurs tentatives.

2 parcours en AOF Tremplin et Découverte des Métiers ont fonctionné.

1 non accès en AOF Mobilisation.

$\frac{1}{4}$ (5 sur 19) des bénéficiaires ont eu une prescription et suivi la formation CC : 3 en M1 entier (B8, B11, B23), 2 sur l'ex-APP/équivalent M3 (B15, B18).

¹ Des informations complémentaires au sujet du panel de bénéficiaires sont disponibles en Annexe, concernant les 12 bénéficiaires interviewés, d'une part, et les 7 bénéficiaires non interviewés d'autre part.

² Nationalités représentées : Italie (1), Lituanie (2), Congo (2), Algérie (2), Guinée (1), Tunisie (2)

Nombre très faible de prescriptions ASL : 2 seulement, qui ont abouti.

1 parcours ASL est une prescription par défaut suite à plusieurs refus d'AOF FLE (B13)

Pas de prescriptions sur une formation qualifiante BTP ou Entretien.

Nombre important (10) de prescriptions sur d'autres types de formation.

Parmi les 6 prescriptions qui ont abouti à une entrée en formation 5 concernent des personnes ayant un **statut de salarié** :

- 3 formations SIAE CC (B4, B5, B15)
- 1 salarié en PSP (B2)
- 1 salarié d'entreprise de nettoyage en formation Ecrits Professionnels (B16)

1 est une prescription préqual CAP Petite Enfance pour un demandeur d'emploi (B18).

4 personnes sont accompagnées individuellement par le LEFOP (B7, B16, B17, B18).

Les 4 prescriptions qui ont conduit à une rupture concernent :

- 1 préqualif Métiers de bouche et 1 professionnalisation Métiers d'Aide à Domicile abandonnées par 1 jeune demandeur d'emploi (absentéisme) (B9)
- 1 formation insertion abandonnée en raison de problèmes de logement précaire (B4)
- 1 professionnalisation AFPA refusée en raison de problèmes de mobilité géographique // obligations familiales (B11)

4.2.2. Analyse des parcours individuels de formation des 17 bénéficiaires du panel ayant intégré et suivi en entier au moins un dispositif

Parmi les 19 bénéficiaires du panel complet, 2 n'ont pas suivi de formation dans leur totalité:

- 1 parcours est constitué d'une succession de ruptures : absentéisme suivi d'abandon de formations (préqualif Métiers de Bouche + professionnalisation Métiers d'Aide à la personne) (B9)
- 1 parcours n'a pas démarré (attente de réponse sur prescription AOF LEC suite à 2 erreurs de prescription AOF FLE) (B22)

Ces 2 parcours correspondent à des jeunes peu qualifiés suivis par la MLJ.

Parcours de formation des 17 personnes ayant intégré et suivi au moins une formation complète :

8 parcours de formation sont constitués de 1 seule formation :

- 1 parcours AOF Tremplin (B1)
- 1 parcours PSP (B2)
- 1 parcours SIAE CC (B5 ?)
- 2 parcours sur l'AOF LEC (B6, B10)
- 1 parcours ASL (B13)
- 1 parcours M1 CC (B23)
- 1 parcours AOF FLE (B24)

5 parcours de formation sont constitués de 2 formations :

- 1 parcours OFII + SIAE CC (B4)
- 1 parcours LEFOP + AOF LEC (B7)
- 1 parcours M1 CC + AOF LEC (B8)
- 1 parcours OFII + LEFOP (B17)
- 1 parcours OFII + AOF FLE (B25)

4 parcours de formation sont constitués 3 ou 4 formations :

- 1 parcours AOF Découverte des métiers + OFII + M1 CC (B11)
- 1 parcours CC (type APP) + SIAE CC + M1 CC (B 15)
- 1 parcours OFII + ASL + LEFOP // Ecrits Professionnels Métier Nettoyage (B16)
- 1 parcours RAN type ex APP et AOF + LEFOP // Préqualif CAP Petite Enfance (B18)

4.3. Parcours emploi-formation et profils des bénéficiaires : 1^{ère} tentative de typologie

Les 19 parcours analysés sont tous concernés par la problématique du risque de rupture de parcours, face auquel la prescription de formation constitue une tentative de réponse partielle.

Profils	Freins à la suite du parcours	Leviers recherchés par la prescription de formation de base et/ou d'orientation pro.	Bénéficiaires
Demandeur d'emploi qualifié, jeune peu expérimenté ou primo-arrivé avec expérience professionnelle dans son secteur d'activité à l'étranger, mais diplôme et expérience non reconnus en France, projet professionnel clair, motivation pour la formation	Qualification (et expérience) non reconnue Déclassement professionnel	Revalorisation du profil (travail sur communication orale et écrite vers employeur) ou réorientation vers une autre formation plus qualifiante accessible	B1, B23, B24
Jeune non qualifié, peu expérimenté, en difficulté avec les compétences de base, projet professionnel peu solide/fiable, faible motivation pour la formation	Faible expérience professionnelle, méconnaissance du marché du travail, non conscience de la problématique des compétences de base Parcours chaotique, ruptures fréquentes : formations abandonnées (AOF, qualif), démissions d'emplois, ruptures du suivi	Prise de conscience – parfois par l'échec - du besoin de remise à niveau pour l'accès direct à l'emploi et/ou l'orientation vers une formation qualifiante	B9, B10
Adulte, peu qualifié, parcours professionnel fait d'emplois précaires et de ruptures Alternance périodes d'emplois peu qualifiés/ de contrats en SIAE/ de formations linguistiques Projet relativement clair mais beaucoup d'étapes, grande motivation pour la formation	Difficultés à poursuivre parcours formation FLE ou Prérequis insuffisant (compétences de base)/échecs à qualif	Développement d'un niveau d'oral et/ou d'écrit (prérequis) suffisant pour permettre l'accès à une formation préqualifiante et qualifiante ou la consolidation des compétences sur le poste de travail Autres leviers si échec/insuffisance formation: - Alternance formation/SIAE pour éviter rupture parcours - projet de VAE - Accompagnement individualisé	Bénéficiaires B4 B5 B11 B16 B17 B22 B25 B15

		(LEFOP)	B18
Adulte, entre 40 et 60 ans, peu qualifié, expérimenté, 1^{ère} rupture de parcours professionnelle tardive, en difficulté avec les compétences de base ou relevant du FLE ou de l' alphabétisation	1^{ère} rupture professionnelle liée à évolution du poste de travail (écrit&informatique) ou problèmes de santé & accident du travail Risque nouvelle rupture de parcours si non accès à qualif ou emploi (cf parcours précédent)	Sécurisation du poste e travail Ou retour direct à l'emploi Ou projet de qualif en alternance	B2 B6 B7 B8 B13

4.4. Les profils et parcours-types au regard des points de vue des bénéficiaires sur la formation

A partir des informations obtenues lors des entretiens, on a tenté de faire apparaître la posture initiale, leur perception des dispositifs de formation ainsi que de leurs effets sur leur parcours. Dans le tableau ci-dessous, les signes + et – signifient respectivement « perception positive » et « perception négative ».

D.E. qualifié, jeune peu expérimenté ou primo-arrivée diplôme non reconnu	B1 : Perception fine du système d'orientation/emploi/formation. Globalement satisfait de la formation. Perception modalités différentes formation/école mais même rythme. Intérêt formation : travail sur TRE B23 et B24 : Très demandeurs de formation
Jeune non qualifié, peu expérimenté, difficulté avec comp. de base	B9 : très demandeur de formation mais difficulté à y rester (abandons successifs) B10 : formation suivie grâce à un important travail d'accompagnement en parallèle
Adulte, peu qualifié, parcours professionnel fait d'emplois précaires et de ruptures Alternance périodes d'emplois peu qualifiés/ de contrats en SIAE/ de formations linguistiques Projet relativement clair mais beaucoup d'étapes, grande motivation pour la formation	B4 et B5 (FLE scolarisés): - : inadéquation du rythme (extensif) et des contenus (compétences de base) avec la demande d'apprentissage linguistique oral et écrit, rythme extensif jugé insuffisant + : prise de confiance dans ses capacités à progresser à l'oral B11 et B22 (FLS peu scolarisés) : + : formation de base (langue écrite) extensive en adéquation avec perception nécessité développer prérequis en français écrit pour qualif - : formation linguistique FLE inadéquate (langue orale) ; cumule 2 formations sur sa propre initiative pour s'approcher d'un rythme intensif souhait poursuivre formation FLE B16 (FLS non scolarisé) : + : a apprécié formation linguistique&ASL car besoin de sortir et parler ; apprécie formation Ecrits Pro sur temps travail car souhaite apprendre à lire/écrire dans travail nettoyage B17 (FLE non scolarisé): + : a apprécié formation linguistique où a appris à lire mais gênée par hétérogénéité du groupe (bavardage&retards femme FLS), dit que les cours de français/apprentissage lecture lui ont sauvé la vie/accès à emploi et autonomie économique - : formation trop courte, souhait poursuivre formation écriture/orientation/accès à qualif B15 (FLM, difficultés avec compétences de base) : + : a vaincu crainte initiale de retrouver l'école, perception pédagogie spécifique aux adultes, utilité formation de base pour développer confiance et estime de soi ; - : inutilité des formations de base pour accéder à la qualif B18 (FLM, difficultés avec compétences de base) : + : a apprécié préqualif (conditions d'accès : gratuit, rémunéré ; orientation spécifique //projet perso) ; a apprécié accompagnement individualisé (orientation spécifique sur son besoin de RAN//projet qualif) et vie associative - : préqualif: trop courte, contenu trop dense

Adulte, entre 40 et 60 ans, peu qualifié, expérimenté, 1^{ère} rupture de parcours professionnelle tardive, en difficulté avec les compétences de base ou relevant du FLE ou de l'alphabétisation	B2 (FLE scolarisé) : a mis longtemps pour vaincre crainte être stigmatisé // difficultés écrit en français.	
	B6, B7, B8 (illettrisme): conscience de leurs lacunes et progrès en français , maths, informatique faible mobilité géographique pas dérangés par hétérogénéité du groupe (FLM/FLS) même si constat que cela ralentit le rythme. Apprécient les échanges et l'entraide mutuelle + : Très satisfaits contenu, pédagogie. Soulignent l'importante de l'accompagnement sur diverses problématiques et pas seulement apprentissage. Stage a permis valider ou réorienter projet pro - : formation trop courte, mal rémunérée	
	B7 et B8 ont du insister auprès du Conseiller PE pour avoir accès à formation sur compétences de base	B7 verbalise sa situation d'illettrisme ; B6 et B8 la minimisent
	B6 et B7 ont choisi dispositif et OF en fonction de cette priorité compétences de base	B2 et B7 regrettent de ne pas avoir fait de formation plus tôt dans leur parcours professionnel
	B13 (FLS non scolarisé) : ouverte à toute formation en lien avec injonction RSA et possibilité de rémunération complémentaire + : apprécie progrès dans apprentissage écrit à visée vie quotidienne et pro (ménage) - : regrette problème d'assiduité en lien avec problèmes de santé ; déçue de ne pas avoir accéder à une formation intensive rémunérée qu'elle attribue à concurrence avec jeunes	

NB : Pour les bénéficiaires B5, B9, B10, B22, B23, B24 et B25 on a tenu compte du point de vue du référent, faute d'entretien avec le bénéficiaire

4.5. Les résultats de l'enquête par questionnaire auprès des orienteurs/prescripteurs

Le taux de réponse est relativement décevant, puisque seulement 33 professionnels ont rempli le questionnaire, en dépit d'une diffusion large auprès des différents réseaux d'orienteurs/prescripteurs du bassin, et d'un panel potentiel estimé à au moins une centaine de personnes.

Le panel de 33 répondants est constitué de 20 Conseillers Emploi :

Mission Locale	Pôle Emploi	Cap Emploi
11	6	3

Et de :

ALI	Travailleurs sociaux	Autres
5	5	3

Au total : 10 sont référents RSA, 4 sont référents PLIE.

Les principaux résultats du traitement du questionnaire démontre que les professionnels jugent l'offre de formation complexe, peu lisible (25/33 répondants) et donc difficile à prescrire (23/33 répondants).

L'analyse réalisée par les deux étudiantes qui ont mené l'enquête par questionnaire est consultable dans leur rapport de projet tutoré en pièce jointe.

4.6. Les entretiens complémentaires réalisés

Afin de compléter le recueil d'informations auprès des orienteurs/prescripteurs et des bénéficiaires/stagiaires, plusieurs entretiens complémentaires, moins formels, ont été réalisés :

- 2 entretiens auprès des coordonnateurs administratifs et pédagogiques d'**organismes de formation prestataires**

Ces entretiens ont permis de mettre en évidence que ces acteurs ont parfois le sentiment de ne pas réussir à faire passer l'information auprès de nombreux prescripteurs, en dépit de tentatives de présentations de l'offre, ce qu'étaye le constat de nombreux retours négatifs aux prescripteurs suite à des erreurs et indication de la suite à donner (réorientation).

- 3 entretiens auprès des **coordonnateurs ASL et écrivains publics**

Ces entretiens ont permis d'identifier un sentiment de malaise de certains coordonnateurs ASL et écrivains publics face au fait d'être identifiés par certains orienteurs comme des « experts » du linguistique, et de recevoir des demandes d'évaluation pour valider un niveau, des pré-recquis en amont d'une prescription vers des formations qualifiantes, ce qu'il considèrent comme n'étant pas leur rôle.

5. Les préconisations : les principaux leviers identifiés pour améliorer l'orientation - prescription de formation pour les publics ayant des besoins en compétences de base

Leviers - préconisations relatifs à la connaissance de l'offre de formation

Favoriser la connaissance et faciliter la circulation de l'information sur l'offre globale (les dispositifs) et l'offre actuelle (calendrier des actions & mises à jour des disponibilités) : ouvrir largement à tous l'accès et/ou mettre en cohérence les différentes sources d'information.

Pistes d'action possibles :

- ⇒ Diffuser systématiquement par mail à tous les orienteurs les sources d'information ponctuelles et actualisées (tableaux de bilan des Instances de Régulation pour AOF et Qualif.) : liste de diffusion+ repérer les canaux de distribution dans chaque structure pour éviter doublons, veiller à formulation info en fonction professionnels visés
- ⇒ Sensibiliser à l'existence et former à l'exploitation (quelle source pour quel usage ? quelles limites ? quelles personnes ressources le cas échéant ?) des sources d'information accessibles à tous (sites web Centre Ressources Illetrisme IRIS, parcusemploi, tableaux IR AOF & Qualif, mails de relance)
- ⇒ Veiller à la qualité et à la mise à jour des informations (exemple : calendrier + descriptifs des actions AOF sur les sites web Centre Ressources Illetrisme IRIS, parcusemploi)
- ⇒ Ouvrir l'accès aux sources d'information spécialisées à destination des prescripteurs (logiciels Rosace et Prosper) complètes et mises à jour pour les orienteurs (ALI, Référents PLIE)
- ⇒ Production d'un document unique de synthèse de l'offre globale : mise à jour régulière du Panorama de l'offre IRIS en intégrant une information détaillée sur actions AOF + identification des autres sources d'information
- ⇒ Identification d'une personne-relais dans chaque réseau pouvant être consultée en cas de doute (mais pas seule destinataire des informations par mail)
- ⇒ Identification d'une personne ressource pour l'ensemble du bassin grenoblois pouvant être consultée par mail ou par téléphone en cas de doute : à intégrer dans les missions du Centre Ressource Illetrisme ???
- ⇒ Organisation de la diffusion de l'information par la voie hiérarchique dans certaines structures (Pôle Emploi, ...), sensibilisation des référents spécifiques formation à leur rôle de relais
- ⇒ Intégrer stands sur formation de base si mise en place d'un Forum de la formation qualifiante : orienter la communication sur les prérequis réels ET fantasmés (!) à l'entrée en qualif et les pistes possibles de parcours vers la qualif/les dispositifs existants ?

Quelles que soient les pistes d'action retenues : produire et diffuser auprès des cadres opérationnels un document formalisant les modalités de diffusion de l'information pour chaque type d'acteur (orienteur/prescripteur/OF/coordo ASL...)



Simplifier l'offre de formation – mettre en cohérence les différents dispositifs :

- ⇒ Simplifier l'offre de formation en limitant la segmentation des dispositifs et en confiant l'**identification des besoins à des acteurs experts des besoins linguistiques et de la pédagogie des adultes : espace de diagnostic-orientation pour positionnement fin ou orientation vers les OF sans repérage ou positionnement préalable**
- ⇒ Uniformiser les intitulés des actions de l'AOF, en particulier Famille 1 : fiche descriptive unique avec si besoin encadré mettant en avant la spécificité de l'action dans chaque OF
- ⇒ Rendre l'**offre plus lisible** en produisant et diffusant un support identifiant des parcours pertinents à partir d'exemples concrets - *pédagogie de l'exemple ! Mise en évidence* : des profils de bénéficiaires, (critères de niveau scolaire, de profil linguistique (FLE, illettrisme), de savoirs-faire langagiers (maîtrise de l'écrit ou non), de statut (publics prioritaires, étrangers en France depuis plus de 5 ans, ...), de leurs projets, du dispositif choisi (adéquation besoin/dispositif), des enchaînements possibles de dispositifs, les phases d'alternance emploi/formation. => A produire à partir des entretiens bénéficiaires et profils-types identifiés dans l'étude ?

Pour les professionnels non encore sensibilisés ou en cours de sensibilisation : **sensibiliser/former ET dédramatiser** à partir de l'analyse d'extraits d'entretiens prescripteurs : rappeler la difficulté à convaincre de se former même pour des professionnels déjà formés et convaincus

Améliorer la perception de l'offre Compétences Clés

- ⇒ Diffuser de l'**information sur les M1 et M2** à l'intention des ALI et des Conseillers Pôle Emploi, illustrée à partir de cas concrets
- ⇒ Concevoir des solutions de RAN pour les publics de niveau IV et III non prioritaires, en particulier lorsque RAN nécessaire pour un projet de réorientation (échec du projet pro lié à la qualif initiale) ou de **revalorisation de la qualification** => Intégrer les diplômés français et étrangers francophones ou ayant un niveau B1 oral, dans la perspective de mise en parcours suite à dispositif FLI ?
- ⇒ Valoriser modalités du dispositif (rythme extensif, non rémunéré, individualisé) dans le cadre d'une **alternance emploi aidé/formation** type chantier d'insertion ? En particulier pour des publics ayant besoin de redynamisation + travail sur projet à long/moyen terme + travail sur compétences de base, en particulier les jeunes récemment déscolarisés ou non encore motivés pour formation de base. **Expérimenter** groupes à objectifs spécifiques sur M1 et M2 en fonction de l'**activité d'un chantier** ?

Perception de la formation qualifiante :

- ⇒ Travailler avec les OF sur une clarification des prérequis réellement nécessaires à toute entrée sur la qualif
- ⇒ Interroger les OF sur la nécessité d'un retour d'info précis en direction des professionnels en cas de non accès suite aux tests d'entrée en formation

Améliorer la perception de l'offre OFII :

- ⇒ Diffuser de l'**information à tous les types de professionnels**
- ⇒ Identifier spécificités / complémentarité du dispositif par rapport à AOF FLE
- ⇒ Envisager une circulation de l'information sur l'offre comme sur les suites données aux orientations OFII

Améliorer la perception de l'offre ASL :

- ⇒ Diffuser de l'**information à tous les types de professionnels**, en particulier sur l'approche pédagogique spécifique (approche par compétences de socialisation, travail sur les compétences langagières en fonction des compétences socio-professionnelles visées)

- ⇒ Identifier spécificités / complémentarité du dispositif par rapport à AOF FLE et OFII + place pertinente dans un parcours
- ⇒ Encourage le développement d'ASL à visée professionnelle

Remarques globales pour le fonctionnement des différents dispositifs de formation de base:

Rendre visibles les modalités pédagogiques et contenus de formation travaillés sur les actions compétences de base dans les OF.

- ⇒ Pour les « professionnels peu ou en cours de sensibilisation » : Intégrer un travail sur la représentation déficitaire de la non maîtrise des compétences de base (= manque de pré-requis) et le présupposé que la réponse appropriée est une entrée par discipline (français/mahts)
- ⇒ Pour les « professionnels déjà sensibilisés » : interpeller les OF pour définir dans quelle mesure l'approche pédagogique des compétences de base est fondée ou non sur une entrée compétences dans les OF afin de disposer d'informations claires pour les personnes

Rappeler la complexité de l'accompagnement des personnes sur l'ensemble des problématiques et non exclusivement la dimension pédagogique = compétences de base : facteur de réussite ou d'échec en fonction de l'effort réalisé par l'OF (prise en compte ou non des problématiques d'insertion, relais et/ou partenariat assuré avec le référent)



Leviers - Préconisations relatifs au repérage des besoins des personnes en comp. de base

Compléter et dédramatiser le 1^{er} travail de repérage par les professionnels en confiant l'identification des besoins à des acteurs experts des besoins linguistiques et de la pédagogie des adultes

Pistes d'action possibles :

- Assouplir les conditions de suivi et d'accompagnement (temps d'entretien individuel)
- **Espace de diagnostic-orientation** pour positionnement fin
- **Développer les sensibilisations des équipes sur leur lieu de travail en s'appuyant sur l'organisation et l'activité réelles des professionnels et intégrer les possibilités pour réinterroger avec les structures les modalités de repérage possibles.**

Exemples de pistes d'actions locales :

- Comment observer les pratiques de lecture-écriture des personnes lors de **réunions et ateliers collectifs** (ateliers CV MLJ, sessions de rédaction contrats d'engagement RSA) ?
- Quels indices spécifiques en fonction des contextes/publics. Exemple : exploitation des moments de bilan.
- **Pertinence de réintroduire des situations de lecture-écriture lors des entretiens ou des relations à distance (transmission d'informations) référent/bénéficiaire ?**

Modalités possibles : s'appuyer sur des pratiques pertinentes observées, proches des pratiques pédagogiques au sein des organismes de formation, pour accompagner à la lecture-écriture en autonomie

Exemple : dictée des objectifs ou d'une lettre de motivation au référent, qui aide à la reformulation, ou déclenche la recopie par le bénéficiaire

Souhait formulé par des professionnels « déjà sensibilisés » **d'un support attractif et simple (type affiche ou brochure)** pouvant servir de déclencheur à un dialogue avec les bénéficiaires au sujet d'une éventuelle formation de base



Leviers – Préconisations relatifs à l'orientation – Identification d'une réponse de formation adaptée

Favoriser la participation des professionnels « en cours de sensibilisation » - les orienteurs en particulier (ALI, PLIE) - aux **Instances de Régulation**: permet un temps de transmission d'information et de régulation entre acteurs : identification des spécificités des dispositifs, validation des interprétations à partir de cas concrets – *pédagogie par l'exemple* !

Orientation provisoire ou en complément vers un accompagnement pédagogique individualisé type LEFOP (secteurs 5-6 en particulier)

En cas de repérage d'un besoin langagier :

Constat chez les professionnels « déjà sensibilisés » => **mise en œuvre d'une logique de parcours**

= **Identification des spécificités des dispositifs et de réponses pertinentes en fonctions des besoins de certains publics à certains moments-clés du parcours d'insertion** (notion d'articulation emploi-formation)

- ⇒ **Informations à ré-exploiter lors des sensibilisations/formations : faire analyser des exemples de parcours pertinents et de prescriptions ratées** (= comme outil pédagogique lors des sensibilisations et/ou pour la personne ressource sur le bassin grenoblois)

Parcours pertinent publics les plus éloignés de l'emploi et/ou en rejet de formation de base (en particulier : jeunes, nomades):

1. En début de parcours, si peu de temps après fin scolarisation besoin d'un « temps d'errance » : orienter vers emploi direct, stages en entreprise, chantiers & éviter aborder problématique langagière & orientation M1 CC trop tôt dans le parcours (renforce représentation négative formation et accompagnement MLJ ou PE)
2. Recours à des **formations ponctuelles et locales de redynamisation** permettant de lever les freins vers la formation (type Estime de soi, Relooking, Atelier informatique court, ...)
3. puis privilégier orientation AOF LEC (formation intensive, rémunération, statut de stagiaire de la formation pro, effet de groupe) quand bénéficiaire prêt à travailler sur projet et compétences de base
ou dispositif type SIAE+CC (idem + favoriser exploitation pédagogique activité professionnelle en formation de base)
puis suite de parcours pertinente sur M1 CC (formation extensive, travail sur le projet hors formation, possibilité d'emploi à temps partiel) + accompagnement individualisé type **Savoir Pour Réussir ou LEFOP**: levier pour travailler rapport à formation, à l'écrit, au projet de vie – étapes du projet
4. prescription possible sur offre régionale type formation professionnaliste (pizzaïolo, cariste, ...) ou préqualif ou qualif impliquant prérequis voire tests d'entrée

+ envisager à tout moment du parcours le recours à accompagnement individualisé type **Savoir Pour Réussir ou LEFOP**



Parcours pertinent Publics FLE ou FLS diplômés en risque/en cours de « déclassement »

1. En début de parcours, si public FLE ou FLS débutant à l'écrit (peu/mal scolarisé) : privilégier OFII (rythme intensif) et/ou accompagnement individualisé type LEFOP ou Savoirs Pour Réussir: levier pour travailler sur besoins linguistiques et sur projet de vie / situation de déclassement – étapes du projet
2. Privilégier alternance emploi direct/SIAE + CC à condition d'envisager groupes spécifiques FLE/S - pédagogie adaptée pour apprentissage de l'oral et/ou de l'écrit débutant
ou ASL à orientation professionnelle (rythme extensif) + possibilité emploi à temps partiel
3. Tenter prescription sur AOF FLE et/ou autre AOF en fonction des progrès à l'oral et/ou à l'écrit
4. prescription possible sur offre régionale type formation professionnalisante (pizzaïolo, cariste, ...) ou préqualif ou qualif impliquant prérequis voire tests d'entrée
+ envisager à tout moment du parcours le recours à accompagnement individualisé type LEFOP ou Savoirs Pour Réussir

+ Utilisation du **Passeport Formation** pour conserver traces du parcours et des acquis & progrès ?



Leviers - Préconisations relatifs aux modalités de prescription et suivis administratifs

Prescripteurs (en particulier Pôle Emploi) :

- ⇒ + temps consacré au traitement des infos sur logiciels *Prosper et Rosace* ?

Orienteurs (ALI, réf PLIE) :

- ⇒ ouverture de la prescription directe ?
- ⇒ ou accès pour consultation d'informations aux logiciels *Prosper et Rosace* ?
- ⇒ ou obligation pour le prescripteur (PE) d'indiquer les coordonnées de l'orienteur à l'origine de la prescription ?
- ⇒ + obligation à l'organisme de formation d'informer en cas non entrée sur le dispositif et de l'inviter aux bilans ?

Invitation systématique des prescripteurs&orienteurs aux **Instances de Régulation**: permet d'apporter oralement un éclairage complémentaire sur **le dossier d'un bénéficiaire prescrit** et d'être identifié pour le suivi de l'information en retour (admission ou non, intégration ou non, absentéisme...)

Leviers - Préconisations relatifs à l'accompagnement vers / dans / suite à la formation

Difficultés à tenir compte d'éventuels progrès dans l'accompagnement au projet en raison de :

- ⇒ Diffusion d'informations par les organismes de formation sur les modalités pédagogiques, les contenus, les objectifs travaillés en formation

Invitations systématiques aux bilans par les organismes de formation pour les prescripteurs et les orienteurs (ALI, PLIE)

