

Annexes 1

Entretiens prescripteurs et orienteurs

1. Compte-rendus d'entretiens auprès des orienteurs/prescripteurs

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

NB : Dans les comptes-rendu ci-dessous, le terme « orienteurs » désigne les professionnels de l'accompagnement et de l'orientation professionnelle (ALI, conseillers emploi) qui n'ont pas (plus) la possibilité de prescrire directement des modules de formation et doivent orienter vers des « prescripteurs » (Pôle Emploi, Mission Locale, PLIE) qui réalisent des prescriptions pour les bénéficiaires qu'eux-mêmes suivent, mais aussi pour les bénéficiaires suivis par d'autres « orienteurs ». Le terme « référent » est utilisé pour évoquer l'ensemble des « orienteurs » et « prescripteurs ».

Compte-rendu de l'entretien collectif prescripteurs n°1

Profil des 3 orienteurs : 2 ALL, 1 conseiller PLIE

Le problème de la lisibilité de l'offre de formation

L'offre de formation est jugée complexe et peu lisible par l'ensemble des prescripteurs/orienteurs interrogés, qui évoquent la multiplicité et le manque de cohérence entre les différents dispositifs.

Les outils destinés à la diffusion de l'information concernant l'offre de formation sont considérés comme difficiles à utiliser. Par exemple, le site internet de Parcours Emploi permet d'accéder à des informations ponctuellement utiles, et complète les informations reçues directement par mail, comme les mails de relance en vue de l'ouverture d'un groupe ASL ou AOF, ou les tableaux de synthèse des commissions d'entrée sur les AOF, mais il n'existe pas de document récapitulant l'ensemble de l'offre existante à un moment ou sur une période donnée.

Dans le cas des AOF, la lisibilité de l'offre est particulièrement problématique, du fait de la multiplicité des intitulés d'actions qui peuvent coexister pour une même famille d'AOF, qui a pour conséquence non seulement des hésitations au moment de choisir l'orientation, mais aussi des erreurs lors des transmissions d'informations entre professionnels (entre orienteurs et prescripteurs, entre orienteurs/prescripteurs et organismes de formation).

Toujours dans le cas des AOF, la diversification et la spécialisation des actions (en particulier sur des critères linguistiques, par exemple « FLE intermédiaire » VS « FLE avancé ») exige des référents des compétences à diagnostiquer assez finement des compétences et des besoins de formation (langagières en particulier) alors qu'ils y sont rarement formés et/ou ne se sentent pas compétents pour le faire (d'où le recours à un appel direct de l'OF pour évaluer les besoins et formuler l'orientation).

Pour l'ensemble des dispositifs, et en particulier pour le module 1 du dispositif Compétences Clés, les référents admettent ne pas bien se représenter la façon dont les formations sont organisés du point de vue pédagogique, sur ce qu'on y fait exactement et comment on y travaille en tant que stagiaire. En particulier, un référent s'interroge sur le niveau correspondant au module 1, perçu comme assez faible, et parfois trop faible pour certains bénéficiaires dont les besoins d'apprentissage de la langue ne leur permettent pas pour autant d'accéder à une AOF par exemple. Globalement, l'organisation du dispositif Compétences clés est peu connue par les référents, qui ne savent pas toujours comment les orientations sont réparties parmi les organismes prestataires après la première centralisation par le GRETA.

Le problème des compétences nécessaires à l'évaluation des besoins de formation en compétences de base

Le problème de la lisibilité de l'offre se superpose alors à celui du repérage des acquis et des besoins des publics en matière de maîtrise de la langue, en particulier lorsqu'on évoque la question de l'illettrisme. Les référents admettent se sentir mal à l'aise pour évoquer cette problématique avec les publics accompagnés, la difficulté étant autant de repérer les situations d'illettrisme que de parvenir à évoquer le problème avec la personne en vue d'une éventuelle orientation. Les référents qui ont suivi des formations ou des conférences sur le sujet (illettrisme, apprentissage du français) disent se sentir un peu plus à l'aise pour repérer la problématique, et parfois pour oser l'aborder avec les personnes concernées, mais n'ont pas toujours l'impression que cela aboutisse à envoyer plus de personnes en formation.

Les référents jugent qu'il serait utile et plus confortable de pouvoir passer le relais à des personnes en capacité de réaliser un diagnostic fin des savoir-faire et du niveau linguistique de la personne, ce qui

permettrait de vérifier la pertinence de l'orientation proposer et si besoin de la corriger. L'hypothèse d'une plateforme d'évaluation-positionnement est accueillie favorablement.

Les problèmes de circulation de l'information

1. *L'accès aux informations concernant l'offre (pour les orienteurs)*

L'accès aux informations précises concernant les actions prévues ou en cours est particulièrement difficile pour les orienteurs qui ne sont pas des prescripteurs directs (ALI, Référents PLIE) car ils n'ont pas accès à Rosace ou à Prosper. Ils doivent donc trouver des solutions ponctuelles pour identifier les orientations possibles (téléphoner directement à l'OF prestataire pour savoir quelle action a lieu, les dates, les contenus et objectifs qui peuvent être notés sur la feuille de liaison transmise à Pôle Emploi, ou bien appeler le référent RSA qui transmet ensuite).

Dans le cas des formations relevant de l'offre régionale et qui sont accessibles sur commission d'entrée (AOF, formations bâtiment, transport notamment), certains référents utilisent le planning des commissions d'entrée pour connaître les actions qui vont démarrer, mais aussi pour savoir si les personnes orientées ont ou non participé à l'information collective et sont finalement entrées sur le dispositif. Toutefois, pour les formations sans commission d'entrée, les référents se disent en difficulté pour avoir accès à l'information.

2. *Les transmissions d'orientation=de demandes de prescription (orienteurs => prescripteurs)*

La transmission des informations entre les orienteurs indirects et Pôle Emploi n'est pas toujours exempte d'erreurs (prescription erronée par rapport à la demande initiale) ou de désaccords (écart d'interprétation du besoin de formation et donc du choix d'orientation entre les deux professionnels).

3. *L'absence de retour d'informations sur les demandes de prescription (pour les orienteurs)*

Les orienteurs se disent frustrés de ne pas avoir de retour d'information systématique des suites données, à chaque étape, aux demandes transmises à Pôle Emploi. Souvent ils ignorent si la demande a été reçue, si elle a été acceptée, si la personne a finalement pu accéder à la formation, si elles ont participé à l'information collective, si elles sont ou non entrées en formation, si elles y sont restées. La plupart du temps, ils n'ont accès à ces informations que si les bénéficiaires eux-mêmes les leur transmettent (sauf dans le cas où ils peuvent consulter le tableau de compte-rendus des formations avec commission d'entrée produit par la Mission Locale (Véronique Rose-Montiel)).

Les référents évoquent la fiche de prescription actuellement en cours d'expérimentation sur le dispositif ASL, sur l'initiative du Conseil Général. Ils jugent que cela peut être une évolution positive, qui pourrait permettre d'obtenir ces retours d'informations jugés nécessaires.

Les pratiques individuelles d'orientation

1. Des choix d'orientation entre habitude et réactivité

Le passage à l'acte d'orientation est souvent le fruit d'une coïncidence relativement accidentelle entre deux événements dans une même période de temps :

- d'une part, le fait que le référent est en train de repérer une problématique relevant de la formation de base à visée d'insertion professionnelle (besoin de formation aux savoirs de base et/ou de consolidation du projet professionnel)
- d'autre part, la lecture d'un mail de rappel au sujet des places encore disponibles sur une formation (aussi bien les AOF que les ASL).

Parfois, ces mails de relance génèrent une orientation sur un dispositif que le référent a peu l'habitude d'utiliser. Toutefois, les référents disent avoir tendance à toujours orienter vers le même dispositif, une fois qu'ils le connaissent.

2. Des habitudes d'orientation propres à chaque référent

Par contre, les habitudes d'orientation vers la formation sont variables. Par exemple, un référent déclare plutôt orienter sur le module 1 compétences clés parce qu'il associe cette action de formation à une formation à temps partiel qui convient bien à une personne ayant des contraintes (garde d'enfants, emploi à temps partiel), tandis que le rythme intensif des AOF lui semble difficile à assumer dans ce type de situation.

A l'inverse, un autre référent dit privilégier les orientations vers les AOF lorsque les personnes n'ont pas encore bien déterminé leur projet professionnel. Dans ce cas, le référent considère que le dispositif AOF a l'avantage de permettre une rémunération, tout en donnant l'occasion de consolider la formulation du projet à moyen et long terme.

Par ailleurs, la prescription sur un AOF est jugée pertinente quand il y a un projet qu'il s'agit de valider. Dans ce cas, la formation est bien perçue par les bénéficiaires comme une étape en amont d'une formation qualifiante, et ils sont alors d'accord pour l'apprentissage du français et pour découvrir le monde du travail et le monde de la formation en France, pour comprendre comment ça marche. Cela permet de développer à la fois le projet de formation et le projet professionnel et la connaissance de la langue.

Dans tous les cas, les référents estiment que le fait de mêler l'apprentissage du français et l'accès à l'emploi passe mieux que de proposer de l'apprentissage du français tout court ! En effet, l'argument qu'on a besoin du français n'est pas suffisant, notamment pour ceux qui ont déjà travaillé. Par exemple, un homme âgé d'origine marocaine qui a travaillé toute sa vie et se retrouve à devoir chercher du travail a préféré trouver du boulot dans une boucherie arabe plutôt que d'aller suivre une formation en français.

Lorsque la formation est rémunérée, c'est un argument important pour les bénéficiaires, qui demandent souvent si c'est cumulable avec le RSA.

La connaissance des ASL est très variable. Elle est généralement présentée comme une orientation par défaut, lorsque les autres hypothèses d'orientations ne sont pas accessibles (en raison du statut non prioritaire du bénéficiaire ou de son isolement social) ou que les tentatives d'orientations sur d'autres

dispositifs n'ont pas abouti (par exemple, refus d'accès à l'AOF). De plus, ce dispositif est parfois perçu négativement par certains bénéficiaires qui disent préférer une « vraie » formation dans un organisme professionnel par opposition à une action de proximité et à visée de socialisation. Les référents font aussi l'hypothèse que la faible proportion de publics relevant du RSA en ASL s'explique en partie par cette absence d'orientation professionnelle du dispositif.

Une procédure d'orientation/prescription jugée complexe

La procédure d'orientation est jugée assez compliquée, quel que soit le dispositif visé, et cela est renforcée par la coexistence des différentes fiches de liaisons (ASL, AOF, compétences clés). Les référents soulignent qu'ils n'ont pas été formés pour utiliser ces différents documents, et se sentent parfois en difficulté pour les utiliser (doutes sur le fait de le remplir correctement). La procédure d'orientation est vécue comme « un combat », un parcours d'obstacles successifs qu'il s'agit de franchir, tant pour les prescripteurs que pour les orienteurs.

Les orienteurs s'interrogent sur les enjeux de rédaction de l'argumentaire sur lequel repose la demande de prescription. Ils ont conscience que certaines informations ne peuvent pas être notées telles quelles, car confidentielles, ou potentiellement blessantes pour le bénéficiaire si écrites, alors même qu'il s'agit d'informations qui peuvent parfois s'avérer importantes voire cruciales pour justifier de la nécessité de l'accès à une formation.

Des interrogations relativement au rythme saisonnier des formations en groupe (AOF, ASL)

Dans le cas des formations en groupes ouvertes une ou deux fois par an, on constate un phénomène de goulet d'étranglement, avec alternance entre des pics d'inscriptions qui conduisent à de longues listes d'attentes, et des creux durant lesquels il n'y a pas de solutions (ou moins de solutions) formatives à proposer aux bénéficiaires qui en auraient besoin. L'organisation en entrées et sorties permanentes est jugée plus pratique pour les référents, car elle évite ces problèmes de gestion des flux.

Compte-rendu de l'entretien collectif n°2

Profil des 4 orienteurs : 2 ALI, 1 conseiller Maison de l'Emploi : référents RSA et 1 professionnel APMV : référent PSSI

Le problème de la non-conscience du besoin et/ou du tabou de l'illettrisme chez les bénéficiaires

Le problème est de prescrire de la formation pour des personnes qui veulent juste travailler et qui considèrent qu'elles n'ont pas besoin de travailler leur maîtrise de la langue française pour cela. Par exemple, des personnes qui projettent de trouver un emploi dans le ménage, ou la mise en rayon. Dans ce cas, on se trouve face à une situation de « déni », où la personne n'a pas forcément conscience de son besoin, ou bien où le sujet est « tabou ».

Plusieurs exemples sont donnés :

1. Il s'agit d'un homme d'une quarantaine d'années, d'origine maghrébine, qui a un parcours professionnel en tant que boucher. Autodidacte, il n'a pas le CAP de boucherie. Il écrit plus phonétiquement, par exemple au moment de remplir le contrat d'engagement réciproque, mais il sait lire, par exemple des propositions de travail. Son objectif est de valider quelques modules du CAP par le biais de la VAE, afin d'élargir ses possibilités de travail, notamment au sein des grandes surfaces. Dans son cas, le principal frein à l'entrée en formation est l'urgence pécuniaire pour faire face à ses charges familiales. Le court terme prend donc le dessus sur tout projet à long terme. Par ailleurs, lui-même ne se sent pas de « retourner apprendre comme ça ». Il choisit donc de privilégier un emploi dans une boucherie halal où les échanges ont lieu à l'oral et en arabe.
2. Une femme veut accéder à la formation AFPA « Assistante de Vie », pour travailler dans des associations spécialisées de l'assistance aux personnes âgées. Le parcours de cette femme est d'emblée bloqué en raison des prérequis d'entrée en formation, inaccessibles pour des personnes de faible niveau à l'écrit.
3. Une douzaine d'hommes travaillent en chantier d'insertion par l'activité économique. Parmi eux, une dizaine est repérée comme ayant des difficultés avec le français. Ils refusent catégoriquement d'entrer en formation. La présentation de l'atelier voisin de lecture/écriture (ASL) par l'animatrice ne les convainc pas, pas plus que la menace « test » d'intégrer la clause d'obligation de se former (en étant rémunéré et sur temps de travail) au renouvellement de leur contrat de travail.

Un orienteur s'interroge même sur la notion de « plaisir » associée au fait de retourner en formation, envisageant que le fait de « s'autoriser » à prendre du temps pour soi puisse générer une forme de culpabilisation, et freiner l'accès à la formation.

La question des compétences des orienteurs à repérer les publics en situation d'illettrisme

Un orienteur exprime le sentiment d'être en difficulté, voire « incompetent » pour repérer ce type de besoins, ce qui le conduit à prescrire plutôt, tant pour des publics jeunes que pour des adultes, sur l'AOF FLE que sur les dispositifs concernant l'illettrisme. La même personne ne prescrit pas sur le dispositif compétences clés.

Un autre orienteur qui dit avoir suivi des formations sur l'illettrisme, dit que « savoir différencier les publics rassure le prescripteur », mais cela « ne ramène pas plus de monde en formation ».

Un autre orienteur propose peu le dispositif compétences clés, et estime qu'il y a un problème de lisibilité de l'ensemble de l'offre de formation, malgré la consultation du site parcoursemploi.fr. Il est

difficile de comprendre l'offre, même quand on y est sensibilisé, et difficile aussi de réactualiser sa connaissance. Cette personne insiste sur le fait qu' « on prescrit par habitude, et souvent dans l'urgence », « lorsqu'on reçoit des mails de relance qui nous informe qu'il reste quelques places sur telle ou telle formation ».

« Le seul avantage du Référent unique, c'est qu'on convoque les personnes à des sessions collectives de rédaction des contrats d'accompagnement, et cela permet de voir fonctionner les personnes autrement qu'en situation d'entretien. Le fait de les rencontrer sur d'autres ateliers d'accompagnement au CCAS, par exemple sur le budget ou l'alimentation, permet de vérifier les compétences que l'on pense acquises ou non acquises par la personne et de mieux identifier ses besoins dans la vie réelle ».

Autre intérêt du Référent unique, cela évite à la personne de « devoir raconter son histoire une énième fois », mais cela n'est pas toujours le cas, avec la multiplicité des partenaires, et cela peut conduire à « cristalliser la difficulté ».

Le besoin d'un temps long de suivi avant orientation de personnes en situation d'illettrisme

Un orienteur souligne que si la formation est proposée comme permettant de poursuivre un projet à long terme, « on ne peut pas convaincre ».

Un autre orienteur insiste sur les sentiments de « honte » et « humiliation » qui freinent l'accès à la formation, et nécessitent souvent un suivi de trois ou quatre ans avant que la confiance ne soit établie et qu'on puisse discuter d'une éventuelle orientation.

Dans ce cadre, des formations courtes visant la restauration de l'estime de soi, comme les stages « 3 jours pas comme les autres », animées par un ALI et un conseiller ESF, et faisant intervenir des séances de coiffure ou de sophrologie, paraissent très utiles pour se poser en amont de l'emploi. Ici, « l'effet groupe » et la dimension « entre pair » sont positives, en particulier parce qu'il s'agit d'un espace où « je peux parler de l'intime avec des personnes pourtant éloignées de ce que je suis ». Cela permet de « rebondir plus facilement après ».

Pour ce groupe d'orienteurs, « dans ce cas, l'effet groupe fonctionne. Mais pas pour l'illettrisme ». L'explication avancée pour cette problématique d'illettrisme est que « si les résultats ne sont pas immédiatement visibles, la personne s'identifie à ses difficultés et cela renforce sa croyance 'décidément, je ne suis pas capable' ».

Le problème des formations en groupe

Les orienteurs interviewés estiment que la modalité « formation collective en groupe » est peu favorable à l'adhésion des bénéficiaires en difficulté avec l'écrit au projet de formation, car elle peut alimenter la crainte d'être stigmatisé.

Le frein est au départ, en amont de l'entrée en formation. Par contre, pour ceux qui y vont, « c'est gagné ».

En fait, les orienteurs considèrent que cette modalité est bien adaptée à deux profils et que dans ce cas il est facile de prescrire :

- Les personnes qui ne sont guère en difficulté avec l'écrit et/ou ont conscience de leur besoin de formation en langue française, en vue de préparer un concours
- Les primo-arrivants qui ont besoin de travailler l'oral en priorité pour un usage quotidien

Au sein même d'un groupe en formations « illettrisme », les orienteurs redoutent l'existence d'une « hétérogénéité des niveaux », qui certes peut aider à apprendre, mais peu d'abord « faire peur ».

Des solutions de formation locales voire communautaristes ?

Le groupe interviewé admet toutefois que la modalité groupe peut être un levier lorsqu'elle s'appuie sur le communautarisme des publics cibles, comme les gens du voyage. « Avec la problématique de l'illettrisme, ils ont besoin de se retrouver entre pairs », c'est-à-dire « sans mixage des nationalités ». En effet, cette problématique « touche à l'intime », au fait « de ne pas savoir se débrouiller au quotidien ».

Un orienteur insiste sur la pertinence de « solutions micro-locales, de proximité ». Par exemple, les formations du type de celles proposées par le Secours Catholique à Meylan, ou les formations NTIC sur des objectifs comme « consulter son compte CAF ou Pôle Emploi », qui fonctionnent très bien, comme dans le cas d'une femme sur un projet de création d'activité.

Autre exemple, une formation GRETA qui existait sur le territoire de Roussillon, autour d'objectifs du type « remplir un chèque », avait convenu à des femmes membres des gens du voyage, puis avait permis de mixer des publics jeunes et gens du voyages.

Le décalage supposé entre demandes concrètes/simples et formations abstraites/complexes

Un exemple ancien (« il y a quinze ans ») est donné d'un jeune en grand retard scolaire (TPCC) et inscrit dans un ITEP (Institut Thérapeutique Educatif et Pédagogique). Pour le guider vers l'apprentissage de la lecture et les maths, et générer un intérêt chez lui pour ce type d'apprentissage, on était passé par un travail sur la poterie, qui impliquait de lire pour réaliser des émaux. Le « besoin concret pour réaliser un projet concret » est perçu comme permettant de générer la motivation.

Certaines personnes ont conscience que leur situation d'illettrisme est un frein à leur insertion professionnelle, et pourtant elles refusent systématiquement toute proposition de formation pour y remédier. Pour elles, « ce n'est pas possible comme ça », c'est-à-dire qu'elles redoutent de devoir « montrer à tout le monde qu'elles ne savent pas lire et écrire ». Les orienteurs ont aussi l'impression que les formations existantes sont en décalage avec les demandes des bénéficiaires. Les demandes sont « concrètes, simples », « pour se débrouiller dans la vie quotidienne », du type « remplir un chèque, lire une ordonnance, avoir des notions de calcul mental pour rendre la monnaie », alors que les réponses formatives paraissent « abstraites, complexes ». Les orienteurs regrettent qu'« il manque ce module là avant quelque chose de plus compliqué ».

En particulier, le dispositif compétences clés est perçu comme « d'un niveau déjà élevé », et ne pouvant pas permettre de travailler sur des objectifs véritablement individualisés tels que « rendre la monnaie » ou « faire un devis ». La perception de la prescription sur compétences clés repose aussi sur l'idée qu'on doit nécessairement prescrire sur les cinq domaines de compétences clés simultanément, et qu'il n'est pas possible de ne prescrire que sur des apprentissages en français, ou en maths, sans y adjoindre de l'anglais par exemple.

Le contexte institutionnel : les effets de la mise en place du RSA/un public plus « difficile »

Les trois orienteurs concernés sur les effets de la mise en place du Parcours Emploi Renforcé consécutive à l'avènement du RSA. Selon eux, « le public qu'ils suivent a changé, et ressemble aujourd'hui beaucoup au public RMI d'il y a vingt ans, en situation d'exclusion, avec un cumul de freins importants ».

Par exemple, des problématiques d'addiction ou de surendettement qui se surajoutent à la question du projet professionnel.

La spécificité du public RSA est soulignée. Au PLIE ou à Pôle Emploi, on côtoie « un public prêt à l'emploi, qui vient seulement chercher du conseil ». « Les autres » représentent un public plus « dur », pour lequel un temps important est consacré à faire « du flicage » relativement à des convocations. Dès lors, il apparaît plus difficile de construire les conditions qui permettent de prescrire de la formation pour le public RSA.

La spécificité des publics gens du voyage

Concernant le public reçu à l'APMV, il n'a pas forcément changé, mais il présente aussi ce cumul de difficultés, et de situations de grande précarité. Un plus grand éloignement de l'emploi est constaté, ainsi qu'un faible souhait d'insertion. L'orienteur donne un exemple : « les jeunes parmi les gens du voyage, souvent sortis du système scolaire vers 12 ans et scolarisés « pour la forme » ensuite via le CNED. Il y a encore « quatre ou cinq ans, on prescrivait beaucoup de jeunes de 16/17 ans sur les AOF. Eux-mêmes allaient volontairement voir les Missions Locales ». Pour autant, l'entrée en AOF est perçue comme « violente » pour ces publics, « trop contraignant, trop intensif ». Pour les gens du voyage adultes c'est la même chose, et s'y rajoutent « les contraintes familiales ».

L'enjeu de la « porte d'accès », du « prétexte »

Un orienteur souligne que la clé de l'orientation vers la formation réside dans la porte d'accès qui est choisie. Par exemple, pour les gens du voyage, cela peut être un lieu de parentalité, qui permettra ensuite de disposer de temps pour les convaincre de scolariser leurs enfants, suivre leur scolarité, fréquenter la PMI, etc.

Deux orienteurs racontent conjointement l'exemple d'une femme du voyage d'une cinquantaine d'années, suivie par l'APMV, qui dit vouloir travailler dans le secteur du ménage car elle s'ennuie et a des difficultés financières. Elle semble très lucide sur sa situation. Une rencontre est organisée avec un ALI pour lui proposer de solliciter quelques heures de ménage dans une association d'insertion, et envisager à moyen terme de la faire basculer sur un suivi dans le cadre d'un Parcours Emploi Renforcé. Cet entretien, qui semble au premier abord très positif, aboutit néanmoins au retrait de la personne, qui dit avoir des problèmes personnels (un malade dans la famille) ne lui permettant pas de poursuivre sur ce projet. L'interprétation donnée est que cette femme a eu « un coup de panique », lorsqu'elle a réalisé qu'une réponse à sa demande était possible. « Quand les bénéficiaires ne sont pas totalement convaincus ou qu'ils sont sous une importante pression sociale – la peur du bâton – ils y vont mais ce n'est pas forcément leur demande, et c'est pour cela qu'ils bloquent à l'entrée en formation ».

Les publics sont perçus comme sur adaptés, dans le sens où « j'ai une étiquette, donc on me sert le discours 'je veux travailler', et quand la personne abandonne juste avant l'entrée en emploi ou en formation, on se ramasse tous les deux ». Un décalage est fréquemment perçu entre le discours des bénéficiaires et leur désir réel.

Un manque de lisibilité de l'offre – une prescription réactive à la transmission d'informations par mail

La lisibilité de l'offre est perçue comme problématique, de même que sa « temporalité », et les orienteurs concèdent qu'ils prescrivent souvent en réaction des mails de relance concernant des places libres sur une action annoncée. De plus, « on ne voit pas les personnes tous les jours, et on ne peut pas toujours les mobiliser ».

Le besoin d'un support d'information attractif pour les bénéficiaires ?

Les orienteurs s'interrogent sur l'utilité d'un support attractif permettant aux bénéficiaires de rencontrer l'information concernant les formations et de pouvoir en parler s'ils en ont envie avec leur référent, à leur propre initiative. Ce type de supports pourrait aussi être exploité lors des réunions d'information collective, pour leur présenter les formations existantes.

On pourrait s'inspirer de ce qui existe à Eybens, où les distributions hebdomadaires par la banque alimentaire sont l'occasion pour un conseiller ESF de réaliser un temps d'accueil sans rendez-vous, et d'y présenter tout ce qui existe en insertion sur la commune.

NB : La crainte liée à l'interview de bénéficiaires ayant refusé la formation

Le groupe d'orienteurs réagit d'emblée et fortement à l'idée d'interviewer des bénéficiaires qui auraient refusé d'entrer en formation. La crainte est exprimée que cela ne provoque des réactions « agressives » et que cela ne soit « compliqué », car cela impacte sur « l'estime de soi » des personnes concernées, en lien avec un passé d' « échec scolaire ».

Compte-rendu de l'entretien téléphonique n°3 auprès d'un Conseiller Pôle Emploi

Profil du conseiller : a travaillé en Mission Locale avant de rejoindre l'ANPE en 1998
Est aussi Référent Marché, et participe donc aux Commissions de Régulation

Le dispositif Compétences Clés/DIRECCTE : de la RAN à accès limité ?

Au démarrage de l'entretien, le prescripteur interviewé déclare très peu utiliser le dispositif compétences clés, alors qu'il utilisait beaucoup le dispositif APP pour la préparation à des concours, en particulier pour des personnes d'un niveau bac+2 et au-delà, ayant peu ou pas d'expérience dans leur domaine de formation initiale, et un parcours professionnels fait d'emplois « alimentaires ». Pour ce prescripteur, le nouveau comme l'ancien dispositif visent « la remise à niveau » : il s'agit du seul dispositif permettant de travailler « les matières générales ». Or, le « cadre rigide » imposé désormais ne lui permet plus de prescrire pour des publics qui ont souvent un « diplôme trop élevé », souvent un bac+2 voire plus. De plus, les personnes ayant un très faible niveau de qualification sont souvent dans une urgence pécuniaire qui les pousse à s'orienter vers un accès le plus rapide possible à l'emploi et non vers une formation aux savoirs de base. A l'inverse, les publics les plus demandeurs sont les personnes diplômées qui ne parviennent pas à s'insérer et souhaitent passer des concours, et n'ont plus accès à de la remise à niveau.

Le prescripteur interviewé privilégie les AOF, car ils lui semblent « beaucoup plus simples » et mieux convenir à des personnes qui ont besoin « d'être cocoonées », face à un « sentiment d'urgence et à des soucis pécuniers ».

Prescrire sur Rosace : un cadre trop rigide et pas assez humain

Le déroulement de la prescription le freine également, car l'utilisation de l'outil Rosace lui paraît « restrictif », étant donné qu'il n'est pas possible d'y positionner des publics diplômés du supérieur, et « moins humain », puisque tout est sensé se passer directement sur informatique. Le prescripteur dit regretter un temps où la prescription passait d'abord par un rendez-vous téléphonique avec l'organisme de formation, qui permettait une discussion au sujet de la pertinence de la prescription, avant de passer éventuellement à l'envoi d'une fiche de prescription. Avec Rosace, « le cadre est trop rigide » : en cas d'erreur de prescription, c'est-à-dire « si on s'est trompé dans la saisie » ou bien « si le demandeur veut en fait quelque chose de plus poussé », « on est bloqué ».

Le prescripteur reproche aussi à l'organisation de l'offre de formation d' « essayer de mettre les publics dans des petites cases », alors que « parfois des publics très peu formés ont pourtant appris seuls, et des personnes très diplômées à l'étranger auraient bien besoin d'une remise à niveau ».

Privilégier les parcours Région « préqualifiant » ou professionnalisants : une logique d'évitement des savoirs de base pour les publics en difficulté, et une logique d'échec pour les plus en difficulté ?

Interrogé sur les personnes ayant un niveau inférieur au bac, le prescripteur déclare que « lorsqu'il n'y a pas les savoirs de base nécessaires à la qualification visée », il choisit le plus souvent de prescrire vers de la « préqualification ». Selon lui, « prescrire sur le dispositif compétences clés pour des publics de niveau V ou VI n'est pas judicieux ». Il explique que la plupart du temps, si le projet du demandeur d'emploi est validé, ce type de prescription ne pose pas problème, puisqu'il oriente vers des formations intitulées ou non « préqualification », dont le dénominateur commun est d'être de courte durée, de ne pas exiger un niveau scolaire élevé et de s'appuyer sur - et de développer principalement - des savoir-faire

professionnels. Les exemples de formation donnés sont la spécialité « pizzaiolo », le permis de conduire poids lourds, les formations transport de voyageur, ou cariste.

Le prescripteur précise que dans le cas de ces formations relevant du programme régional, si les personnes ne réussissent pas les tests d'admission à la formation, le parcours est d'emblé remis en cause, « c'est râpé d'avance ». Les modalités d'accès à ces formations, d'abord un atelier suivi de tests centrés sur les compétences professionnelles, puis d'un stage en entreprise, ont pour effet de bloquer certains parcours : lorsque les personnes positionnées ne remplissent pas les pré-requis, on s'en rend compte trop tard ! Souvent, les personnes pensent que c'est seulement un test d'aptitudes professionnelles, que c'est seulement de la conduite par exemple, et si elles ont des difficultés avec l'écrit, elles n'en parlent pas. C'est seulement quand les demandeurs sont en échec, qu'elles-mêmes et leur conseiller réalisent qu'il y a un problème de compétences de base. Alors elles sont bloquées un an avant de pouvoir recommencer le processus d'admission.

Le repérage des besoins linguistiques: nécessaire mais impossible étant donné les conditions de suivi à Pôle Emploi

Dans cette perspective, le prescripteur interviewé évoque « un problème de repérage » : pour cela, il est nécessaire de travailler en amont, de gagner la confiance de la personne. Or, à Pôle Emploi, l'organisation du travail est telle qu'on ne connaît plus les personnes, « c'est un peu à la chaîne ».

Au moment de l'inscription, il est peu probable qu'on repère ses difficultés à remplir le formulaire, d'autant qu'elle a très bien le faire avant par un proche si elle s'est inscrite sur internet.

Lors du rendez-vous obligatoire du 4^{ème} mois qui porte sur le projet, même si la personne s'est rendue compte de ses difficultés, elle rarement prête à s'orienter vers de la formation de base, avant d'avoir été confrontée à un retour négatif de la part d'un organisme de formation où elle aura passé des tests pour une formation qualifiante ou pré qualifiante. « C'est souvent à ce moment là qu'elle prend conscience qu'elle a besoin d'une formation, et là c'est trop tard car la personne a passé beaucoup de temps à travailler son projet et elle passe à autre chose : elle trouve un job alimentaire car elle est désespérée ! ».

Même si le demandeur d'emploi est accompagné d'un proche, ce conseiller a l'habitude de s'adresser directement à lui pour le faire parler. Toutefois, le prescripteur avoue ne pas toujours être en mesure, lors de cet échange oral, de déterminer si la personne a « seulement des difficultés de langage » ou bien s'il s'agit d'illettrisme, ce qui conduit à des erreurs d'orientation et des confusions fréquentes, notamment pour les AOF Famille 1, entre FLE débutant et Illettrisme. Le prescripteur fait le constat, lors des Commissions de Régulation, de nombreuses prescriptions inadaptées, faute de bien connaître la différence de problématiques. Si par chance les deux types d'AOF débutent à la même période, il est possible de faire basculer les publics d'un dispositif. Dans ce cas, l'OF ajoute un commentaire sur Prosper.

Le problème de lisibilité des formations linguistiques

Le prescripteur interviewé évoque spontanément ces formations et dit « avoir pas mal pataugé » faute de connaître suffisamment l'offre. « Souvent, on apprend quand on est confronté à une personne qui arrive de l'étranger et qui est concernée ».

La nostalgie/la demande de remise en place du sas de diagnostic linguistique :

- **Un problème de compétences techniques d'évaluateur linguistique**

Aujourd'hui, « si on rencontre un problème linguistique à l'inscription, on n'a pas forcément de solution identifiée », faute d'être en capacité de faire un diagnostic et parfois faute de formation à proposer à la personne. Du coup, on demande à la personne d'appeler le 3949, puis la personne va rencontrer son référent pour la première fois. Et le référent va s'appuyer sur le constat très approximatif fait par le premier conseiller, qui n'est pas forcément fiable... »

Le conseiller interviewé estime que mieux former les prescripteurs au repérage des besoins linguistiques n'est pas une solution, que « ce n'est pas le même métier, on n'a pas les mêmes subtilités qu'un OF ».

- **Un problème d'organisation du suivi Pôle Emploi**

Le conseiller regrette donc l'époque de cette plateforme qui recevait toutes les personnes pour lesquelles on relevait un besoin de formation en langue française, sans faire reposer sur le prescripteur le diagnostic fin. Même si cela pouvait conduire à deux mois d'attente, on pouvait au moins garantir à la personne qu'elle serait rappelée, et la prévenir que cela prendrait deux mois.

Actuellement, il n'est pas possible de rappeler un demandeur d'emploi lorsqu'on a l'information qu'une AOF va démarrer par exemple. Les convocations sont générées automatiquement, et le temps de travail des conseillers Pôle Emploi consacré en priorité aux inscriptions. L'emploi du temps des conseillers ne leur permet pas d'anticiper : ils découvrent une liste de rendez-vous avec des personnes, comme s'ils ne les avaient jamais rencontrées. Il leur est impossible de réaliser un véritable suivi, et ce n'est que grâce à des coups de téléphone ponctuels qu'ils essaient de trouver des solutions.

L'intérêt du sas est donc aussi de pouvoir utiliser à tout moment, donc aussi au moment d'un entretien d'inscription ou d'un rendez-vous du 4^{ème} mois.

- **Un problème d'identité professionnelle/de rôle du conseiller Pôle Emploi**

La plateforme de diagnostic est d'autant plus regrettée que cela évitait au conseiller de cumuler deux rôles jugés peu compatibles : celui d'évaluateur linguistique devant repérer des difficultés, des manques, et celui de conseiller emploi face auquel le candidat a plutôt intérêt à se valoriser ! La fusion ANPE/Assedic génère une confusion des rôles qui rend difficile de construire une relation de confiance avec le demandeur d'emploi, sans compter l'impact lié à la diversité de parcours professionnels et de formation initiale des conseillers.

Dès lors, l'évaluation des besoins de formation en langue française est fait trop tard, lorsque l'organisme de formation constate le déficit de pré-requis, ce qui est épuisant pour l'ensemble des acteurs concernés.

- **Un problème de connaissance de l'offre de formation**

L'absence de sas suppose que les prescripteurs connaissent très bien l'offre de formation, ce qui est jugé impossible pour les conseillers Pôle Emploi, dont « le planning est 100% opérationnel ». Avoir accès aux informations sur l'offre nécessite d'avoir le temps de s'informer. Les conseillers sont « noyés dans une masse de mails et n'ont pas le temps d'intégrer les informations ».

- **Un problème de diffusion de l'information et de possibilité de traitement de l'info**

Les outils informatiques ont l'avantage de centraliser des informations, et de permettre la traçabilité des actions effectuées par les collègues. Par exemple, sur Prosper, on peut savoir si le demandeur d'emploi a été retenu ou non sur la formation, si la prescription a été validée ou non. Malheureusement, « on a déshumanisé l'information », et les informations qui circulent uniquement par écrit conduisent à des « problèmes d'interprétation ». « On n'est pas des ordinateurs ! ». Quel que soit la performance de l'outil utilisé, il faut aussi du temps pour traiter les informations, et échanger avec d'autres humains pour être sûr qu'on a compris la même chose.

Le fait de participer aux Commissions de Régulation est considéré comme une opportunité très utile d'échanger directement avec les organismes de formation et d'autres prescripteurs, et ainsi de mieux percevoir l'offre.

L'éventualité d'organiser un forum est perçue positivement, comme toute occasion d'échanger en direct.

NB : En cours d'entretien, la perception des objectifs du dispositif Compétences Clés a bougé pour le conseiller Pôle Emploi, l'échange avec l'enquêteur lui ayant permis de le voir différemment, comme une possibilité de renforcer les savoirs de base au service de compétences permettant à des personnes de très faible niveau de qualification d'être plus autonome dans sa recherche d'emploi (module 1), et pas seulement comme de la remise à niveau à visée concours pour des publics proche du niveau bac (module 3).

Compte-rendu de l'entretien collectif prescripteurs n°4

Profil des 3 prescripteurs : 3 Conseillers MLJ

La demande : priorité à l'emploi

Les publics Mission Locale sont très différents des publics RSA. La demande prioritaire des publics jeunes c'est l'emploi, c'est-à-dire surtout d'avoir « une situation », avec une rémunération. La demande des jeunes n'est jamais une demande de formation. C'est toujours une demande de travail.

De plus, ils sortent souvent du système scolaire où ils ont été en échec. D'où une difficulté à les motiver par de la formation, en particulier sur les savoirs de base, qui leur rappelle l'école même si ce n'est pas pareil.

Du repérage à la prescription : besoin de temps !

Le problème du repérage c'est qu'il repose sur du déclaratif, et sur du volontariat.

Un critère qui peut le faciliter c'est la mention d'un parcours en SEGPA : cela peut être un indice qui faciliter le repérage. Mais le positionnement sur un parcours n'est possible que si le jeune est d'accord.

Le travail des Conseillers MLJ est vécu comme un « travail d'approvisionnement des jeunes », qui implique le développement d'une confiance réciproque entre bénéficiaire et référent. Dans ce cas, même s'il y a des ratés, comme des erreurs de prescription, ou des oublis, les jeunes peuvent pardonner. Si cette relation de confiance n'est pas installée, ils ne reviennent pas.

L'autre condition c'est donc le temps, la durée nécessaire pour construire un parcours. Cela ne peut pas reposer sur une injonction ! Les jeunes ont souvent besoin d'un moment d'errance pour ensuite se remettre en selle. Souvent cela dure une année. Parfois on sent que c'est le bon moment, mais le jeune n'est pas pris, parce qu'il ne s'est pas bien présenté, qu'il n'est pas forcément motivé. La pression de rencontrer d'autres adultes peut aussi jouer.

Un Conseiller cite un exemple : une mineure sortie de SEGPA avec un niveau plus proche de la 6^{ème} que de la 3^{ème}. Elle n'avait pas de véritable envie ou projet, ce qui est assez courant pour les publics mineurs. Elle évoque la possibilité de s'orienter vers la vente, qui lui apparaît comme un secteur où il est plus facile de trouver du travail.

Un Conseiller s'interroge sur le lien qui peut exister entre la pression importante qui est mise sur les jeunes et le faible nombre de parcours qui réussissent. De nombreux jeunes accueillis à la MLJ sont parfois en grande difficulté, avec des séjours en prison, des problèmes de logement. Ils sont aussi souvent dans une posture de consommateur. Un tel contexte donne peu de place au temps, pourtant nécessaire à tout accompagnement, et à la construction d'un parcours.

La rémunération et le rythme intensif en AOF : deux leviers pour l'entrée en formation

Du point de vue des Conseillers MLJ, il est beaucoup plus aisé d'orienter les jeunes d'abord vers un AOF que vers Compétences Clés.

L'attraction de la rémunération rend plus facile de proposer d'abord une AOF. Son rythme intensif donne une véritable statut au jeune qui n'est plus 'à la recherche d'un emploi' mais 'stagiaire de la formation professionnelle', ce qui est plus favorable à déclencher une dynamique, un rythme dans lequel on a une raison de se lever tous les matins. Les deux stages permettent de sortir de l'organisme de formation, de changer de rythme.

Les AOF en général les intéressent plus, a priori, quand on leur explique qu'il y aura une période de stage en entreprise, qu'ils vont travailler sur les métiers, sur leur CV. Pour eux, ça ressemble moins à l'école.

Les freins au retour en formation pour les publics jeunes

Les Conseillers évoquent des retours négatifs de certains jeunes suite à une entrée en formation qualifiante, avec des discours du type « je ne veux pas retourner à l'école ». En fait, ce sont surtout les contraintes qui freinent, plus que les contenus de formation ou l'approche pédagogique proposée. Avec l'AOF, ce problème est moins saillant, et il paraît plus facile de les convaincre.

Toutefois, certains modules obligatoires, sur la sensibilisation à l'environnement notamment, ne remportent guère l'adhésion des jeunes.

Module 1 de Compétences clés : un dispositif peu attractif pour les jeunes sauf en suite de parcours

Contrairement aux AOF, sur Compétences Clés les jeunes ne sont pas rémunérés et le rythme de deux demi-journées par semaine leur donne l'impression que la remise à niveau sera très longue, qu'il faudra beaucoup de temps avant de progresser. Le fait de ne pas se retrouver au sein d'un groupe et d'avoir peu de temps ne leur laisse pas le temps d'échanger, de réfléchir à leur situation et leur projet, et leur rappelle plus l'école. 8h par semaine en formation ne paraissent pas suffisantes, pas efficaces pour compenser 'le néant', fait d'inactivité ou de débrouille, du reste de la semaine.

Ces différences expliquent selon deux Conseillers le refus systématique des jeunes d'aller sur le module 1 du dispositif Compétences Clés, tandis que le 3^{ème} Conseiller dit ne pas rencontrer beaucoup de refus d'entrer en formation car il prescrit très peu tant sur l'AOF LEC que sur le module 1 de Compétences Clés.

Pour les jeunes, il est donc plus logique de proposer le M01 comme suite d'un parcours en AOF, pour qu'ils ne se retrouvent pas sans rien après avoir intégré une première formation.

Module 2 et Module 3 de Compétences Clés

Les Conseillers utilisent parfois le module 2 pour des besoins spécifiques liés au projet professionnel. Par exemple, dans le cas d'une jeune se destinant à devenir professeur de chant lyrique, qui avait besoin de communiquer oralement en anglais pour faire des tournées à l'étranger.

Le module 3 est proposé à des jeunes qui sont déjà dans une dynamique, et ont besoin de préparer un concours ou une qualification. Ces jeunes ont conscience qu'ils ont de la chance de ne pas payer pour avoir accès à la formation, et le rythme peu intensif leur convient. Pour ces profils, les Conseillers regrettent un manque de place sur le dispositif.

L'AOF « Lire Ecrire Compter » : un intitulé maladroit mais une formation pertinente car tenant compte des problématiques d'insertion

L'intitulé de l'AOF « Lire Ecrire Compter » est très mal perçu par une majorité de jeunes : il les choque. Même lorsqu'ils sont prêts à entrer en formation, ça les heurte. Le contenu de la formation devrait plutôt être présenté après, pas dans l'intitulé. Pour les Conseillers, cela paraît différent pour les adultes. Lorsqu'on leur propose, ils sont généralement prêts à l'admettre.

Un exemple de parcours réussi sur l'AOF LEC

Un Conseiller cite l'exemple d'une jeune fille qui a suivi l'AOF LEC. Après un parcours en SEGPA, elle voulait devenir esthéticienne. Un an avant son entrée sur l'AOF LEC, elle a fait un stage en entreprise : la professionnelle qui l'a accueilli lui a dit qu'elle n'avait pas le niveau requis. Elle a tenté d'entrer dans un organisme de formation privé mais n'a pas été prise.

Ses difficultés ont été repérées assez rapidement à la Mission Locale, dans le courant du 1^{er} mois. Notamment, lors de demandes d'aides financières, les Conseillers ont observé une difficulté à remplir

les formulaires, qui étaient d'ailleurs impossibles à relire. Pourtant, ce n'est qu'après avoir été confrontée à une série d'échecs qu'elle a pu entendre qu'elle avait besoin d'une formation de base.

A l'entrée sur l'AOF LEC, elle n'avait pas conscience de ne pas savoir lire et écrire, et ça ne l'intéressait pas vraiment. Sa représentation de la formation était assez négative, proche de l'école.

Aujourd'hui, elle est très contente de l'avoir suivie, car elle a progressé, elle se rend compte qu'elle est bonne en maths, et elle a trouvé du travail.

Les effets négatifs du contexte de mise en concurrence sur des marchés publics

Les Conseillers soulignent que la réussite relative de l'AOF LEC repose aussi sur le fait que l'organisme de formation joue le jeu de l'insertion, et tient compte des particularités d'un public qui cumule des problématiques dont les compétences de base.

Dans un contexte de mise en concurrence sur des marchés publics, les Conseillers ont le sentiment que des organismes de formation ont perdu ce souci, tandis que d'autres qui ont encore des équipes ayant les savoir-faire nécessaires à l'accompagnement de publics en insertion disparaissent.

Les Conseillers déplorent aussi le comportement parfois peu professionnel de certains formateurs qui ne tiennent pas compte de la fragilité des publics et tiennent des propos qui peuvent les dévaloriser. « Certains jeunes reviennent de formation encore plus cassés ». Parfois, les apprentissages se limitent à l'utilisation de supports photocopiés.

D'autres problèmes d'organisation sont pointés, comme le fait qu'une formation finisse juste au retour d'un stage en entreprise, ne laissant pas le temps de traiter cette expérience, et de valider ou invalider le projet professionnel du stagiaire.

Ces difficultés sont mises sur le compte du statut précaire de plus en plus précaire des formateurs, dans le contexte concurrentiel actuel.

Le retour d'infos suite à la prescription

Suite à la prescription, les jeunes doivent se rendre à la réunion d'information collective. S'ils ne s'y présentent pas, les Conseillers en sont informés grâce au bilan des instances de régulation. Toutefois, l'information n'est vraiment traitée que si le jeune revient à la MLJ. En effet, le suivi MLJ repose sur la libre adhésion des bénéficiaires, ce qui implique que le jeune veuille revenir et qu'il comprenne la démarche d'accompagnement.

L'orientation vers l'ASL

Les Conseillers constatent l'absence de retour des fiches de liaison transmises aux écrivains publics lors d'orientations vers les ASL.

L'utilité d'une plateforme d'orientation pour éviter les erreurs de prescriptions FLE/illettrisme

Si elle existait, elle permettrait de mieux orienter les jeunes relevant du FLE, car la distinction entre débutant et intermédiaire est parfois difficile à faire et génère beaucoup d'erreur de prescriptions.

Parfois, les organismes de formation donnent des réponses différentes pour un même bénéficiaire. C'est le cas d'un jeune homme arrivé du Congo en 2010 où il a suivi une scolarité primaire en français, bien qu'il conserve une certaine difficulté à s'exprimer à l'oral. Une 1^{ère} prescription vers l'AOF FLE intermédiaire à l'Escale a été refusée car le niveau d'oral était considéré comme trop faible. L'organisme de formation a préconisé une réorientation vers l'AOF FLE débutant au GRETA. Or, le GRETA a finalement considéré que la situation du jeune relève de l'illettrisme, étant donné sa scolarisation initiale en langue française, et a proposé de le prescrire sur l'AOF LEC.

Compte-rendu de l'entretien collectif prescripteurs n°5

Profil des 2 prescripteurs : 2 Conseillers MLJ

Publics FLE : faciles à repérer, mais une offre de formation limitée

Les publics qui relèvent du FLE sont plus faciles à repérer, et souvent plus preneurs de formation. En général, soit ils sont demandeurs, soit ils acceptent les formations qu'on leur propose.

Par contre, l'offre de formation à leur égard paraît très limitée, avec soit le dispositif OFII soit l'AOF FLE, et peu d'autres possibilités.

Publics en situation d'illettrisme :

- Des publics difficiles à repérer en raison d'une organisation de l'accompagnant fondée sur un évitement des situations d'écrit

Les publics en situation d'illettrisme sont plus difficiles à repérer, notamment parce qu'il existe peu d'occasions dans lesquelles les jeunes ont l'occasion de lire ou d'écrire en présence de leur référent MLJ. D'ailleurs, l'organisation de l'activité au sein de l'antenne MLJ vise à éviter les situations de passage à l'écrit telles que remplir un formulaire d'inscription, une demande de Fond d'Aide aux Jeunes. La rédaction d'une lettre de motivation est souvent l'occasion pour le jeune d'en dicter le contenu au Conseiller. Le passage à l'écrit sur la lettre de motivation peut être compliqué car déclencheur de souffrance chez certains jeunes. On sent parfois chez eux comme un volet noir qui descend sur eux quand il faut penser et mettre les mots. Même écrire trois mots clés sur une question est parfois trop dur. Il est important de libérer la parole des jeunes en se mettant en position de médiateur entre eux-mêmes et leur expérience. Le discours des jeunes sur leur graphie est souvent douloureux, ils la jugent moche, et le Conseiller doit souvent les rassurer ce propos. Le référent a parfois une fonction de médiateur entre les jeunes et l'écrit afin de faciliter leur recherche d'emploi. En effet, il s'agit de ne pas mettre d'emblée une barrière et de faciliter l'accès au service d'accompagnement. Tout au long du suivi, les situations pouvant être perçues comme scolaires sont évitées, et le recours à l'immersion en entreprise est fréquent, pour valider un projet par exemple. Les informations relatives tant au parcours scolaire qu'aux savoir-faire des jeunes, en rapport avec leurs compétences de base, sont fondées sur du déclaratif, et de ce qu'ils veulent bien dire au Conseiller qui les suit.

Les Conseillers ne reçoivent pas non plus les résultats des tests de sélection des jeunes qu'ils positionnent sur des formations préqualifiantes, ce qui les prive d'une autre source possible d'information à ce sujet.

Dans le cas de jeunes sortis du système scolaire après un parcours en SEGPA, ou d'une scolarité interrompue durant le collège, les retours en provenance d'un organisme de formation sont parfois formulés en termes de « très petit niveau », et ne permettent guère aux Conseillers MLJ de se faire une idée précise de la situation réelle du jeune. Lorsqu'un jeune ne se présente pas à ces test alors qu'il y est convoqué, et prétexte qu'il n'en avait pas envie, on pourrait pourtant s'interroger sur les raisons qui ont déterminé ce choix et chercher aussi du côté de l'illettrisme.

En définitive, le contournement des situations d'écrit, s'il protège à la fois les jeunes et les référents, rend difficile le repérage de l'illettrisme, en privant des moyens de le faire, et peut conduire les certains Conseillers à y être de moins en moins attentifs. D'autres Conseillers, parce qu'ils ont eu l'occasion dans leur parcours professionnel de réfléchir à cette problématique, notamment par la participation à des conférences sur ce sujet, font l'effort d'y penser au quotidien, par exemple en demandant aux jeunes qu'ils suivent de leur envoyer un mail plutôt que de leur laisser un message oralement à l'accueil de la MLJ.

- Un décalage fréquent entre niveau scolaire et degré de maîtrise des compétences de base lié à leur non utilisation

Les Conseillers considèrent que le niveau scolaire est souvent trompeur, car les jeunes peuvent avoir perdu, démemorisé des nombreux savoirs et savoir-faire liés aux compétences de base, faute de les avoir entretenus par une pratique régulière. L'exemple est donné d'une jeune fille d'origine turque, qui a validé un BEP, se trouve actuellement en seconde année de Bac Pro Commerce, et envisage une suite de parcours en BTS. Ses écrits ressemblent à des sms, ce que les Conseillers imputent à un manque de pratiques, à des savoirs superficiels.

Un autre cas : celui d'un jeune de 16 ans, sorti du système scolaire après une première année de Bac Pro usinage, pour lequel a été demandé un chantier CODASE en peinture. On peut tout à fait craindre que de nombreux processus d'apprentissage puissent avoir été perdus dans l'intermède.

- Des réponses formatives peu adéquates aux jeunes en situation d'illettrisme

Même en cas de repérage d'une situation d'illettrisme, les Conseillers envisagent principalement deux réponses possibles. Si le jeune est en emploi sur un temps partiel, on peut lui proposer de se former en parallèle. Dans le cas contraire, l'AOF Lire Ecrire Compter apparaît comme la solution adéquate, mais il n'est pas évident de le proposer de une formation intensive à des jeunes qui sont déjà en difficulté avec les compétences de base. L'AOF apparaît trop scolaire, et partant, trop éloigné de la demande des jeunes.

Il semblerait plus pertinent d'envisager des formations de base en lien avec le poste de travail, dans le cadre d'un chantier type peinture, ou restauration. On pourrait y proposer un travail fin sur la lecture d'une recette de cuisine, ou la préparation des produits de peinture, ou même sur le permis de conduire, qui donnerait du sens aux apprentissages de base.

L'envoi des jeunes sur des contrats en SIAE n'apparaît pas comme une piste valable, car l'accès est prioritairement réservé à des structures spécialisées dans l'accompagnement de bénéficiaires du RSA.

Le module 2 du dispositif Compétences Clés ne paraît pas correspondre à cette demande. Il est perçu comme une formation de remise à niveau, sur des objectifs très spécifiques tels que 'faire de l'accueil téléphonique en anglais', et inadéquat pour des personnes en situation d'illettrisme.

Des freins à l'accès des jeunes aux dispositifs AOF autre que FLE

De manière globale, l'accès aux AOF est perçu comme plus difficile pour les publics des MLJ depuis 2011, qui essuient fréquemment des refus, faute de place, exception faite de l'AOF FLE. L'AOF Redémarrer, module court prévu pour des publics déscolarisés depuis un temps assez long fait l'objet d'un faible nombre de prescriptions. L'AOF Mobiliser peine aussi à trouver son public.

Les Conseillers avancent également l'idée que de nombreux jeunes ne se présentent pas aux réunions d'information collective : 1 jeune sur 3 serait absent selon les chiffres extraits de Prosper et rassemblés dans les bilans des Commissions de régulation.

Malgré un discours des référents qui valorise la différence entre ce type de formation et l'école, du point de vue du rythme, de l'approche pédagogique, moins transmissive et fondée sur l'écrit, les Conseillers ont l'impression que les jeunes ne l'entendent pas forcément, et que la perspective de rester assis toute la journée sur une chaise constitue déjà un frein. A ce propos, ils estiment qu'il est encore plus difficile de 'vendre' une formation qualifiante à des jeunes qui en veulent que du travail, et ne se sentent valorisés que par l'emploi, seul garant d'un statut social, face au diplôme qui n'apporte pas de véritable reconnaissance.

Compte-rendu de l'entretien téléphonique n°6 auprès d'un Psychologue du travail Pôle Emploi

Profil du conseiller : Conseiller Pôle Emploi

Le non accès des publics francophones ayant un niveau III ou plus sur le dispositif Compétences clés : un frein à la construction de parcours, qui fait l'objet de contournements de la part des prescripteurs

« Le dispositif Compétences Clés impose une restriction des prescriptions, en donnant la priorité aux personnes ayant un niveau inférieur au baccalauréat. Or, cela pose problème pour des personnes qui ont des diplômes de niveau baccalauréat ou plus, mais dont la valeur sur le marché du travail est faible. Par exemple, des demandeurs d'emploi qui ont validé un baccalauréat littéraire en Algérie : c'est compliqué de devoir expliquer à ces personnes que leur diplôme a peu de valeur pour les employeurs, mais qu'il en a pour la formation et les empêche d'y avoir accès !

C'est pourquoi il arrive qu'on prescrive quand même, en conseillant au bénéficiaire de ne pas mentionner son diplôme lors de son intégration dans l'organisme de formation.

Cette situation se présente surtout dans le cas de personnes d'origine étrangère, qui s'expriment bien en français à l'oral et maîtrisent un minimum la langue écrite. Ces personnes ne relèvent généralement, ni du Français Langue Etrangère, ni de l'alphabétisation, elles sont francophones et ont surtout besoin de remise à niveau à l'écrit, ou pour acquérir des pré-requis nécessaires pour accéder à une formation qualifiante. Ces personnes ont souvent des projets spécifiques, et font l'objet d'un accompagnement par le service d'orientation spécialisée au sein de Pôle Emploi. Par exemple, on y trouve des projets comme bâtelier, technicien de maintenance dans le domaine des remontées mécaniques. Ces personnes ont parfois même un niveau Master, mais dans des disciplines ne leur permettant pas d'accéder à l'emploi ciblé. Lorsqu'il s'agit de personnes venant de l'étranger, celles-ci vivent souvent une situation de déclassement, et occupent des postes beaucoup moins qualifiés que leur niveau d'origine, quelle que soit leur expérience professionnelle passée.

Il ne faut pas oublier qu'un parcours se construit forcément sur la durée, et que cela prend toujours plusieurs années. Il y a énormément de personnes qui ont des parcours qui commencent par une formation FLE, puis finissent par arriver sur de la qualification, et même parfois en étant passé par de la préqualification avant cela. Simplement, ce n'est pas quantifiable, car il y a souvent alternance entre des périodes d'emploi et des périodes de formation. Du coup, on ne perçoit pas les parcours, mais il y en a vraiment beaucoup dans ce cas là.

C'est le cas par exemple d'une femme scolarisée en Tunisie, titulaire d'un baccalauréat littéraire, qui parle quatre langues dont le français et l'anglais, avec un projet en direction du tourisme ou de l'hôtellerie. Elle a été femme de chambre et réceptionniste en Italie. En France, elle est femme de ménage. Elle s'exprime sans difficulté en français à l'oral. Par contre, son écrit est faible. C'est tout à fait pertinent de la positionner sur un module 1 Compétences Clés : le but est de la faire remonter d'un cran professionnellement.

Je pense que c'est une des raisons pour lesquelles on n'arrive pas à remplir certains modules : à force de vouloir trop découper, trop cibler des publics et des contenus, on ne sait plus qui mettre où ! Le fait de distinguer les 3 modules au sein du dispositif Compétences Clés, ça complique vraiment les choses. On pourrait tout à fait imaginer que les organismes de formations soient financés pour un certain nombre de places, et qu'ensuite ils se débrouillent ! La conséquence de la situation actuelle, c'est qu'on génère une politique du mensonge chez les prescripteurs. Car même avec un vieux Bac G, on peut

avoir des difficultés aujourd'hui à trouver du travail ! Du coup, on est obligé de contourner le cadre institutionnel pour pouvoir créer des parcours ! »

Politique de segmentation des publics et pratiques d'orientation : prescrire vers des organismes de formation plus « souples » pour éviter les refus

« Le choix de l'organisme de formation se fait en fonction des retours que l'on a sur les prescriptions qu'on fait dans les différents organismes de formation. Le problème, c'est que certains organismes de formation appliquent trop à la lettre la directive de segmentation des publics, surtout quand il y a des besoins importants. On a des retours tels que « le projet n'est pas assez construit » ou « ce n'est pas de l'illettrisme ». En fait, ils ne nous prennent jamais personne, du coup on n'y envoie plus. Mais c'est vraiment lié à cette volonté de segmenter les publics.

On a souvent des difficultés pour l'orientation des publics diplômés. Par exemple, un jeune homme qui a une licence de sociologie. Son diplôme est inutile sur le marché du travail parce que personne n'en veut. Du coup, il s'oriente vers une formation en informatique à l'AFPA de niveau bac+2. Il va y accéder après une AOF, où il quand même été pris, parce que certains organismes de formation sont plus souples que d'autres dans leur capacité d'adaptation au public qu'ils reçoivent. Il faut arrêter de trop segmenter par rapport aux besoins des gens ! Du coup, soit on trouve directement une formation adéquate, soit on contourne.

L'utilisation de Prosper est très complexe. Pour la majorité des Conseillers Pôle Emploi, c'est très difficile de l'utiliser, à cause des différents intitulés au sein des familles. Par exemple, « Mobilisation longue linguistique FLE » ou « S'exprimer pour s'insérer FLE » : comment fait-on la différence ? Ou encore « Remobiliser », « Mobilisation longue », « Mobilisation courte » : ce sont des intitulés qui sont peu différenciés et pas très clairs. Des organismes de formation nomment différemment des choses identiques, et vice-et-versa. Du coup, si on prescrit une fois de temps en temps seulement, c'est très complexe.

Dans mon service, on a fait des visites dans des organismes de formation, donc c'est plus facile. Et pourtant, il y a encore des erreurs. Avec la multiplication des organismes de formation, c'est un vrai maquis, c'est touffu.

Heureusement, certains organismes de formation ont une souplesse par rapport à ce qui est affiché. Si la prescription ne correspond pas bien, ils font glisser vers une autre formation. Mais d'autres organismes de formation nous opposent juste un refus, et c'est tout.

Par exemple, une personne qui a été infirmière en Tunisie pendant 13 ans, qui est diplômée, et a passé 8 ans à l'étranger sans travailler. A moyen terme, elle veut passer le diplôme d'Aide-Soignante. Je l'ai prescrite sur un AOF FLE en indiquant « Il est difficile de la comprendre. Elle a besoin de travailler sur son CV. Elle est isolée ». J'ai reçu un refus en ces termes : « Son profil ne correspond pas à la formation », sans autre explication. J'ai refais la prescription en direction d'un autre organisme de formation, avec le même argumentaire, et sur le même intitulé d'AOF : elle a été prise. »

AOF et Compétences clés : deux dispositifs complémentaires

« AOF et Compétences clés sont très différents. Ce n'est le même dispositif, ni pour le même public.

Sur Compétences clés, il n'y a pas de travail sur l'orientation. On le prescrit seulement s'il y a un projet validé, ou au moins identifié.

L'AOF convient quand on a besoin de construire un projet, quand c'est utile de se retrouver au sein d'un groupe, et de faire des stages en entreprise. Cela s'adresse à des gens qui ont des difficultés à s'insérer socialement. Par exemple, dans le cas d'une femme au foyer, français ou d'origine étrangère,

qui n'a pas travaillé depuis de nombreuses années, et qui communique difficilement. Cela lui permet alors de passer 8h par jour au contact d'autres personnes.

Les deux dispositifs sont vraiment complémentaires.

S'il y a un problème de niveau, Compétences clés est une solution suffisante.

S'il y a un problème de niveau et aussi un problème d'insertion, un problème de socialisation, alors il vaut mieux se tourner vers l'AOF.

Le fait que, sur Compétences clés, le rythme ne soit pas intensif, ce n'est pas gênant. Justement, on le propose à des personnes déjà actives, qui travaillent ou qui sont dans une recherche d'emploi active. En fait, le ciblage des personnes tient compte de cette caractéristique du dispositif. D'ailleurs, sur Compétences Clés, les gens sont contents quand on prescrit.

Je prescris surtout du module 3, mais parfois des organismes de formation me proposent de basculer sur du module 2. »

La circulation de l'information sur les deux dispositifs

« Sur Rosace, on ne peut pas savoir si les demandeurs d'emploi sont en cours de formation ou s'ils sont sortis

Sur les AOF, il n'y a pas de problème de retour d'information, de suivi, car on a un compte-rendu individuel de formation, un bilan à mi-parcours et un bilan final écrit. On est aussi invités aux bilans par les organismes de formation, et on y va de temps en temps. D'ailleurs c'est très intéressant, ça permet de voir les stagiaires dans un contexte de formation, et de mieux travailler avec eux sur leur choix de métier et de formation à partir de cette étape-là. »

OFII et ASL : des dispositifs peu utilisés

« Le dispositif OFII, on s'en sert très peu, car nous recevons peu de publics FLE, ils sont déjà repérés en amont par les Conseillers Pôle Emploi. D'ailleurs, on n'a aucun retour d'information. Les ASL, on connaît parce qu'on a l'information, mais on s'en sert peu. Par contre, il y a un retour d'information par la coordinatrice suite à l'accueil.

Le travail du Service d'Orientation Spécialisé c'est vraiment un travail de construction de parcours, qui se font sur de la durée. Ceci dit, on ne fait pas du suivi, mais seulement du positionnement ponctuel. On peut revoir les personnes par la suite, si elles ont d'autres demandes, à d'autres étapes de leur projet. Mais généralement il se passe un temps assez long entre chaque rencontre. »

Les freins à l'accès aux formations de base

« Je n'ai jamais eu de refus de la part des personnes à qui j'ai proposé des formations qualifiantes, à l'exception de problèmes de mobilité. En général, ce sont eux qui la demandent.

Pour les formations de remise à niveau ou d'orientation, ça peut arriver. Ce n'est pas pour cela que les personnes viennent. Souvent ils refusent la formation d'emblée, ou bien entre le moment où on la propose et le moment où d'y entrer, ils ont trouvé du travail. En fait, soit on arrive à leur faire toucher du doigt le bien fondé d'aller en formation, et ils y vont ; soit ils n'en voient pas l'intérêt, ou bien ça leur paraît trop loin, et ils n'y vont pas. Il faut parfois attendre trois mois sur des projets d'orientation, et ça leur paraît trop long.

Les AOF en entrées/sorties permanentes font qu'il est difficile d'organiser un groupe, or l'effet de groupe est très important pour des publics en orientation. A l'inverse, les formations à dates bloquées ont pour effet de perdre des personnes qui n'attendent pas. »

Compte-rendu de l'entretien téléphonique prescripteur n°7

Profil : 1 conseiller PLIE

La diffusion de l'information sur l'offre de formation : le besoin d'un tableau de synthèse

L'information est souvent diffusée lors de réunions internes, et peut être peu utilisée si l'occasion ne se présente pas rapidement. C'est la confrontation à un cas particulier qui génère une recherche d'information, soit en reprenant ses notes, soit en interrogeant l'écrivain public. Le Conseiller admet se sentir « un peu perdu dans tous ces dispositifs ». Il exprime le besoin d'avoir un tableau de synthèse qui présente les différents dispositifs et les parcours possibles, et ne connaît pas le tableau récapitulatif (*Panorama*) disponible sur le site internet du Centre Ressources Illettrisme. Il aimerait connaître « les chemins possibles pour aller sur des formations », avoir des exemples concrets qui illustrent les parcours possibles.

Peu de refus de formation, et pas de différence perçue entre publics FLE ou non

En cas de difficultés avec les compétences de base, les difficultés sont pointées avec le bénéficiaire lorsque le décalage entre son projet et ses savoir-faire devient visible. Le Conseiller estime alors qu'il est assez rare que des personnes refusent lorsqu'on leur propose d'entrer en formation, car la plupart du temps ils ont conscience qu'il est nécessaire de s'exprimer correctement en français pour accéder à l'emploi. A ce sujet, le Conseiller perçoit peu de différences entre les publics francophones et les publics non francophones.

AOF : intérêt d'être prescripteur direct

L'entrée sur le dispositif AOF paraît plus difficile lorsque l'on n'est pas prescripteur direct, car on n'a pas l'occasion de défendre le dossier du bénéficiaire prescrit.

OFII : un dispositif peu connu et peu utilisé

Le Conseiller prescrit très peu sur le dispositif OFII car il le connaît moins, et n'y pense pas forcément face à une personne relevant du FLE.

Compte-rendu de l'entretien téléphonique n°8 auprès d'un Conseiller Pôle Emploi

Profil du conseiller : Conseiller Pôle Emploi

L'analyse des prescriptions de l'agence Pôle Emploi du Conseiller

Sur sa propre initiative, le Conseiller a réalisé une analyse statistique des prescriptions de son agence à partir de Prosper et de Rosace. Les principaux chiffres sont :

- **Sur 100 prescriptions AOF** : 4 vers AOF illettrisme, 37 vers AOF FLE.

21 abandons en tout dont 11 abandons FLE. 21 refus par le prestataire dont 4 FLE/illettrisme.

Soit un taux global d'échec d'entrée en formation de 42% et un **taux d'abandon de presque 30% en FLE** et un **taux de refus par le prestataire de presque 10% pour FLE/illettrisme**.

- **Sur 96 prescriptions Compétences Clés** : 9 vers module 1. 16 échecs de contacts, 23 abandons sur le global.

Le Conseiller commente ainsi le chiffre de 4 prescriptions illettrisme sur 100 prescriptions AOF : « en tant que prescripteur, il est toujours difficile de discerner les problématiques FLE et illettrisme, on a du mal à les évaluer nous-mêmes quand on inscrit les demandeurs d'emploi sur un temps prédéterminé. On ne sait pas trop à quel niveau est ce public. Cela explique les erreurs de prescription fréquentes, lorsqu'on envoie sur illettrisme alors que la personne est analphabète, surtout quand la personne a des difficultés à s'exprimer à l'oral ».

C'est à également l'occasion de l'enquête que le Conseiller a découvert que Rosace contient des informations glanées par les organismes de formation sur la situation des stagiaires 6 mois après leurs sortie de formation, ce qu'il considère utile mais mal connu des prescripteurs.

Les publics en situation d'illettrisme, perçus comme « très éloignés de l'emploi »

Le Conseiller explique que « le problème principal concerne les personnes relevant de l'illettrisme » car elles sont souvent « trop éloignées de l'emploi ».

Le Conseiller pense que les formations « compétences clés » sont plus pertinentes pour des personnes moins éloignées de l'emploi. En termes de contenus d'apprentissage, le Conseiller cite la remise à niveau en bureautique ou en anglais, et la préparation aux concours. En somme, les modules 2 et 3.

Les publics prescrits sur les AOF évoquent les difficultés pour un public très éloigné de l'emploi.

Le dispositif AOF est d'ailleurs perçu comme un préalable utile dans un parcours vers une formation de remise à niveau ou une formation préqualifiante. A titre d'exemple, elle peut aboutir à une formation préqualifiante d'Auxiliaire de Vie, ou d'aide aux familles, ou à un CQP.

« Sur Compétences Clés, on mettra plutôt quelqu'un qui a plus d'aisance avec le français. Si ce n'est pas le cas, on mettra la personne sur un AOF ». Ce choix s'explique notamment par des refus fréquents de la part du prestataire qui renvoie la prescription parce que la personne n'a pas un niveau de français suffisant.

Une stratégie d'évitement des prescriptions Compétences Clés pour les publics « en situation d'illettrisme »

Le Conseiller juge que les refus sont plus fréquents sur Compétences Clés que sur les AOF où les motifs de refus tiennent plutôt à un trop grand nombre de prescriptions par rapport au nombre de places disponibles.

Les deux principaux critères qui semblent poser problème pour la prescription sur Compétences Clés sont :

- le fait de devoir être en France depuis plus de 5 ans

- le fait de ne pas être suffisamment à l'aise avec l'écriture

Interrogé sur le fait de savoir si les publics qu'il a désignés au départ comme « personnes en situation d'illettrisme » incluent ou non les personnes relevant du Français Langue Etrangère, le Conseiller admet que la différence entre FLE et illettrisme n'est pas claire pour lui et pour beaucoup de prescripteurs.

Ainsi, le Conseiller suppose que beaucoup de ses collègues préfèrent « ne pas prendre le risque de prescrire sur le Module 1 Compétences Clés car ils peuvent penser que la personne n'a pas le niveau, ne parle pas assez bien le français, n'a pas les 5 ans requis sur le territoire. Souvent, les publics qu'on reçoit ne remplissent pas les critères pour le Module 1 Compétences Clés ou l'AOF Illettrisme. Du coup, ils préfèrent ne pas prescrire. Le problème, c'est que pour ces publics il n'y a pas de solution de repli à part l'OFII. Ce dispositif est d'ailleurs moins sélectif, donc c'est plus facile de prescrire. Le seul problème c'est qu'on ne les revoit pas après, qu'il n'y a pas de suivi ».

Ainsi, le choix du dispositif OFII tient en fait à deux raisons principales :

1. Le Conseiller considère que le Module 1 Compétences clés et le l'AOF Famille 1 impliquent un minimum de savoir-faire à l'écrit.
2. Après avoir essuyé de nombreuses erreurs de prescriptions vers l'AOF Famille 1 (confusions FLE/illettrisme), le Conseiller préfère se tourner la plupart du temps vers un dispositif FLE.

Le dispositif OFII : une orientation par défaut pour les étrangers en France depuis moins de 5 ans

Dans le cas de personnes relevant du Français Langue Etrangère, débutantes à l'oral et/ou à l'écrit, et en France depuis moins de 5 ans, le Conseiller oriente souvent vers l'OFII. Il apprécie positivement ce parcours de 240h de formation sur 3 jours par semaine, qu'il juge « assez construit ». Le Conseiller regrette toutefois l'absence de suivi des prescriptions OFII, aucun retour d'information n'étant organisé suite à l'envoi de la fiche de liaison. La diffusion d'une synthèse des parcours réalisés sur le dispositif OFII est perçue comme nécessaire.

Une perception négative des ASL

Une fois la distinction FLE/illettrisme rétablie dans l'entretien avec le Conseiller, celui-ci estime qu'il manque un dispositif spécifique pour les personnes relevant débutantes en français oral et écrit. En effet, outre l'OFII, il évoque « les cours de français » qui existent sur le plan local mais qu'il juge peu appropriés pour une visée d'insertion professionnelle, trop proche d'un échange informel autour du café. « C'est plutôt une occasion de parler des traditions et de pratiquer sa langue d'origine, ça permet une intégration douce mais ce n'est pas suffisant quand on sait que même pour être Aide à Domicile il faut savoir parler et pouvoir lire le mode d'emploi sur une bouteille. Les femmes en particulier qui suivent ces cours ne peuvent pas trouver du travail si elles ne parlent pas français. Et après on les garde dans nos fichiers et elles ne basculent pas facilement sur un suivi PER ou RSA. ». Il n'y a pas de véritable orientation vers les ASL, et l'appellation n'est pas connue du Conseiller. Il explique : « on propose aux personnes de s'y rendre en leur montrant le flyer. Et quand on les revoit on leur demande si elles y ont été ». C'est encore « une orientation par défaut ».

L'évocation des ASL est l'occasion de discuter du profil des demandeurs d'emploi étrangers et peu francophones qui semblent peu motivés à apprendre la langue française pour leur insertion professionnelle, et semblent se satisfaire de solutions communautaristes. L'exemple est donné d'une personne qui a travaillé 20 ou 30 ans en France dans sa langue d'origine au sein de sa communauté. Elle est assistée par son fils lors des entretiens à Pôle Emploi, et celui-ci parle à sa place. Ce type de problématique est difficile à traiter et le Conseiller ne voit pas d'autre solution qu'une prescription l'OFII, qui n'est toutefois pas satisfaisant.

Le manque de retour d'information et la difficulté d'assurer un suivi des prescriptions AOF

Le Conseiller estime insuffisant le retour d'information sur les parcours AOF, considérant qu'il faudrait convoquer le demandeur d'emploi et contacter l'organisme de formation pour obtenir les informations, ce qui est impossible étant donné la charge de travail.

Le compte-rendu produit et mis à jour régulièrement par Véronique Ros-Montiel à l'issue des commissions d'entrée joue un rôle fondamental dans une circulation fluide de l'information. En particulier, en cas d'abandon suite à l'information collective, les Conseillers n'ont pas l'occasion de revoir le demandeur d'emploi. Il suggère que chaque Conseiller tienne un cahier de prescription avec, pour chaque prescription, afin d'aller vérifier sur Prosper s'il y a eu entrée ou abandon ou refus. Le Conseiller souhaite fortement que les organismes de formation informent systématiquement et rapidement par mail le Conseiller prescripteur en cas d'abandon, ce qui implique que les Conseillers n'omettent pas d'indiquer leur adresse mail sur Prosper au moment de la prescription. Il semblerait toutefois que ces difficultés se résolvent bientôt grâce à des modifications prévues sur Prosper.

Le Conseiller regrette la multiplicité des intitulés des AOF, qui gagneraient selon lui à être regroupés.

Les limites du rôle des Conseillers Pôle Emploi

Le Conseiller insiste sur la charge de travail qui pèse sur les Conseillers Pôle Emploi et ne leur permet pas de réaliser un suivi des demandeurs d'emploi, en particulier pour tout ce qui concerne la prescription de formation. En effet, chaque Conseiller doit gérer un portefeuille important de demandeurs d'emploi. Sur des plages planifiées Il reçoit chaque personne sur une plage de 25mn pour l'inscription. La faible autonomie laissée à l'organisation de son activité ne permet donc pas de prendre le temps de rechercher de l'information, et la prescription de formation dépend avant tout d'un réflexe d'orientation et du fait que l'information soit déjà connue. « Le Conseiller Pôle Emploi a un cadre de travail qui le structure et qui gère son organisation pour lui. Tout ce qui concerne l'orientation ou l'insertion doit être relayé. »

Dans la pratique quotidienne, « on ne se pose pas la question du repérage de l'illettrisme. On n'est pas là pour l'insertion mais pour inscrire, suivre les demandeurs d'emploi, prescrire, et utiliser les outils à notre disposition. S'il y a un problème d'insertion on passe le relais vers un accompagnement.

« Pour que le Conseiller Pôle Emploi puisse utiliser au mieux les outils à sa disposition, il lui faut une information synthétique et pratique, comme Prosper, où il faut juste cliquer et prescrire. Ensuite, c'est l'OF qui prend le relais ».

Le panorama de l'offre trop peu diffusé

Le Conseiller affirme qu'il manque un document synthétique en une page reprenant l'ensemble de l'offre qui permettrait au conseiller de visualiser celle-ci en un coup d'œil. Après consultation du site web du Centre Ressources Illettrisme IRIS, qu'il ne connaissait pas, il estime que le *Panorama de l'offre de formation* qu'on y trouve correspond à sa demande, et mériterait d'être diffusé à tous les Conseillers Pôle Emploi par la voie hiérarchique, lors d'une réunion collective.

La relation avec les orienteurs non prescripteurs

Le Conseiller dit qu'il lui arrive parfois de réaliser une prescription demandée par un ALI mais que ce n'est pas courant. Souvent la demande arrive par mail directement à son collègue référent RSA. Dans le cas où elle lui arrive directement, il ne remet pas en cause l'orientation et prescrit. Il n'assure pas de retour d'information vers l'ALI, car « il faudrait un temps que le Conseiller n'a pas. Souvent on perd la personne car on ne la voit pas tout de suite. On est dépendant du planning ».

La fonction des ALI est perçue comme enviable du point de vue du temps d'entretien dont ils disposent, bien que Pôle Emploi offre des outils performants auxquels ceux-ci n'ont pas accès.

L'utilité de l'enquête

Il déclare également que l'enquête est utile car elle fournit l'occasion d'évoquer ces thématiques, et du coup d'être plus vigilant au quotidien.

Annexes 2

Entretiens bénéficiaires

2. Comptes-rendus des entretiens bénéficiaires

2.1. Détail du panel 12 de bénéficiaires interviewés

Profil des 12 bénéficiaires interviewés	
Sexe	5 hommes – 7 femmes
Nationalité	6 sont de nationalité française - 6 sont de nationalité étrangère
Age	2 jeunes, 6 ont entre 26 et 45 ans, 4 ont de plus de 45 ans
Résidence	10 résidant sur l'agglomération grenobloise, 2 à l'extérieur (Domène et Vizille)
Statut	2 salariés - 10 demandeurs d'emploi dont : 3 bénéficiaires RSA, 1 bénéficiaire PLIE , 2 salariés à temps partiel, 1 réfugié politique
Suivi	1 suivi Pôle Emploi, 2 suivis conseiller MLJ, 3 suivis ALI, 3 suivis Assistante Sociale, 1 suivis DRH entreprise
Niveau	10 ont un niveau infra V , 2 ont un niveau V
Compétences de base	3 relèvent de l'alphabétisation, 3 sont en situation d'illettrisme (Degrés1-2), 4 sont en difficulté avec les compétences de base (Degrés 3-4), 2 n'ont pas de difficulté avec les compétences de base
Rapport à langue fra	3 Français Langue Etrangère, 3 Français Langue Seconde, 6 Français Langue Maternelle

Parcours de formation des 12 bénéficiaires interviewés	Total prescriptions		Formations suivies		Ruptures (abandon - non entrée)	
	Objectif	Panel	Objectif	Panel	Objectif	Panel
ASL	4	2	3	2	1	0
AOF	4	9	3	5	1	2
Compétences clés	4	3	3	3	1	0
Qualif (BTP/Entretien)	4	0	3	0	1	0
Autre (SIAE, LEFOP, PSP, AFPA, OFII)	0	12	0	10	0	2

2.2. Détail du panel 7 de bénéficiaires non interviewés

Profil des 7 bénéficiaires non interviewés	
Sexe	3 hommes – 4 femmes
Nationalité	3 sont de nationalité française dont 1 naturalisé – 4 sont de nationalité étrangère
Age	3 jeunes, 4 ont entre 26 et 45 ans
Résidence	7 résident sur l'agglomération grenobloise
Statut	7 demandeurs d'emploi dont 2 bénéficiaires PLIE et salariés à temps partiel
Suivi	3 suivis MLJ, 2 suivis PLIE, 2 suivis psychologue du travail PE
Niveau	4 ont un niveau infra V ou infra , 1 a un niveau IV, 2 ont un niveau III
Compétences de base	1 en situation d'illettrisme (Degrés1-2), 3 en difficulté avec les compétences de base (Degrés 3-4), 3 n'ont pas de difficulté avec les compétences de base
Rapport à langue fra	1 Français Langue Etrangère, 4 Français Langue Seconde , 2 Français Langue Maternelle

Parcours de formation des 7 bénéficiaires non interviewés	Total prescriptions		Formations suivies		Ruptures (abandon - non entrée)	
	Objectif	Panel	Objectif	Panel	Objectif	Panel
ASL	4	0	3	0	1	0
AOF	4	3	3	3	1	0
Compétences clés	4	2	3	2	1	0
Qualif (BTP/Entretien)	4	1	3	0	1	1
Autre (SIAE, LEFOP, PSP, AFPA, OFII)	0	2	0	2	0	0

Compte-rendu de l'entretien bénéficiaire 1

Synthèse des informations clés sur le parcours du bénéficiaire

Homme âgé de moins de 25 ans, célibataire Nationalité française	PROFIL DÉCRIT PAR: Le bénéficiaire lui-même et le responsable pédagogique de l'organisme de formation
STATUT: Demandeur d'emploi	STRUCTURE RÉALISANT LE SUIVI : Pôle Emploi depuis 2009 et la MLJ depuis 2008
PARCOURS SCOLAIRE – LANGUE DE SCOLARISATION : Scolarisé en français en France. Niveau V. BEP Plomberie obtenu en 2009.	
RAPPORT A LA LANGUE FRANCAISE: Français Langue Maternelle	RAPPORT AUX COMPÉTENCES DE BASE: Sans difficulté avec les compétences de base
PROJET PROFESSIONNEL: A court terme : AOF Tremplin (Famille 3) en cours à l'IFRA au moment de l'entretien A moyen terme : Accès à l'emploi !	
EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES: 3 mois d'intérim en plomberie Recherche d'emploi en plomberie infructueuse depuis 2 ans	STAGES EN ENTREPRISES: 2 prévus en AOF au moment de l'entretien (réalisé lors de la 3 ^{ème} semaine de formation)
PARCOURS DE FORMATION: AOF Tremplin vers l'emploi proposé en novembre 2011 et intégré en janvier 2012	
Prise d'initiative / formulation initiale du projet de formation : Formation proposée par le référent et acceptée par le bénéficiaire Accès à la formation: Prescription par le référent MLJ Formation présentée par le Conseiller MLJ comme « une opportunité de faire des stages en entreprise ». Dispositif AOF déjà connu par le biais d'un proche ayant suivi un parcours AOF il y a deux ans dans le même organisme de formation et qui a confirmé l'intérêt des stages et l'a aussi présenté comme « une formation permettant de mieux communiquer avec les patrons, de refaire son CV, de mieux écrire les lettres de candidature ».	Mode de recrutement sur la formation: 1. Participation à une information collective animé par le responsable pédagogique de l'OF : « elle nous a expliqué les horaires. Elle nous a dit que si on arrêtait après avoir signé on pouvait payer des frais, qu'on n'a pas le droit de s'arrêter » 2. Participation à un entretien individuel avec un responsable administratif de l'organisme de formation : « elle m'a expliqué pour le salaire » 3. Entretien avec le conseiller MLJ et le responsable pédagogique de l'OF : « on a signé le contrat »

La parole au bénéficiaire...

La finalité de l'AOF :

« Les deux sont importants [les stages en entreprise et le travail sur les outils de communication avec les employeurs] car j'ai déjà envoyé de nombreuses réponses à des offres d'emploi et je n'ai eu que des refus ». « Je ne peux pas rester sans rien faire » d'autant que « j'ai entendu à la radio qu'en ce moment il y a 10000 chômeurs de plus par jour ».

« Pour les patrons, tout ce qui compte c'est le chiffre d'affaires, former des jeunes ils s'en foutent ».

« Leur but [à l'OF] c'est qu'on trouve du travail. C'est pour ça qu'ils préfèrent qu'on trouve un stage qui nous amène à un CDD ou à un CDI à la fin. Pour eux c'est plus intéressant qu'on ait un contrat, ça leur permet de nous lâcher plus vite. »

Les contenus de formation :

« On est là à plein temps pour 3 mois ». « ça s'appelle Tremplin pour l'emploi ».

« A part le travail sur le CV et la lettre de motivation, on fait des démarches deux demi-journées par semaine au choix et une demi-journée par semaine obligatoire. Pour le moment on prépare un questionnaire pour les professionnels, pour les faire parler de leur métier. J'en ai déjà fait deux, en faisant du porte-à-porte. Après on va leur demander des stages, mais il nous on dit pas encore, c'est trop tôt. C'est des stages gratuits, on n'est pas payé par le patron. On fait aussi du théâtre. C'est normal. C'est utile pour ceux qui sont très timides et très stressés quand ils rencontrent un patron. On travaille aussi sur l'informatique. On a aussi des séances de connaissances générales le vendredi matin. Pour l'instant on n'en a fait qu'une sur la nature, la pollution, on a fait des quizz. On a des aussi rendez-vous tous les lundi matin avec la responsable démarches, pour faire le point et valider les démarches qu'on a déjà faites. »

Les effets de la formation :

« J'ai déjà changé ma façon de rédiger mon CV. Mon ancien CV, il avait été fait par des professeurs ou des référents, et pourtant ici on m'a dit qu'il était mal fait. Par exemple, comme je n'ai pas beaucoup d'expérience, il ne faut pas dire la durée. C'est comme l'adresse mail, je dois mettre une adresse professionnelle plutôt que mon adresse personnelle. C'est comme la lettre, il ne faut pas dire 'je suis sérieux' : c'est obligé d'être sérieux ! Le patron il s'en fout. Il faut dire ce que vous pouvez apporter à l'entreprise. Par exemple, comme je suis plombier je peux dire que je suis organisé, ça veut dire que s'il y a un étage sur le chantier, je ne vais pas avoir sans arrêt à aller chercher le matériel à l'autre étage, parce que je suis organisé. Ça, le patron, ça l'intéresse ».

Le rythme de la formation :

« C'est comme en cours, c'est normal. Mais c'est très différent de l'école car ici on a le droit de ramener le café en cours, ou de mâcher un chewing-gum. Par contre il n'y a pas de récréation ici, on peut faire 20mn de pause quand on veut, mais c'est mieux de la faire avec les autres ».

Les motivations à suivre l'AOF :

« 80% des gens qui sont dans les AOF viennent à cause de la rémunération ». Longue explication détaillée des modalités d'indemnisation. Retour à plusieurs reprises sur ce qu'il présente comme « les frais à payer si on arrête » : « les gens qui sont pas revenus après l'info coll c'est sûr que c'est à cause de cette peur là ».

Les entrées et sorties permanentes ne posent pas problème. « Parfois ça ralentit le groupe mais ce n'est pas gênant car le ralentissement est prévu par les professeurs. Ce n'est pas gênant non plus de travailler seul sur les exercices qu'on nous donne pendant que le formateur s'occupe des nouveaux qui arrivent chaque semaine ».

Se dit globalement satisfait de la formation pour l'instant.

Compte-rendu de l'entretien bénéficiaire 2

Synthèse des informations clés sur le parcours du bénéficiaire

Homme de 37 ans, célibataire Nationalité italienne En France depuis 1995	PROFIL DÉCRIT PAR: Le bénéficiaire lui-même et le responsable pédagogique de l'organisme de formation
STATUT: Salarié contractuel de la Fonction Publique Territoriale (agent technique)	STRUCTURE RÉALISANT LE SUIVI : Service DRH d'une collectivité territoriale
PARCOURS SCOLAIRE – LANGUE DE SCOLARISATION : Scolarisé en italien en Italie. Niveau V bis. Formation initiale aux Métiers des Espaces Verts.	
RAPPORT A LA LANGUE FRANCAISE: Français Langue Seconde	RAPPORT AUX COMPÉTENCES DE BASE: Sans difficulté avec les compétences de base
PROJET PROFESSIONNEL: A court terme : Formation à la rédaction en langue française – PSP – IFRA (intégration prévue quelques jours après l'entretien) A moyen terme : Préparation CNFPT au concours interne de la Fonction Publique Territoriale (agent technique ou agent de maîtrise) A long terme : Statut de fonctionnaire territorial	
EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES: Peinture industriel pendant des années jusqu'à un accident de travail. Réorientation vers un poste d'agent de sécurité dans le secteur privé. Emploi dans une collectivité territoriale comme agent de sécurité puis agent technique.	STAGES EN ENTREPRISES: Néant
PARCOURS DE FORMATION: Demande de formation au service DRH du Conseil Général : besoin d'une formation en français langue étrangère orientée vers la rédaction formelle (en amont de la préparation au concours interne). Sollicitation de plusieurs OF pour des devis : Alliance Française, GRETA, IFRA	
Prise d'initiative / formulation initiale du projet de formation : Formation demandée par le bénéficiaire à sa hiérarchie Accès à la formation: Choix en autonomie de la prestation à partir d'une proposition de 3 OF par le service DRH.	Mode de recrutement sur la formation: Participation à un entretien individuel avec un responsable pédagogique de chaque organisme de formation sollicité pour un devis Critère retenu : PSP= moins cher, plus d'heures 120h sur le temps de travail

La parole au bénéficiaire ...

La motivation à entrer en formation

« Je suis en France depuis 17 ans et depuis 2004 je travaille dans la Fonction Publique Territoriale. J'entends toujours dire qu'il faut se former pour être titularisé par un concours interne, sinon je ne pourrai rester que remplaçant, avec un emploi précaire.

Je connais très bien mon travail, mais je ne sais pas parler et surtout écrire le français. Mes collègues ont fini par me convaincre de faire une formation pour écrire en français, parce que je me débrouille bien à l'oral mais je ne sais pas du tout écrire en français. J'ai très envie d'apprendre. A 37 ans, j'ai vraiment besoin de me stabiliser au niveau professionnel, et je suis obligé de passer ce concours. »

Les modalités du choix du dispositif

« J'ai demandé au service DRH de me financer la formation. Ils ont dit ok. J'ai fait faire des devis. J'avais le choix entre une formation en groupe PSP à l'IFRA et une formation individuelle à l'Alliance Française. Finalement j'ai choisi de pouvoir faire plus d'heures parce que c'était moins cher à l'heure et que j'ai besoin d'une formation intensive.

J'ai vraiment choisi au feeling comme on dit. Je vais signer le contrat de formation et recevoir mon planning aujourd'hui. Je sais qu'il y aura deux formatrices en alternance. »

L'objectif de la formation et le parcours envisagé

« Mon objectif c'est d'écrire en français pour pouvoir passer l'examen. Je regrette de ne pas m'être formé avant, et d'avoir attendu d'avoir 37 ans ! Mais c'était aussi la honte de ne pas savoir lire et écrire en français qui m'a bloqué avant. Mes collègues ont fini par me rassurer quand j'en ai parlé, ils m'ont dit que je ne devais pas avoir honte et ne pas renfermer sur moi-même.

Quand j'aurai appris le français je pourrais faire la formation au CNFPT pour préparer le concours d'agent technique ou d'agent de maîtrise, je ne sais pas encore. Je vais démarrer la formation dans quelques jours. Je suis impatient de commencer. Je fais déjà des exercices de conjugaison à la maison dans des livres. Je vais prendre le maximum, entre 120h et 140h, deux demi-journées par semaine pendant quatre ou cinq mois. »

Compte-rendu de l'entretien bénéficiaire 4

Synthèse des informations clés sur le parcours du bénéficiaire

Homme de 38 ans, célibataire Nationalité lituanienne En France depuis 2004	PROFIL DÉCRIT PAR: Le bénéficiaire lui-même et son référent PLIE (depuis quelques mois)
STATUT: Demandeur d'emploi Bénéficiaire PLIE	STRUCTURE RÉALISANT LE SUIVI : Pôle Emploi + PLIE (SIE) depuis avril 2009
PARCOURS SCOLAIRE – LANGUE DE SCOLARISATION : Scolarisé en Lituanie. Niveau V bis	
RAPPORT A LA LANGUE FRANCAISE: Français Langue Etrangère. Niveau A2 (environ) à l'oral	RAPPORT AUX COMPÉTENCES DE BASE: Apparemment sans difficulté avec les compétences de base
PROJET PROFESSIONNEL: A court terme : Hésitation entre AOF FLE à l'IFAC et renouvellement de contrat SIAE au moment de l'entretien A moyen terme : Accès à l'emploi dans les espaces verts ou le maraîchage ou le bâtiment	
EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES: Divers emplois peu qualifiés 2010 : contrat 1 mois Propreté Urbaine Ville Grenoble Sept 2010-Août 2011 : contrat 1 an Jardins de la Solidarité Moirans (SIAE)	STAGES EN ENTREPRISES:
PARCOURS DE FORMATION: <ul style="list-style-type: none">- 2004 : formation en insertion à Annemasse peu après l'arrivée en France (GRETA ?) Abandon en lien avec difficultés de logement (hébergement précaire ; déménagement à Grenoble) <ul style="list-style-type: none">- Fin 2009 : Formation FLE intensive à IFRA- Sept 2010-Août 2011 : Formation Tip Top en chantier + formations professionnalisantes (maraîchage, espaces verts) sur temps de travail durant contrat SIAE- Fin 2011 : demande de prescription par référent PLIE via Pôle Emploi. Erreur de prescription : AOF Mobilisation Longue au lieu de AOF FLE – IFAC. Liste d'attente. Refus- Début 2012 : Prescription AOF FLE IFAC – Attente de réponse en mars 2012 au moment de l'entretien. Accès refusé en raison de « problèmes administratifs » Suite de parcours : Contrat EPIDA Solid'Action à Crolles	
Prise d'initiative / formulation initiale du projet de formation AOF FLE : Formation proposée par le référent et acceptée par le bénéficiaire Accès refusé (en attente de réponse au moment de l'entretien) à la formation AOF FLE: Demande de prescription par le référent PLIE et prescription par le Pôle Emploi 1 formation abandonnée en raison de difficultés d'hébergement	

La parole au référent PLIE...

« Il s'agit d'une personne très volontaire, très motivée, c'est un bosseur. Il comprend très bien, il est futé. Le problème c'est son expression orale : c'est difficile de le comprendre. Mais il se démène, il a vraiment envie d'apprendre.

On hésite entre une orientation vers une AOF FLE et le renouvellement de son contrat aidé sur un chantier d'insertion. Il a encore le droit de faire 6 mois avant la fin de son agrément, et ça peut lui permettre de prendre des cours de français dans le cadre de son contrat, à Tip Top Emploi. C'est en cours de négociation avec Pôle Emploi.

Le bénéficiaire lui-même aime bien l'idée de l'AOF FLE pour y travailler sur son projet professionnel, mais la difficulté c'est de trouver directement du travail ensuite. Donc c'est peut-être mieux qu'il refasse un contrat de travail de 6 mois en IAE.

L'enjeu c'est de ne pas rester sans rien. Il peut encore trouver du travail, et continuer à prendre des cours de français. Il n'a rien depuis septembre 2011, et il y a la crainte d'une interruption de parcours. En ce moment il n'a que des retours négatifs. Le choix dépendra de ce qui arrive en premier. Il ne faut pas le démotiver, même s'il est beaucoup pour l'instant.»

La parole au bénéficiaire...

« La formation à Tip Top Emploi m'a servi à quelque chose mais pas à grand chose. La formatrice ne s'est pas occupée de mon travail. Elle m'a fait travailler le français pour travailler le français. Une demi-journée par semaine ce n'était pas assez. Je n'ai pas appris beaucoup. C'était mieux la formation intensive à l'IFRA.

J'ai fait une autre formation à Voiron quand j'étais aux Jardins de la Solidarité. Là j'ai un peu mieux appris à utiliser l'ordinateur. A mon époque, dans le système soviétique, il n'y avait pas d'ordinateur et internet. C'était au GRETA, on était dans une classe avec 20 personnes. La formatrice n'était pas toujours libre pour tout le monde, pour expliquer. Il y avait beaucoup de personnes qui parlaient bien le français, et aussi des étrangers. C'était seulement un jour par semaine. Pour moi c'est difficile de lire et d'écrire en français.

J'ai fait aussi une formation Espaces Verts, une formation technique sur le réglage des machines, des tracteurs. Ça a duré 3 ou 4 jours. On a appris le nom des pièces, parce que j'avais pas réussi à les trouver avec le dictionnaire.

J'ai fait aussi une formation maraîchage quand je travaillais aux Jardins de la solidarité. 2 fois par semaine au début de mon contrat. C'était bien de faire la formation en même temps qu'on travaille. Le cours était basé sur l'expérience. On nous a expliqué les variétés de légumes.

Ce serait bien si je trouvais une formation en français 35h rémunérée, ça repousserait aussi mes droits au chômage.

Je vois ma référente régulièrement. C'est adapté en fonction des démarches. Je la connais depuis deux mois et demi, avant c'était une autre personne.

Avec le français ça va un peu mieux. Avant je me sentais bloqué pour discuter. J'étais un peu déprimé après l'info coll parce que je ne connaissais personne, et j'avais l'impression que les autres parlaient beaucoup mieux que moi.

J'ai fait trois fois la réunion d'info coll à Moirans avant d'être pris aux Jardins de la Solidarité. J'étais très déprimé. J'ai moins peur maintenant, mais ça a pris du temps. Aussi parce qu'il y avait beaucoup d'autres personnes qui sont françaises et qui parlaient bien, et aussi d'autres avec un accent, comme des turcs. Avec la formation j'ai retrouvé ma confiance dans mes capacités.»

Compte-rendu de l'entretien bénéficiaire 5

Synthèse des informations clés sur le parcours du bénéficiaire

Homme, 34 ans, célibataire Nationalité lituanienne	PROFIL DÉCRIT PAR: Le référent PLIE
STATUT: Demandeur d'emploi Bénéficiaire PLIE	STRUCTURE RÉALISANT LE SUIVI : Pôle Emploi SIE depuis avril 2009 PLIE depuis octobre 2010
PARCOURS SCOLAIRE – LANGUE DE SCOLARISATION : Scolarisé en lituanien en Lituanie. Niveau IV ?	
RAPPORT A LA LANGUE FRANCAISE: Français Langue Etrangère : Niveau B1 à l'oral environ ; Anglophone	RAPPORT AUX COMPÉTENCES DE BASE: Sans difficulté avec les compétences de base
PROJET PROFESSIONNEL: A court terme : Module 2 Compétences clés ou renouvellement de contrat en SIAE A long terme : Emploi en menuiserie	
EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES: Avril 2001/mars 2012 : contrat aux Jardins de la solidarité (SIAE)	STAGES EN ENTREPRISES:
PARCOURS DE FORMATION: Formation en français à Tip Top Emploi durant le contrat SIAE : 52h	
Prise d'initiative / formulation initiale du projet de formation : Formations demandées par le bénéficiaire et prescrites par le référent PLIE Formation suivie dans son intégralité par le bénéficiaire	Mode de recrutement sur la formation: Pas d'info

La parole au référent...

« Le bénéficiaire est quelqu'un de très débrouillard, qui apprend très vite, même seul. Il est très volontaire, et a très envie de progresser en français. Il travaille tout seul, sur des livres pour enfants, ou des manuels d'apprentissage du français. Il parle anglais, ce qui a facilité son apprentissage du français. Il se débrouille pas mal à l'oral en français, mais a besoin de progresser.

Il a suivi la formation à Tip Top Emploi pendant son contrat aux Jardins de la solidarité. Il est tombé à la période où le groupe travaillait sur un projet théâtre, et ça ne lui a pas vraiment convenu. Il n'a pas vraiment été satisfait par rapport à sa demande qui était vraiment centrée sur l'apprentissage de la langue française. J'ai eu l'occasion d'échanger avec la formatrice à ce sujet. Elle était d'accord sur le fait que cette formation en lui convenait pas vraiment. Selon elle, le groupe était trop hétérogène pour cette personne. Elle a proposé comme suite de parcours de le prescrire sur un Module 2 Compétences clés, où le niveau sera plus homogène. J'en ai parlé avec lui, mais c'est vrai qu'on hésite beaucoup entre cette solution et un autre contrat en SIAE. Il a encore droit à un an avant de perdre son agrément, et c'est vraiment trop tôt pour lui pour accéder à un emploi direct. Il est très autonome par rapport à son projet, mais il a vraiment besoin d'améliorer d'abord son niveau de français. Du coup on verra ce qui aboutit, s'il trouve un autre contrat en IAE ou pas, et on choisira en fonction. »

Compte-rendu de l'entretien bénéficiaire 6

Synthèse des informations clés sur le parcours du bénéficiaire

Femme de 56 ans, mariée Nationalité française	PROFIL DÉCRIT PAR: Le bénéficiaire lui-même et le responsable pédagogique de l'organisme de formation
STATUT: Demandeur d'emploi	STRUCTURE RÉALISANT LE SUIVI : Pôle Emploi
PARCOURS SCOLAIRE – LANGUE DE SCOLARISATION : Scolarisé en français en France. Niveau V bis	
RAPPORT A LA LANGUE FRANCAISE: Français Langue Maternelle	RAPPORT AUX COMPÉTENCES DE BASE: En difficulté avec les compétences de base (degré 3 ?)
PROJET PROFESSIONNEL: A court terme : AOF LEC au GRETA en cours au moment de l'entretien A moyen terme : Ecole Maîtresse de Maison en alternance A long terme : Maîtresse de Maison dans une institution pour enfants ou adultes handicapés, ou une maison de retraite	
EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES: Divers emplois peu qualifiés Auxiliaire de vie pendant 13 ans à IAPF Garde d'enfants à domicile Aide-soignante pendant 14 ans mais arrêt suite à des problèmes de santé (dos)	STAGES EN ENTREPRISES: 2 stages de Maîtresse de Maison durant l'AOF LEC (en foyer et en CAT)
PARCOURS DE FORMATION: AOF LEC au GRETA en cours au moment de l'entretien	
Prise d'initiative / formulation initiale du projet de formation : Formation proposée par le Conseiller Pôle Emploi : Accès à la formation: Choix donné par le référent entre AOF LEC au GRETA et AOF Mobilisation Longue à l'Escale. Choix AOF LEC par le bénéficiaire	Mode de recrutement sur la formation: Participation à l'info coll de chaque dispositif Entretien individuel avec un responsable pédagogique de chaque organisme de formation sollicité
Formation suivie dans sa totalité	

La parole au bénéficiaire ...

Le parcours

« J'ai toujours travaillé. J'ai un niveau 3^{ème}. Quand j'étais jeune, je faisais les saisons. J'ai été Auxiliaire de Vie pendant 13 ans à l'APF. J'ai aussi fait de la garde d'enfants. J'ai été Aide-Soignante avec des personnes âgées pendant 14 ans. Puis j'ai eu des problèmes de dos. Puis j'ai travaillé à domicile. C'était moins fatigant. Et puis je n'ai plus eu de contrat. Alors je me suis inscrite à l'ANPE pour chercher des solutions. On m'a proposé de travailler à domicile, mais c'était compliqué parce que je n'avais pas de voiture. »

Le projet

« Mon Conseiller ANPE m'a proposé de m'orienter vers Maîtresse de Maison. Je ne connaissais pas du tout cet emploi. En fait c'est pour travailler dans des structures qui accueillent des enfants ou des adultes handicapés. On fait la cuisine et le nettoyage, on réceptionne la nourriture. Ça peut être dans un foyer ou un CAT, ou en maison de retraite. Par exemple, il peut y avoir deux Maîtresses de Maison la moitié du temps chacune. J'ai fait deux stages dont un avec une jeune qui a fait l'école en alternance. Le problème c'est de trouver un employeur. »

La formation AOF LEC

« Les formatrices du GRETA sont vraiment très gentilles. Elles m'ont beaucoup aidée. La formation c'est pour apprendre à lire et écrire. Et pour découvrir des métiers par des stages. »

L'accès à la formation

« C'est mon Conseiller ANPE qui m'a proposé la formation. Il m'a donné le choix entre L'Escale et le GRETA. J'ai reçu deux courriers. J'ai assisté à la réunion dans les deux, et j'ai plus accroché au GRETA, et puis c'est plus connu que l'Escale. A l'Escale on nous a présenté la formation en nous disant que c'est pour nous booster pour trouver du travail. Mais moi j'ai toujours trouvé du travail toute seule, et j'ai jamais fait de formation avant la réunion. d'information au GRETA c'était en septembre 2011, et j'ai démarré la formation le 31 octobre. Je vais finir le 28 février 2012. Mon Conseiller m'a dit « Allez à l'info coll, vous verrez bien ». Je connaissais déjà le GRETA, je savais qu'ils font plutôt du social. »

Le repérage des besoins de formation

« Mon Conseiller ANPE c'est un ancien éducateur. C'est lui qui m'a proposé le projet pour être Maîtresse de Maison. Il a bien vu que j'avais des lacunes, que j'avais besoin de retourner à l'école. Il m'a bien située, il a bien situé mes lacunes. Je sais ce que je veux. J'ai besoin de lire, d'écrire, de faire des maths, de taper à l'ordinateur. Par exemple, pour réceptionner les colis de nourriture, pour faire les commandes de blouses. »

L'intérêt de la formation

La formation m'a été très utile. Sans la formation je n'aurais pas été conseillée. J'aurais juste voulu faire plus que deux semaines de stage. C'était trop court. Mon premier stage c'est le GRETA qui me l'a trouvé. Le deuxième je l'ai trouvé toute seule. Et la formation, quatre mois c'est trop court.

La formation c'est vraiment bien. Elles sont vraiment très gentilles avec nous, un peu comme des éducatrices. Et c'était bien d'avoir un groupe pas tous du même niveau. On a tous un passé. Mais c'est vraiment mal rémunéré. C'est vraiment pas assez. Avec 650 euros par mois, heureusement que j'ai un mari, sinon comment je ferais ? Pourtant c'est la première fois de ma vie que je vais en formation, et j'ai toujours travaillé. »

Les contenus de formation

La formation c'est beaucoup de français, des maths, des dictées. On a bien travaillé la lettre de motivation, le CV. La formatrice, elle me reprenait pour chaque mot. Elle m'a donné des techniques. On fait pas mal d'exercices. On lit des textes, et on doit les relire pour répondre aux questions. Par exemple, un texte sur le tabagisme. On a des questions de compréhension comme « Combien de personnes meurent chaque année ? » Avec les fautes j'ai fait des progrès. Par exemple avec â/à, ou et/est.é »

Le rapport personnel à l'écrit

Je suis quelqu'un qui lit beaucoup : beaucoup de revues comme *Prima*, *Femme Actuelle*, et des petits romans courts. »

Compte-rendu de l'entretien bénéficiaire 7

Synthèse des informations clés sur le parcours du bénéficiaire

Femme de 52 ans, seule, deux enfants Nationalité française	PROFIL DÉCRIT PAR: Le bénéficiaire lui-même et le responsable pédagogique de l'organisme de formation
STATUT: Demandeur d'emploi	STRUCTURE RÉALISANT LE SUIVI : Pôle Emploi (Conseiller + Conseiller Service d'Orientation Spécialisé)
PARCOURS SCOLAIRE – LANGUE DE SCOLARISATION : Scolarisé en français en France. Niveau VI	
RAPPORT A LA LANGUE FRANCAISE: Français Langue Maternelle	RAPPORT AUX COMPÉTENCES DE BASE: En situation d'illettrisme (degré 1-2 ?)
PROJET PROFESSIONNEL: A court terme : AOF LEC au GRETA en cours au moment de l'entretien A moyen terme : emploi en cuisine ou dans le conditionnement alimentaire (boulangerie ?). Volonté de ne plus travailler le dimanche. A long terme : projet initial « travaille en cuisine » remis en cause en cours de formation	
EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES: Parcours dans une boulangerie industrielle : de vendeuse à responsable de magasin. Démission liée à un sentiment	STAGES EN ENTREPRISES: 2 stages durant l'AOF LEC : 1 en maison de retraite

d'insécurité face à la mise en place de plus d'écrit et d'informatique au travail, et à des collègues plus jeunes	A en conditionnement dans une pâtisserie/chocolaterie artisanale 3 ^{ème} stage envisagé en conditionnement de pain dans une boulangerie industrielle
---	--

PARCOURS DE FORMATION:

1. Non accès à une formation professionnalisante cuisine à l'AFPA.
- En attendant d'avoir accès :
2. Prescription mais non accès à AOF Mobilisation Longue à l'IFRA
 3. Accompagnement LEFOP
 4. AOF LEC au GRETA en cours au moment de l'entretien
 5. Reprise de l'accompagnement LEFOP souhaitée par le bénéficiaire à la sortie de l'AOF

Prise d'initiative / formulation initiale du projet de formation :

Formation demandé par le bénéficiaire car prise de conscience de sa situation d'illettrisme.
Passage de relais du Conseiller Pôle Emploi à un Conseiller du Service d'Orientation Spécialisée

Mode de recrutement sur la formation:

Participation à l'info coll et à un entretien individuel suite aux prescriptions AOF
Echec d'une 1^{ère} prescription : Non recruté sur l'AOF Mobilisation Longue à l'IFRA
Intégration de l'AOF LEC au GRETA

La parole au bénéficiaire ...

Première tentative d'accès en formation

« C'est moi qui ai demandé à entrer en formation. Je voulais une remise à niveau. J'avais identifié mon besoin de formation en français et j'en ai parlé à mon Conseiller Pôle Emploi.

J'ai reçu une première convocation à l'IFRA pour une réunion d'information collective. Il y avait 16 ou 17 personnes, surtout des jeunes. Ils n'avaient pas l'air très motivés. Ils étaient là parce qu'ils n'avaient pas le choix, ça leur était imposé par Pôle Emploi. C'était assez terrifiant d'être face à ces jeunes sortis du système scolaire, qui se sentaient largués. J'étais totalement décalée face à ces personnes. Ensuite j'ai eu un entretien individuel mais je n'ai pas été recrutée. Puis j'ai reçu la convocation du GRETA.

La problématique d'illettrisme

Les Conseillers que j'ai rencontrés à Pôle Emploi m'ont dit que j'avais surtout un problème d'estime de soi. J'ai démissionné de mon poste de responsable de magasin parce que je me sentais blessée par mes collègues. Elles faisaient des remarques sur comment j'écrivais. Quand je faisais des chèques, j'écrivais un peu comme un docteur. C'est un handicap, c'est de l'illettrisme. Plus tard je suis arrivée à en parler : je suis illettrée. Les patrons ne voulaient pas me laisser démissionner, ils voulaient même me faire monter. Mais je suis partie. Quand l'ordinateur est arrivé au magasin, ça m'a tétanisée. Ça me dérangeait pas de travailler avec des jeunes, en général, on s'apportait mutuellement des choses ; j'avais plus de mal avec les collègues plus âgés. Mais là, avec en plus la difficulté de devoir écrire... »

La demande de formation

« J'ai demandé à mon Conseiller Pôle Emploi de m'envoyer en formation. Je lui ai expliqué, mais il était un peu perdu. Alors, il m'a envoyé à un autre Conseiller spécialisé, vers la gare, un psychologue je crois. On a travaillé sur mon projet, sur ce que j'avais envie de faire. Ce n'était pas très défini. Du commerce, ou voir des gens.

C'était plus facile d'être avec des gens qui ne me jugent pas, ou des gens comme moi. Le pire c'est d'être en concurrence avec des gens instruits, dans une ambiance de cours de récréation.

J'ai fait une autre demande de formation. Je voulais faire un stage de cuisine à l'AFPA, mais il n'y en avait pas. Alors en attendant il m'a proposé une formation comme celle l'AOF GRETA, mais à l'IFRA. Elle était un peu plus longue, environ 6 mois. Mais j'ai eu un refus lors des instances de régulation, alors j'ai été repositionnée sur le GRETA. »

La réunion d'information collective

« J'ai le sentiment que cette 1^{ère} réunion peut faire peur. Pour une femme un peu cocoonée, par exemple, elle peut se dire 'je ne suis pas à ma place', et ne pas revenir. »

L'AOF LEC

« J'aime ce mélange de gens dans le groupe, tant du point de vue de l'âge que de celui des profils. On a des cultures différentes. On s'apporte mutuellement, même si des fois on se pique au bec. La formatrice nous parle beaucoup d'histoire, de pays, j'aime bien. Ce sont des connaissances aussi importantes que de lire et d'écrire. Ça apporte une ouverture.

Dans le groupe il y a beaucoup de gens qui ne parlent pas français couramment. Donc le cours est plus quand il y a besoin d'expliquer. Les autres ont mis du temps pour comprendre pourquoi j'étais là. Je suis comme elles, pour écrire ! J'aime parce qu'on s'entraide. J'adore le contact et l'interculturel. J'ai fait des progrès en français. J'ai commencé à utiliser l'ordinateur à la maison. C'est très important les connaissances des formatrices : sur l'histoire, sur la musique africaine, les droits dans certains pays, toutes sortes de choses.

Les stages en AOF

J'ai fait un 1^{er} stage en collectivité, en maison de retraite. C'était difficilement physiquement, parce que j'avais des tâches de stagiaire. J'ai fait un 2^{ème} stage en pâtisserie-chocolaterie : ça m'a aidée à savoir comment me présenter. Je vais peut-être faire un 3^{ème} stage de conditionnement à Carrefour.

La suite de parcours envisagée

J'ai besoin de travailler, j'ai peur de me retrouver seule à la maison devant la TV. Tout ce que je souhaite c'est de ne plus travailler le dimanche. Je préférerais retourner à l'emploi qu'en formation.

J'ai été au LEFOP avant à le GRETA, et je vais y retourner. J'y ai été envoyée par le Centre Social Vieux Temple, en attendant de trouver une formation par Pôle Emploi. Je regrette de ne pas avoir fait ces rencontres-là avant, je n'aurais pas démissionné.

Compte-rendu de l'entretien bénéficiaire 8

Synthèse des informations clés sur le parcours du bénéficiaire

Homme, entre 50 et 60 ans, célibataire Nationalité française	PROFIL DÉCRIT PAR: Le bénéficiaire lui-même et le responsable pédagogique de l'organisme de formation
STATUT: Demandeur d'emploi Reconnu Travailleur Handicapé	STRUCTURE RÉALISANT LE SUIVI : Pôle Emploi
PARCOURS SCOLAIRE – LANGUE DE SCOLARISATION : Scolarisé en français en France. Niveau VI. CAP Plomberie non validé (abandon à l'âge de 14 ans)	
RAPPORT A LA LANGUE FRANCAISE: Français Langue Maternelle	RAPPORT AUX COMPÉTENCES DE BASE: En situation d'illettrisme (degré 1 / 2) ?
PROJET PROFESSIONNEL: A court terme : AOF LEC au GRETA en cours au moment de l'entretien A moyen terme : Recrutement prévu en intérim sur un emploi de plombier suite à un stage en AOF A long terme : Embauche dans l'entreprise après le départ de l'apprenti	
EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES: Divers emplois manuels : 10 ans d'expérience comme mécanicien Emploi à Ohé Promothée	STAGES EN ENTREPRISES: 2 stages en plomberie durant l'AOF LEC
PARCOURS DE FORMATION: <ul style="list-style-type: none">- Diverses formations professionnalisantes en cours d'emploi- Module 1 Compétences clés renouvelé à plusieurs reprises à l'IFRA (400h environ) : français, mathématiques, informatique- Intégration sur l'AOF LEC au GRETA (suite du parcours Compétences clés)	
Recrutement sur le Module 1 Compétences clés : Formation demandées par le bénéficiaire et prescrite par le Conseiller Pôle Emploi	Recrutement sur l'AOF LEC: Participation à l'info coll suite à une lettre d'invitation du GRETA ciblant tous les ex-Module 1 Compétences clé Entretien individuel avec le responsable pédagogique
Formation suivies dans leur totalité	

La parole au bénéficiaire ...

Le parcours

J'ai quitté l'école à 14 ans, c'est pour ça que j'ai fait une demande de remise à niveau à Pôle Emploi. J'ai été en formation à l'IFRA pendant un an et demi. J'ai fait du français, des maths, de l'informatique. C'était une formation compétences clés, Module 1, 3 jours par semaine. J'ai fait un premier cycle d'heures, puis on a demandé le renouvellement quand l'IFRA a fait le point, et ils ont renouvelé plusieurs. Je crois que j'ai fait autour de 400H.

Au départ, j'avais demandé à mon chargé d'insertion à Ohé Promothé de me trouver une formation, mais il ne savait pas trop où m'envoyer parce qu'il tournait sur l'Isère, et qu'il ne connaissait pas bien les organismes. J'ai du aller à Pôle Emploi à la Côte Saint-André pour demander une formation. J'ai insisté pour avoir un suivi personnalisé, et on m'a envoyé à l'IFRA. J'ai déménagé à Grenoble pour pouvoir aller en formation et trouver du travail.

Le Module 1 Compétences Clés à l'IFRA

Il y avait une femme qui nous donnait des trucs à faire. Elle ne pouvait pas tous nous voir en même temps. Il fallait attendre. Mais on n'a pas perdu de temps. J'ai bien progressé sur les fractions. Maintenant je sais les utiliser. Les pourcentages aussi. J'ai même eu une lettre de l'IFRA qui dit sur quoi j'ai travaillé. En français on faisait de la grammaire, des conjugaisons, comme le verbe avoir, le verbe être. Je me rappelais plus tout ça moi. On était un groupe de 15. Manque de peau, il y en avait 3 ou 4 qui n'étaient pas français : ils étaient complètement illettrés, ils ne connaissaient même pas l'alphabet. J'étais bien moi là-bas.

Et un jour je reçois une lettre du GRETA qui me disait que je pouvais venir faire une formation chez eux. Je me dis qu'est-ce qu'ils me veulent ? Pourquoi je dois quitter là-bas pour ici ? A partir de quelle date ?

La formation AOF LEC au GRETA

Au GRETA c'est pas pareil que la formation à l'IFRA. ON est un groupe, et on nous explique si on a besoin, soit à tout le groupe, soit tout seul. Ici on nous fait faire des dictées, pas à l'IFRA : c'était que des textes avec des questions. Ici c'est pour écrire comme il faut. Mais l'IFRA ça m'a quand même fait progresser, surtout en maths, j'ai fait les fractions, les pourcentages, les litres, les kilomètres. Au GRETA, on nous fait lire. Maintenant j'y arrive, avant je voulais pas. Mais à l'IFRA c'était pas possible, ils en ont tellement dans le groupe. Je préfère la formation à temps plein, c'est mieux. C'est plus intensif quand on travaille sur 3h que sur 3h30. Là quand je me lève le matin je me dis 'y a école'.

Le projet

J'ai un emploi de plombier qui m'attend dès que je finis la formation. C'est le formateur qui me l'a trouvé. Je ne veux plus faire mécanicien. Je me suis trop fait avoir. J'ai fait tous les métiers. Quand j'ai amené mon CV au formateur, il m'a présenté un plombier. J'ai fait mes deux stages de deux semaines chez lui, et il va me faire un contrat en intérim à la sortie, puis il m'embauchera quand l'apprenti sera parti. C'est marrant de refaire plombier. Quand j'étais jeune j'avais commencé un CAP de plombier, mais je ne l'ai pas fini. Je suis tombé sur un mauvais patron, qui m'a dégoûté et je suis parti.

L'intérêt de la formation

Je vais pouvoir réutiliser ce que j'ai appris en formation dans mon travail. Par exemple, pour lire des plans. J'en ai fait pas mal d'autres formations, quand je travaillais, mais ça a jamais rien abouti. J'ai fait une formation APPS, pour avoir le niveau de CAP mécanicien, mais j'ai jamais reçu le papier. Et quand j'étais chez CEMOI, j'ai eu une formation pour se vendre, et puis je suis retourné travailler. J'ai dix ans d'expérience en mécanique, et j'ai même pas un papier qui dit ce que je sais faire. A la fin de la formation au GRETA, ils vont nous donner un papier qui dit ce qu'on a appris. C'est important. Je vais bien le garder précieusement.

Compte-rendu de l'entretien bénéficiaire 9

Synthèse des informations clés sur le parcours du bénéficiaire

Femme, 19 ans, mariée Nationalité française	PROFIL DÉCRIT PAR: Le référent MLJ
STATUT: Demandeur d'emploi Salarié à temps partiel (CDD)	STRUCTURE RÉALISANT LE SUIVI : - MLJ depuis 2009 (suivi irrégulier) et Pôle Emploi depuis fin 2011
PARCOURS SCOLAIRE – LANGUE DE SCOLARISATION : Scolarisé en français en France. Niveau V bis. CFG validé. 2 abandons successifs d'un BEP en formation initiale : BEP Métiers de l'Environnement et BEP couture	
RAPPORT A LA LANGUE FRANCAISE: Français Langue Seconde ??	RAPPORT AUX COMPÉTENCES DE BASE: En difficulté avec les compétences de base (degré 3 / 4) ?
PROJET PROFESSIONNEL: A court terme : CDD à temps partiel dans une grande surface (inventaires) A moyen terme : Emploi dans les métiers de l'alimentation	
EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES: Emplois en boucherie Emplois dans l'aide à la personne (ADAMS)	STAGES EN ENTREPRISES: Stages en peinture Stages en boucherie
PARCOURS DE FORMATION: <ul style="list-style-type: none"> - 2010 : Intégration d'une formation préqualifiante Métiers de bouche à l'ENILV sur demande de la bénéficiaire. Exclusion au bout de quelques mois. Motif : absentéisme - 2011 : Intégration d'une formation professionnalisante Aide à la personne à l'IFRA sur demande de la bénéficiaire. Abandon au bout d'un mois. - 2012 : Demande d'une formation « pour s'occuper ». Refus du référent de prescrire. 	
Prise d'initiative / formulation initiale du projet de formation : Formations demandées par le bénéficiaire et prescrites par le référent MLJ	Mode de recrutement sur la formation: Préqualificatoin Métiers de bouche ENILV : Participation à une information collective Professionnalisation Métiers d'Aide à la personne IFRA : pas d'info coll
Formations abandonnées par le bénéficiaire	

La parole au référent...

« Il s'agit d'un jeune fille de 19 ans qui a abandonné une préqualification aux Métiers d'aide à la personne à l'IFRA. C'est pourtant elle qui était demandeuse, même si de mon côté je n'étais pas sûre. Elle a d'abord été suivie par mon collègue qui s'occupe des mineurs sur un projet en direction des métiers de la boucherie. Son souhait était de faire un CAP.

Elle a le CFG. Elle a d'abord intégré un BEP Métiers de l'Environnement, par défaut, et elle a abandonné assez vite. Elle a fait pas mal de stages en boucherie. Ça lui a plu, mais elle n'a pas accédé à la formation. Elle s'est alors tournée vers la peinture. Elle a eu une offre en intérim mais ça n'a pas fonctionné. Elle a ensuite intégré un BEP couture, durant un trimestre.

Ensuite elle a souhaité s'orienter vers les métiers de l'alimentation. On lui a proposé la formation préqualifiante à l'ENILV. Elle a participé à l'info coll et elle a intégré la formation. A cette période, elle a évoqué la possibilité de poursuivre sur le CAP à la Roche-sur-Foron par la suite. Elle a fait une tentative de travail, puis en juin 2010 elle a été exclue de l'ENILV pour absentéisme. C'est à ce moment qu'elle a été réorientée vers moi pour son accompagnement parce qu'elle était devenue majeure.

En septembre 2010 elle est revenue me voir. Elle s'était mariée pendant l'été en Tunisie. Elle voulait un travail pour trouver un logement autonome. Elle était voilée à ce moment là, mais quand je lui ai expliqué que ce serait difficile de travailler en boucherie en étant voilé, elle a dit être d'accord pour enlever son voile au travail. En novembre 2010 elle est revenue me voir avec une demande de travail, car son mari allait bientôt la rejoindre.

Je l'ai relancée en janvier 2011. Elle est revenue en mars. Entre temps, elle avait travaillé dans l'aide à la personne et voulait faire la formation à l'IFRA. Bêtement, je l'ai prescrite, parce qu'elle a insisté, et aussi parce que je voulais lui montrer que ce n'était pas moi qui bloquait. Il n'y avait pas d'info coll, et elle a été prise en formation. En même temps, elle a trouver une place dans un foyer pour jeunes travailleurs, qu'elle a quitté un mois plus tard. Elle a aussi quitté la formation, et trouvé un appartement.

Elle est revenue seulement 6 mois plus tard, en octobre 2011. Elle avait travaillé 6 mois à ADAMS et elle s'était inscrite à Pôle Emploi. Elle parlait de travailler à son compte.

Elle est revenue en février 2012, en me demandant de lui prescrire une formation 'pour s'occuper'. J'ai refusé, et je lui ai rappelé l'échec de l'IFRA.

Je ne pense pas qu'elle soit en situation d'illettrisme, mais elle écrit parfois des choses étranges. Je la situe plutôt en degré 3 ou 4. »

Compte-rendu de l'entretien bénéficiaire 10

Synthèse des informations clés sur le parcours du bénéficiaire

Homme, 19 ans, célibataire Nationalité française	PROFIL DÉCRIT PAR: Le référent MLJ
STATUT: Salarié à temps partiel (CDI) au moment de l'entretien. Démission ensuite	STRUCTURE RÉALISANT LE SUIVI : - Educateur spécialisé SAISP de l'OVE - MLJ
PARCOURS SCOLAIRE – LANGUE DE SCOLARISATION : Scolarisé en français en France. Niveau V bis. CFG validé	
RAPPORT A LA LANGUE FRANCAISE: Français Langue Maternelle Niveau B2 en français à l'oral environ	RAPPORT AUX COMPÉTENCES DE BASE: En situation d'illettrisme (degré 1 / 2) ?
PROJET PROFESSIONNEL: ?	
EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES: Emploi de manutentionnaire en poissonnerie suite à l'AOF LEC. Démission au bout de quelques mois	STAGES EN ENTREPRISES: Stages durant l'AOF LEC
PARCOURS DE FORMATION: AOF LEC au GRETA en 2011	
Prise d'initiative / formulation initiale du projet de formation : Formation proposée et prescrite par le référent MLJ, acceptée par le bénéficiaire	Mode de recrutement sur la formation: Participation à une information collective
Formations abandonnées par le bénéficiaire	

La parole au référent...

« Il s'agit d'un jeune homme de 19 ans en situation d'illettrisme, au degré 1 ou 2 je pense. Il souffre aussi d'un handicap, et est reconnu Travailleur Handicapé. Du coup, au début c'était difficile d'identifier la problématique d'illettrisme. L'accompagnement se fait en partenariat étroit avec son éducateur. Il bénéficie de sa part d'un grand soutien chaque semaine. Quand il était en formation AOF LEC au GRETA, on a organisé 3 entretiens avec l'OF et moi-même, et je l'ai aussi rencontré deux fois tout seul. Je ne l'ai pas vu depuis novembre 2011 parce qu'il était en emploi. Il a aussi un contexte familial difficile, précaire, et il a eu quelques problèmes avec la justice. C'est le profil type du module illettrisme : un millefeuille de problématiques ! ».

Compte-rendu de l'entretien bénéficiaire 11

Synthèse des informations clés sur le parcours du bénéficiaire

<p>Homme âgé de moins de 26 ans, célibataire Nationalité Congolaise En France depuis ? Réfugié depuis avril 2011</p>	<p>PROFIL DÉCRIT PAR: Le bénéficiaire lui-même et le référent MLJ</p>
<p>STATUT: Demandeur d'emploi Bénéficiaire du RSA</p>	<p>STRUCTURE RÉALISANT LE SUIVI : MLJ depuis ? et Pôle Emploi depuis 2012</p>
<p>PARCOURS SCOLAIRE – LANGUE DE SCOLARISATION : Scolarisé en français au Congo. Niveau infra V</p>	
<p>RAPPORT A LA LANGUE FRANCAISE: Français Langue Seconde. Niveau B2 en français à l'oral environ</p>	<p>RAPPORT AUX COMPÉTENCES DE BASE: En situation d'illettrisme (degré 1 / 2 ?)</p>
<p>PROJET PROFESSIONNEL: A court terme : Attente de réponse pour l'AOF LEC au GRETA au moment de l'entretien A moyen terme : Formation qualifiante en mécanique automobile A long terme : Emploi de mécanicien automobile</p> <p>EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES: Aide mécanicien au Congo, apprentissage « sur le tas » Divers emplois peu qualifiés (manutention, blanchisserie)</p> <p>STAGES EN ENTREPRISES: 4 stages en mécanique rapide à Feu Vert</p>	
<p>PARCOURS DE FORMATION: Juin 2011-Janvier 2012 : AOF Découverte des métiers à l'IFAC (35h hebdomadaires) Début 2012 : Proposition du référent de le positionner sur une formation professionnalisante AFFA en Mécanique Automobile ; Refus du bénéficiaire en raison de contraintes personnelles. Souhait de ne pas partir 9 mois à Saint-Etienne Mars-Juin 2012 : Simultanément : - Entrée retardée en Formation linguistique obligatoire OFII (CAI) à l'IFRA (3 ½ journées hebdo) car en AOF au moment de la 1^{ère} convocation OFII - Module 1 Compétences Clés au GRETA (2 ½ journées hebdo) Mars 2012 : En attente de la Commission de régulation de l'AOF LEC pour avril 2012</p>	
<p>Prise d'initiative / formulation initiale du projet de formation : Formation AOF Découverte des métiers et Module 1 Compétences clés demandées par le bénéficiaire et prescrites par le référent MLJ Formation linguistique OFII : convocation OFII dans le cadre du CAI</p>	<p>Mode de recrutement sur la formation AOF: Participation à une information collective Mode de recrutement sur la Module 1 CC: Entretien individuel</p>

La parole au référent...

« Au démarrage de l'accompagnement par la MLJ, le bénéficiaire était en attente de réponse de sa demande d'asile. Son hébergement était précaire.

C'est un ancien enfant soldat au Congo. Il a fait une très courte scolarisation avant d'être enrôlé dans l'armée.

Les débuts en formation AOF Découverte des Métiers ont été un peu difficile : son rapport aux autres stagiaires était un peu sec, un peu dur. Il se débrouillait très bien à l'oral en français, mais il avait la crainte qu'on repère qu'il avait plus de difficultés à l'écrit.

Son projet est clair : il veut être mécanicien automobile. Il est très demandeur de formation, il est très conscient de ses besoins. Il a déjà fait plusieurs stages à Feu Vert. »

La parole au bénéficiaire...

Le parcours en quelques mots

« J'ai suivi la formation AOF Découverte des métiers pendant 6 mois à l'IFAC. C'est ma référente MLJ qui m'a prescrit un ou deux mois avant. Elle m'a dit 'on va d'abord s'inscrire et on verra s'ils acceptent, c'est juste une candidature. A la fin, tu auras le niveau pour parler, lire et écrire le français. Il fallait que j'apprenne d'abord le français pour pouvoir faire une autre formation par rapport au métier. Moi au départ je veux faire de la mécanique auto. Il faudrait d'abord faire la formation à Saint-Etienne, c'est une formation de 9 mois à l'AFPA. Mais ici j'ai des obligations personnelles, donc c'est pas possible.

J'ai fait 4 stages en mécanique rapide, comme à Feu Vert. Mais il n'y a pas de travail. Je cherche du travail ailleurs. Au pire, je ferai une formation sur un autre métier, comme carrelage ou peinture. Mais j'en ai pas encore parlé avec ma référente, ce sera seulement si ça ne marche pas, dans deux ou trois ans. »

Cumuler des heures de formation pour avancer en français

« Retourner en formation, ça a été difficile la 1^{ère} fois, surtout certaines matières. J'avais des peurs, puis ça allait mieux. C'est moi qui avais demandé cette formation, j'étais motivé. Je l'avais déjà demandé à Paris, à l'OFPPRA. Je suis passé à l'OFII qui m'avait orienté sur une autre formation à l'IFRA, mais j'ai été à l'IFRA parce qu'ils m'ont appelé avant.

Aujourd'hui je fais deux formations en même temps, des formations en français. Je suis à l'IFRA 3 demi-journées par semaine, et au GRETA deux demi-journées. J'ai commencé à l'IFRA il y a une semaine, et au GRETA ça fait deux ou trois semaines. C'est la même chose les deux formations, je fais les deux pour avoir plus d'heures.

J'ai été à l'école, mais j'ai perdu des choses, ça fait longtemps. Alors j'accumule les deux pour faire des heures. Comme j'avais pas trop le niveau pour les formations, il faut que j'aille en formation en français. »

Les modalités d'accès à la formation

« A l'IFRA ce n'est pas ma référente qui m'a prescrit, c'est l'OFII. C'est une formation obligatoire quand tu veux prendre le titre, la nationalité, il faut avoir le brevet pour avoir la nationalité. Ils m'ont appelé pour aller une réunion collective, et aussi j'ai reçu un courrier pour commencer.

Au GRETA, c'est ma référente qui m'a prescrit. Elle a appelé et elle a eu un rendez-vous pour moi, pour signer le contrat. J'ai fait un entretien individuel avec une personne. Elle m'a posé des questions. Elle

m'a expliqué 'c'est une formation de 3 ou 4 mois pour toi en attendant d'avoir une autre formation sur le métier'. »

Le projet à moyen et long terme

« Au départ je voulais faire une formation de mécanique auto, une formation longue, pour savoir réparer ce qui est accessoire. Mais l'AFPA a dit c'est à Saint-Etienne. J'y suis allé, mais c'est trop loin. A l'IFAC, il y avait d'autres stagiaires qui avait déjà été à la réunion à Saint-Etienne aussi.

Mon objectif c'est d'avoir une formation pour un métier fin 2012. Alors je vais raisonner.

Ma référente elle m'aide pour m'inscrire, mais c'est moi qui vais choisir le métier. Elle va m'inscrire et me dire les dates pour commencer.

Les formations elle m'explique à l'oral.

Quand je suis allé en formation à l'IFAC, on a pris le temps de s'accorder. Ils ont appelé ma référente et mon conseiller à Pôle Emploi. Je suis inscrit aussi à Pôle Emploi depuis que j'ai 26 ans, depuis début 2012. Mais je vois mon Conseiller seulement à la fin de ma formation. On parle seulement de travail, pas de formation. »

L'intérêt comparé de chaque dispositif suivi

« A l'écrit j'arrive à me débrouiller, je sais un peu écrire.

La formation en français à l'IFAC c'était pour apprendre à utiliser un ordinateur. C'était pas des cours sur le français, comme la conjugaison par exemple. On a fait des stages en entreprise, dans plusieurs branches. Dans le groupe, il y avait des gens qui savaient presque pas parler français à l'oral.

Au GRETA, c'est la langue français. Là on fait des conjugaisons. Ça ressemble un peu plus à l'école mais à l'école c'est mélangé, on fait du français, des maths. Là on fait que du français. Je suis satisfait, parce que moi c'est ce que je cherchais.

A l'IFRA, j'y vais parce que c'est obligé. Ça ressemble un peu aux cours du GRETA. On écoute des conversations à la radio, mais moi j'ai pas de problème à l'oral, moi, mon problème c'est à l'écrit.

La formation à l'IFAC ça m'a permis d'avancer pour le métier, mais pas pour le français. C'était pas l'école.

La formation au GRETA et à l'IFRA, c'est l'école, ça me fait avancer pour le français. »

Compte-rendu de l'entretien bénéficiaire 13

Synthèse des informations clés sur le parcours du bénéficiaire

<p>Femme, 57 ans, divorcée, 3 enfants en Algérie Nationalité Algérienne En France depuis 2001 Hébergement en foyer SONACOTRA</p>	<p>PROFIL DÉCRIT PAR: Le bénéficiaire lui-même et le responsable pédagogique de l'organisme de formation</p>
<p>STATUT: Demandeur d'emploi Bénéficiaire du RSA En attente de reconnaissance Travailleur Handicapé</p>	<p>STRUCTURE RÉALISANT LE SUIVI : Pôle Emploi + ALI SIE + Assistante sociale Centre Social</p>
<p>PARCOURS SCOLAIRE – LANGUE DE SCOLARISATION : Scolarisé en arabe en Algérie durant 2 ans. Niveau VI</p>	
<p>RAPPORT A LA LANGUE FRANCAISE: Français Langue Etrangère. Niveau B1 à l'oral environ</p>	<p>RAPPORT AUX COMPÉTENCES DE BASE: Non alphabétisé à l'écrit (infra A1.1)</p>
<p>PROJET PROFESSIONNEL: A court terme : souhait d'une formation rémunérée ou d'un emploi d'aide à domicile 2h/jour A moyen terme : Souhait d'une reconnaissance Travailleur Handicapé A long terme : Retraite</p> <p>EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES: Divers emploi dans le secteur du nettoyage depuis l'arrivée en France entre 2001 et 2009 : ISS Nettoyage pendant 3 ans, France Télécom, Renault PSA, à Grenoble et Lyon Accident du travail (chute de chariot élévateur) en 2009 Recherche d'emploi infructueuse à Marseille et Grenoble depuis 2010</p> <p style="text-align: right;">STAGES EN ENTREPRISES:</p>	
<p>PARCOURS DE FORMATION:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2009 – 2010 : Echec de plusieurs prescriptions AOF par Pôle Emploi, en direction de l'Escale et du GRETA - Début 2010 : réorientation vers une Assistante Sociale du Centre Social voisin du foyer SONACOTRA par le GRETA - Mars 2010 : réorientation vers l'écrivain public pour intégration d'une Action Sociolinguistique. 	
<p>Prescriptions AOF Escale et GRETA: Formation demandées par le bénéficiaire et prescrite par le Conseiller Pôle Emploi Participation à l'info coll. Entretien individuel au GRETA donnant lieu à réorientation vers ASL Parcours en ASL : Problèmes d'assiduité en raison de problèmes de santé</p>	<p>Orientation vers ASL: Entretien individuel avec l'écrivain public/coordo ASL suite à orientation par Assistante Sociale</p>

La parole au bénéficiaire ...

Le parcours en ASL

Je suis des cours de français au Centre Social. Je suis dans le groupe d'écrit du lundi et du lundi, 2H à chaque fois. Mais je ne suis pas assidue, à cause de mes problèmes de santé. J'y suis depuis fin 2011, et un peu à la fin de l'année, l'année d'avant, mais j'y suis allée seulement 6 ou 7 fois en tout.

J'habite au foyer SONACOTRA à côté. C'est l'assistante sociale qui m'a donné rendez-vous avec l'écrivain public. Elle m'a dit c'est un cours de français, pour apprendre à lire et écrire.

Le parcours

Je n'ai pas travaillé depuis longtemps. En 2008 et 2009 je travaillais chez Renault, mais j'ai eu un accident du travail. J'ai fait une chute de chariot. J'ai eu un an d'arrêt, et puis la société a fermé. J'ai touché les Assedic pendant 2 ans. Depuis 4 ou 5 mois je touche le RSA. Je cherche du travail. Maximum 2H par jour, et seulement le matin tôt. J'ai des enfants qui vivent en Algérie. Ici je suis seule. Je suis insomniaque la nuit. Je dors l'après-midi. Je suis malade des poumons, à cause de la cigarette, et j'ai de l'arthrose. J'ai de gros problèmes de santé. J'ai des problèmes au bassin, aux jambes, à la colonne vertébrale. Je ne peux presque pas marcher. J'ai des vertiges.

Je suis arrivée en France en 2001. J'ai travaillé à ISS Nettoyage pendant 3 ans, et à France Télécom. Je faisais du nettoyage. Puis j'ai eu des problèmes avec mon mari, il était violent. Je suis partie à Lyon. L'assistante sociale m'a trouvé un appartement. J'ai trouvé du travail à Renault, mais mon mari me causait toujours des problèmes. Alors je suis partie chez une amie à Marseille, mais là bas je n'ai pas trouvé de travail alors je suis revenue à Grenoble.

J'ai trois grandes filles en Algérie. Ma petite fille n'a pas eu de papier pour me rejoindre ici. Les deux autres sont mariées. Elle a 20 ans. Je m'inquiète beaucoup pour elle.

J'ai envie de travailler, mais je n'ai pas la force. Je touche le RSA. J'envoie de l'argent de l'argent à ma fille en Algérie. Elle a des problèmes. J'attends la retraite pour pouvoir retourner en Algérie tous les 3 ou 4 mois pour voir ma fille.

J'attends aussi la réponse de mon dossier COTOREP. Jusqu'à il y a 3 ou 4 ans, je buvais. J'ai cherché un stage rémunéré. Je suis allée au GRETA, à la Villeneuve, il y a un ou deux. J'ai fait la réunion d'information, mais ils ne m'ont pas prise. Je suis allée à l'Escale aussi, à Saint-Martin d'Hères, mais il n'y avait pas. C'est l'ANPE qui m'a envoyée. Et puis la femme du GRETA m'a dit d'aller voir l'assistante sociale. Toujours je demande des formations pour que je touche un peu autre chose. Je demande tout, je cherche pas à comprendre.

En Algérie, je suis allée à l'école pendant 2 ans. Mais je ne sais pas lire ni écrire en arabe. Puis mon père m'a enlevé de l'école à cause de la charia. Je me suis mariée à 15 ans, puis j'ai été veuve. J'étais la deuxième femme, mon mari il était vieux, et il était violent. A 35 ans, je me suis retrouvée seule avec mes 3 filles.

Le foyer va déménager en 2012. Je m'inquiète.

Le besoin de formation

J'ai demandé la formation pour pouvoir écrire des courriers. Parce que je suis seule et que je ne sais pas lire. Par exemple, quand j'ai des médicaments à prendre, ou quand je dois noter une adresse, ou lire des étiquettes de produits au travail.

Maintenant je peux lire l'alphabet. Je progresse plus vite que d'autres femmes.

Le déroulement de la formation

Le cours c'est des petits groupes de quatre dans la salle. Il y a deux formateurs bénévoles. Ils me montrent l'alphabet. Je cherche un nom avec un A. Ils nous donnent des photocopies comme ça. Maintenant je peux lire « le chat », « le chocolat ». Je vois l'image et je peux lire. J'ai payé l'inscription. C'est 15 euros par an.

L'écrivain public je vais la voir de temps en temps, quand j'ai des papiers à remplir. Je ne sais pas remplir des formulaires, ou des chèques. On n'a pas encore travaillé les chèques en cours. Je peux recopier une adresse, ou un chèque, mais je peux pas me souvenir. Je peux écrire si on me dicte chaque lettre.

J'aimerais bien faire une formation couture. Mais l'après-midi je ne peux pas sortir, alors il faudrait que ça soit le matin.

Les prescriptions sur l'AOF

Pendant la réunion on a rempli des papiers avec les dates de naissance, les noms. Il nous ont dit qu'on recevrait un courrier à la maison. Mais s'il n'y a pas de numéro de téléphone c'est qu'il n'y a rien du tout. Sinon, tu appelles. J'ai quand même été voir, et ils ont dit : 'y a pas de place, y a beaucoup de gens'. Il y a eu beaucoup de roumains, qui parlaient pas français. Alors elle m'a dit d'aller voir l'assistante sociale.

C'est l'ANPE qui a fait les demandes pour les formations. Je pense pas essayer encore, à chaque fois je me casse la tête pour rien du tout. La semaine dernière j'ai été voir la référente au Trident pour la première fois. On va travailler sur mon CV, et essayer de trouver un travail dans le nettoyage. Mais si c'est trop long je laisse tomber. Avec tous les jeunes qui cherchent, je sais bien que c'est difficile à mon âge.

Quand j'étais aux Assedic le Conseiller me convoquait deux fois par mois, mais y a rien du tout. Je suis malade et il me dérange pour rien du tout. Il m'a expliqué qu'il était obligé de me convoquer deux fois par mois, mais je lui ai dit que j'étais très malade. Maintenant il a compris et il me laisse tranquille. J'ai ramené les papiers du cours de français à l'ANPE, c'est peut-être pour ça .

Compte-rendu de l'entretien bénéficiaire 15

Synthèse des informations clés sur le parcours du bénéficiaire

Femme, 36ans, seule, un enfant Nationalité française	PROFIL DÉCRIT PAR: Le bénéficiaire lui-même et le référent ALI
STATUT: Demandeur d'emploi Bénéficiaire du RSA Salarié à temps partiel	STRUCTURE RÉALISANT LE SUIVI : Pôle Emploi + ALI
PARCOURS SCOLAIRE – LANGUE DE SCOLARISATION : Scolarisé en français en France. Niveau V bis. CAP Petite Enfance non validé	
RAPPORT A LA LANGUE FRANCAISE: Français Langue Maternelle	RAPPORT AUX COMPÉTENCES DE BASE: En difficulté avec les compétences de base (degré 3 / 4) ?
PROJET PROFESSIONNEL: A long terme : CAP Petite Enfance EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES: Divers contrats aidés sur une durée de 5 ans : <ul style="list-style-type: none"> - 3 ans en atelier de repassage - 2 ans : aide maternelle, nettoyage dans une crèche Contrat de remplacement d'un an comme aide maternelle en crèche	
STAGES EN ENTREPRISES: Plusieurs stages durant le CAP Petite Enfance et l'AOF : Aide maternelle, repassage	
PARCOURS DE FORMATION: <ul style="list-style-type: none"> - 1991 : Remise à niveau à l'APPS - 1996 : Remise à niveau à la MPS (stage MAPA) - 2000 : Remise à niveau à Tip Top Emploi (Compétences de base et savoir-faire) - 2010 : Remise à niveau au GRETA : Compétences clés 	
Prescriptions AOF Escale et GRETA:	Orientation vers ASL: Entretien individuel avec l'écrivain public/coordo ASL suite à orientation par Assistante Sociale
Formations suivies dans leur totalité	

La parole au référent ...

« La bénéficiaire partait de très très loin, tant sur le plan professionnel que personnel. Même s'il y a eu une super évolution, elle partait de vraiment très loin. A toutes les étapes de son parcours, on a perdu beaucoup de temps. Par exemple, pour l'envoyer sur un contrat aidé de repasseuse, il a fallu 4 ou 5 ans. Elle a perdu beaucoup de temps. Au début, elle bloquait sur tout. Quand je la recevais dans mon bureau, elle venait avec sa maman. Elles se plaignaient au maire en sortant parce que je leur avais proposé des choses et qu'elles bloquaient.

Maintenant c'est presque l'inverse. Je n'ai plus besoin de la motiver. Elle est sur-motivée ! Elle m'appelle toutes les semaines. Son projet c'est de compléter son expérience d'aide maternelle pour passer le CAP Petite Enfance en VAE. Mais ça va être difficile. Elle va se heurter à un principe de réalité : c'est un marché du travail où il y a beaucoup de concurrence. Le nombre de jeunes femmes qui ont obtenu le CAP après un DEAVS sur le département doit être très élevé, c'est un peu comme après l'explosion de la bulle de l'informatique au début des années 2000.

En plus, elle est sortie du dispositif RSA, le Parcours Emploi Renforcé, pendant un an et demi. Du coup, elle a été suivie par Pôle Emploi pendant ce temps là. Il ne s'est strictement rien passé ! Elle est revenue mais elle a perdu beaucoup de temps. Son cas est représentatif de la différence entre RMI et RSA. Pour les personnes qui sont sur le RSA Socle, on a des mesures intéressantes, on peut faire appel à des fonds, celui du Budget Départemental d'Insertion par exemple. Mais dès que les personnes gagnent plus de 500 euros par mois, elles sortent du dispositif en passant sur le RSA Activité, et on ne peut faire de suivi renforcé, au moment même où elles entrent en dynamique ! Le RSA c'est bien pour les gens qui travaillent à temps partiel et qui sont relativement autonomes. Mais pour ceux qui sont en chantier d'insertion pendant deux ans, ensuite ils se retrouvent à Pôle Emploi pendant deux ans. S'ils ont eu assez de temps pour devenir autonomes, se construire, c'est bien. Mais si ce n'est pas le cas, ils reviennent nous voir au bout de deux ans et demi, et ils ont perdu du temps. Nous, les ALI, on fait du Parcours Emploi Renforcé. On est en première ligne, on est physiquement au contact avec les personnes.

On n'a pas encore travaillé sur la suite du parcours. J'attends aussi les nouvelles dispositions légales en septembre. Elle a déjà fait 5 ans de contrat aidé, donc pas sûr qu'on puisse renouveler son contrat. Mais avec les changements qui peuvent arriver, on verra.

En termes de formation, ce dont elle aurait besoin, c'est d'une remise à niveau au long cours. Même si elle a progressé, on part de très loin. Elle a un niveau fin de 3^{ème} SEGPA.

Quand elle a été en formation à Tip Top Emploi, on a fait l'orientation conjointement avec la chargée d'insertion du chantier où elle travaillait. C'est bien quand les personnes peuvent être en emploi et en formation en même temps. Mais pour certaines, les deux en même temps, ça fait trop. On fait vraiment du cas par cas quand on choisit de prescrire de la formation, on adapte en fonction des personnes.

Pour la prescription sur Compétences clés au GRETA j'ai pu la prescrire directement parce qu'elle relève du public prioritaire, en chantier d'insertion. Par contre pour l'AOF, il faut passer par un Conseiller Pôle Emploi, c'est beaucoup plus compliqué ! Parfois il y a des clash, et j'en arrive à contacter directement le directeur de l'agence Pôle Emploi pour débloquer le cas d'un bénéficiaire, parce qu'un Conseiller applique trop à la lettre les directives, et refuse de positionner une personne sur un chantier, ou sur un financement pour un permis de conduire. »

La parole au bénéficiaire ...

Le projet

Mon projet c'est de travailler dans la petite enfance, en crèche ou en halte garderie. Mon projet est validé. J'ai déjà fait de nombreux contrats et des stages. Mon objectif c'est de faire une VAE. Mais mes stages sont trop vieux. Ils ont plus de 3 ans, du coup ils ne sont plus valables, et il me manque onze mois de contrat pour valider mon CAP en VAE.

En ce moment j'ai un emploi, mais il faut que je trouve un 2^{ème} travail en dans la Petite Enfance en même temps, pour avoir assez de mois de contrat. Actuellement, je fais 3h de ménage par jour, dans une école élémentaire. Et je postule partout, je fais des CV, des lettres. Mais il faut que je trouve un contrat sur la ligne de bus, parce que je n'ai pas de voiture. Il faut que j'aille du côté de Gières ou de Meylan, parce que de l'autre côté il y a un bus toutes les heures, et c'est plus compliqué pour aller travailler.

Je commence aussi à me poser des questions sur les contrats aidés.

Le besoin d'accompagnement

Il y a 12 ou 13 ans, j'étais au RMI. A l'époque, j'étais hermétique à tout. Au début, je ne souhaitais pas trop être accompagnée. Pendant un an et demi, je suis sortie du RSA. J'ai été suivie par Pôle Emploi, et j'ai beaucoup perdu. Il me faut un accompagnement très renforcé. Je suis revenue au RSA, et mon référent (ALI) me suis de nouveau. Je le vois presque toutes les semaines, au moins 40 fois par an.

Le parcours de formation

Je suis allée à l'école jusqu'à en seconde. J'ai arrêté en 1990 parce que j'en avais ras le bol. Mais maintenant je m'en mors les doigts. Quand j'ai commencé le CAP Petite Enfance, j'ai échoué deux fois au diplôme.

En 1991 j'ai commencé une formation. C'est la période où j'ai commencé le suivi avec mon référent. Ça a duré quelques mois. Quand ça a été fini, j'étais soulagé.

En 1996, j'ai fait une autre formation à la MPS. Mais ça s'est mal passé parce que je n'entendais pas avec la formatrice. Elle m'a dit 'vous n'avez pas le niveau, pourquoi vous voulez continuer ?'.

En 2010, je suis retournée en formation, au GRETA. Ça a duré un an. C'était bien, pour préparer le CAP Petite Enfance. Normalement c'était un cours d'informatique, mais je leur ai expliqué mon projet, et ils m'ont laissé me mettre dans un coin pour travailler sur un livre et faire les exercices pour préparer le diplôme. C'était 4 demi-journées par semaine. Ça a duré quelques mois.

En 2000 j'avais fait une formation aussi, à Tip Top Empli, c'était un peu la même chose. Je préparais le CAP. J'étais dans le groupe, mais je travaillais sur mon diplôme. Au début, ils me proposaient autre chose, mais je disais non parce que je voulais travailler dans la petite enfance. A l'époque j'avais pas confiance en moi. Mais je me disais, c'est important de voir des gens, de se faire connaître. Il y a un clic qui s'est fait, mais il a fallu du temps.

Entre les deux dernières formations, j'ai fait un contrat de deux ans demi à l'Oiseau bleu, 26h par semaine.

Le déroulement de la prescription

Mon référent m'a présenté la formation oralement. Il m'a donné une convocation. A chaque fois je suis allée à la réunion d'information collective. En général il n'y a pas de recrutement, sauf pour la formation au GRETA. A la fin, le bilan est transmis à mon référent. On m'a remis une attestation de compétences à chaque fois. Je n'ai pas gardé celle de la MPS, parce que je ne voulais plus les voir. Je n'ai pas fait d'évaluation initiale. En formation, c'est tout le monde pareil.

L'intérêt des stages en entreprise

Quand j'étais au GRETA, j'ai fait un stage dans une crèche. J'avais quelques heures libres par jour pour aller me présenter, et quelques jours de libre aussi. J'ai fait trois semaines de stage, puis ils m'ont embauchée.

Le rapport à la formation

Au tout départ, j'hésitais à aller en formation. J'avais vraiment pas confiance en moi. J'avais la crainte de ne pas y arriver. Et en français et en maths, je bloquais par rapport à l'école. J'avais peur de retrouver l'école. Mais finalement ça ne ressemblait pas à l'école. On y voit plus de gens. Ce n'est pas la même façon de faire les cours.

J'ai fait des aller-retour entre RMI, emploi, et formation.

La formation ne m'a jamais rien apporté. Je n'ai toujours pas le niveau pour accéder à la formation qualifiante. C'est pour ça que je veux faire la VAE, pour éviter la formation. J'ai deux référents qui m'aident sur ce projet, mon référent ici (ALI) et à Cap Emploi aussi. A la période où j'étais à Pôle Emploi j'avais aussi deux référents, mon référent ici et celui de Pôle Emploi, mais lui il n'avait jamais rien pour moi. Alors j'ai décidé d'en enlever un au lieu de faire les navettes. Pôle Emploi a accepté que le suivi soit fait seulement par mon référent ici. Ce n'est jamais Pôle Emploi qui m'a trouvé une formation ou autre chose. Je me suis débrouillée moi-même à chaque fois. Mon référent (ALI), je lui demande son avis à chaque fois qu'on me propose quelque chose. Je l'appelle et je lui demande son avis. Par exemple, pour un contrat de repasseuse. Au début je n'étais pas très chaude, parce que ça n'avait rien à voir avec les enfants. C'était dans un Association Intermédiaire. J'y suis resté deux ans et demi, et finalement j'ai bien aimé. Et je me suis dit, pourquoi pas finalement ? Mais il a m'a fallu laisser la place.

J'ai hésité longtemps avant de m'inscrire à la formation à Tip Top Emploi. Moi, il me faut du temps pour me décider, au moins une semaine ou deux.

Ça m'est arrivé une fois de refuser une formation de remise à niveau, parce que je manquais de confiance en moi. Parfois je regrette, je me dis que ça aurait pu être utile.

Ce qu'on fait en formation c'est intéressant pour quelqu'un qui aime la formation, mais ça apporte pas grand chose. Moi on m'a juste dit que je ne pouvais pas avoir accès au CAP . Mais je l'ai pris, parce que je pensais y arriver.

La suite de parcours envisagée

L'IFAC fait une formation préqualifiante au CAP. Je l'ai vu sur le journal, qu'ils cherchent du monde. Et j'hésite à aller à la réunion d'information collective en avril. Je me dis et si tu demandes, et que tu es prises ? J'ai toujours cette crainte. Là j'y pense. Pour l'instant, je suis sur le projet de VAE. Si j'y arrive. Sinon, on verra, c'est loin.

Compte-rendu de l'entretien bénéficiaire 16

Synthèse des informations clés sur le parcours du bénéficiaire

<p>Femme 49 ans, seule avec enfants Nationalité française depuis 2008 D'origine algérienne En France depuis 1989 Problèmes de santé</p>	<p>PROFIL DÉCRIT PAR:</p> <p>Le bénéficiaire lui-même et le responsable pédagogique de l'organisme de formation</p>
<p>STATUT: Salariée</p>	<p>STRUCTURE RÉALISANT LE SUIVI : Assistante sociale dans les années 2000 Pas de suivi actuellement</p>
<p>PARCOURS SCOLAIRE – LANGUE DE SCOLARISATION : Non scolarisée. Niveau infra VI</p>	
<p>RAPPORT A LA LANGUE FRANCAISE: Français Langue Seconde Niveau B1 à l'oral environ</p>	<p>RAPPORT AUX COMPÉTENCES DE BASE: En cours d'alphabétisation (niveau A1.1)</p>
<p>PROJET PROFESSIONNEL:</p> <p>EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES: 2000-2010 : contrats dans 3 SIAE (Tremplin 38, Estime, ADAMS) Depuis mars 2010 : Agent d'entretien dans une société de nettoyage (CDI 9h par semaine)</p> <p style="text-align: right;">STAGES EN ENTREPRISES:</p>	
<p>PARCOURS DE FORMATION:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2001 : Formation linguistique à l'Escale (prescription par une assistante sociale) - Septembre 2009-Juin 2010 : ASL MJC Abbaye (cours collectif) - Septembre 2010-Juin 2011 : ASL Centre Social Abbaye (cours collectif) - Depuis septembre 2011 : Accompagnement individuel au LEFOP - Depuis mars 2011-mai 2012: Formation Ecrits Professionnels ALPES (indemnisation, hors temps de travail) (2x3h par semaine) - Mai 2012-Mars 2013 : Renouvellement prévu de la formation Ecrits Pro. ALPES 	
<p>Prescriptions ASL et LEFOP: Formation demandées par le bénéficiaire et prescrites par une Assistante Sociale Entretien individuel avec le coordo. ASL</p>	<p>Prescription Formation Ecrits Professionnels: Proposée par l'employeur. Sur le principe du volontariat</p>

La parole au bénéficiaire ...

Le parcours

Je suis algérienne. J'ai la nationalité française depuis 2008. Je suis en France depuis 23 ans. Je suis agent d'entretien, je nettoie des bureaux au centre ville, dans une agence pour personnes âgées, et pour une mutuelle. J'ai seulement deux chantiers, 9h par semaine en tout, parce que j'ai des problèmes de santé.

La formation linguistique à l'Escale

J'ai fait une formation en 2001 à l'Escale à Saint-Martin d'Hères, pour lire et écrire. Ça a duré un an, 3h deux fois par semaine. Maintenant je sais lire mon nom, mon prénom, le mot France ou le mot Algérie. C'est l'assistante sociale qui m'a envoyée. C'était une formation gratuite, pas obligatoire mais pas payée. Mais je m'en fiche, j'ai besoin de sortir et de parler.

La formation Ecrits Professionnels à l'ALPES

En ce moment je fais une formation avec l'ALPES. C'est une formation payante, c'est au travail à 1000 services qu'on me l'a proposée. C'est du 22 mars 2011 au 3 mai 2012. C'est une formation pour 4 entreprises différentes. Elle va être renouvelée, on a un contrat de formation avec le travail. On a eu une réunion le 21 février avec l'entreprise et ils nous ont proposé un renouvellement pour un an. J'ai le droit de refuser. Je suis payée en plus de mon temps de travail. C'est 2 fois 3H par semaine.

Mes objectifs c'est de lire et écrire pour le travail. Pour savoir comment utiliser le matériel de travail, les produits ; comment lire ou écrire des messages, ou même sur le portable avec le patron ; et comment utiliser l'ordinateur, *tire-lire* par exemple. Elle est bien cette formation, même les formatrices elles sont bien. C'est le patron qui m'a proposé la formation. J'ai eu une convocation dans son bureau. Il m'a dit : 'toi, je trouve que tu parles pas trop trop'. Et ils savent que je sais pas lire et écrire, parce que je ramène les messages.

L'accompagnement vers la formation

Les formations c'est presque les mêmes. A l'Escale j'ai pas parlé beaucoup pour le travail. Maintenant on parle du travail oui. On m'a pas expliqué la différence de formation avec ALPES. On m'a demandé si j'ai déjà fait une formation.

Pour la formation à l'Escale c'est l'assistante sociale qui m'a expliqué. Mais c'est loin j'ai oublié. Dans cette formation il y avait un mélange des nationalités. Dans le cours il y avait un tunisien et un chinois. Il y avait tous les niveaux pour parler et pour écrire. Elle ne m'a pas proposé d'autres formations. Je suis allée directement à l'Escale. Elle a appelé avant, et elle m'a envoyé là-bas. Elle a demandé comment ça se passe.

Cette année j'avais beaucoup de problèmes, de logement, de santé, plein de choses. L'assistante elle s'occupe de moi, elle fait tout, elle me voit en rendez-vous presque chaque mois. C'est une assistante sociale spéciale, pour les problèmes avec les femmes.

Le parcours professionnel et l'accompagnement vers l'emploi

La même année, j'ai passé le permis. J'ai travaillé. Après 10 ans mon mari était parti, ça m'a fait beaucoup souffrir.

Je travaille à 1000 services depuis le 20 mars 2010. Avant ça j'ai travaillé pour ADAMS, avec des personnes âgées, pour Tremplin 38, et pour Estime. J'ai fait 3 entreprises en 10 ans. C'était l'assistante sociale qui me trouvait du travail. J'ai fait un CES pendant un an. Je travaillais le matin. Maintenant je trouve du travail toute seule. C'est un contrat normal. J'ai vu d'autres assistantes sociales, j'ai changé plusieurs fois. Mais j'en ai plus maintenant.

La formation au LEFOP

Au LEFOP c'est l'assistante sociale qui m'a envoyée. J'ai commencé il y a 3 ans. J'ai demandé à l'assistante sociale de travailler individuellement parce que moi je n'ai pas un bon niveau, et je comprenais pas trop. L'assistante m'a proposé d'aller au LEFOP pour travailler individuellement pour lire et écrire. Cette année on a travaillé beaucoup pour parler. On s'est mis d'accord avec Odile pour choisir sur quoi on travaille.

Compte-rendu de l'entretien bénéficiaire 17

Synthèse des informations clés sur le parcours du bénéficiaire

Femme 42 ans, seule avec enfants Nationalité guinéenne En France depuis 1988	PROFIL DÉCRIT PAR: Le bénéficiaire lui-même et le responsable pédagogique de l'organisme de formation
STATUT: Salariée à temps partiel (ADAMS)	STRUCTURE RÉALISANT LE SUIVI : Assistante sociale dans les années 2000 Pas de suivi actuellement
PARCOURS SCOLAIRE – LANGUE DE SCOLARISATION : Non scolarisée. Niveau infra VI	
RAPPORT A LA LANGUE FRANCAISE: Français Langue Seconde Niveau B2 à l'oral environ	RAPPORT AUX COMPÉTENCES DE BASE: En cours d'alphabétisation (entre le niveau A1.1 et le niveau A1 ?)
PROJET PROFESSIONNEL: A court terme : inscription à Pôle Emploi suite à fin de contrat d'aide à domicile A moyen terme : souhait d'une formation linguistique et insertion professionnelle, type AOF A long terme : souhait d'une formation qualifiante Auxiliaire de Vie ou Agent Hospitalier EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES: 2005 : Bénéficiaire du RMI 2006-2012 : Aide à domicile dans plusieurs entreprises (plus de 80h par mois) Juin 2010-juin 2012 : Aide ménagère auprès de personnes âgées à ADAMS STAGES EN ENTREPRISES:	
PARCOURS DE FORMATION: <ul style="list-style-type: none"> - 2006 : Formation ACFAL à l'Escale (environ 100h : 2X3h par semaine sur 4 mois) - Prolongation de 2 mois sur sa demande => Apprentissage de la lecture <ul style="list-style-type: none"> - Pas de demande d'un 2nd prolongement car priorité à l'emploi (raison pécunière) - Depuis 2010 : Accompagnement individuel au LEFOP - 2012 : Souhait d'une formation AOF (6 mois, rémunérée) => Objectif : Apprentissage de l'écriture et travail sur le projet professionnel et l'accès à une formation qualifiante en 2013	
Orientation vers le LEFOP: Par la chargée d'insertion d'ADAMS	
Formations suivies dans leur intégralité	

La parole au bénéficiaire ...

Je travaille à ADAMS depuis 2 ans. C'est une Association Intermédiaire dauphinoise qui travaille avec des clients particuliers. Ils appellent des demandeurs d'emploi et ils leurs donnent du travail pendant 2 ans. On travaille chez les clients. C'est de l'aide à domicile chez des particuliers.

Je vais finir mon contrat avec ADAMS en juin. Je vais chercher du travail dans l'aide à domicile, mais j'en ai marre. C'est en attendant de maîtrise le français, surtout l'écrit.

La formation au LEFOP

C'est la chargée d'insertion d'ADAMS qui m'a appelé pour moi au LEFOP. Je travaille avec une bénévole 1h30 par semaine.

Mes objectifs au LEFOP sont d'apprendre à laisser un petit mot, s'il manque un produit par exemple, et de pouvoir lire un petit mot, si c'est écrit petit. Pour l'instant je lis seulement si c'est écrit en « imprimerie ». J'ai des difficultés pour lire.

En ce moment je ne travaille pas beaucoup. Alors je me suis inscrite pour travailler le code de la route au LEFOP. C'est 1h30 tous les 15 jours.

Le parcours d'apprentissage

Je suis guinéenne. Je suis en France depuis 1988. . Au début je suis restée 4 ans, puis je suis repartie 3 ans, puis je suis restée 7 ans et je suis repartie 5 ans. Depuis 2005, je suis restée ici.

J'ai commencé à apprendre à lire et écrire avec mon mari. Il est guinéen, mais lui a été scolarisé, il est ingénieur. Il me donnait des cours à la maison.

Je parle un dialecte guinéen. Je viens d'une petite ville, bien plus petite que la capitale. En Guinée, je n'ai pas été à l'école. Il n'y avait pas beaucoup d'écoles pour les pauvres dans les années 1970. Maintenant ça a changée. Mes nièces et mes neveux vont à l'école dans le village.

Au début, quand j'apprenais avec mon mari, je disais : « C'est dur ! Je ne vais jamais y arriver ! ». Maintenant je lis. Mais j'écris mal, j'écris avec plein de fautes. Je n'écris pas souvent. Je ne laisse jamais de mots, même si j'ai compris. A la place, j'appelle.

En 2006 j'ai fait une formation ACFAL à l'Escale, à Saint-Martin d'Hères. C'était 3 fois 2h par semaine. Au bout de 4 mois, je savais lire. J'étais contente d'aller en formation. Mais on a été beaucoup retardé par des femmes qui étaient tout le temps en retard. Elles, elles comprenaient leur langue, le français, et elles ne faisaient que discuter, et moi ça m'a retardée pour l'écriture. Alors je lisais dans mon coin. Car j'étais seule. J'avais droit à une centaine d'heures. Au bout de 4 mois je commençais à savoir lire. Après ils m'ont rajouté 2 mois. Après, ils m'ont dit que pour continuer je pouvais faire une demande, mais je ne l'ai pas fait parce que j'ai trouvé du travail et que j'étais seule avec mes enfants. Mon mari était rentré en Afrique, et j'avais besoin d'argent, et il me fallait accompagner deux de mes enfants à l'école. J'aurais aimé prendre des cours du soir, mais ce n'était pas possible avec les enfants. Mais j'aimerais recommencer une formation. Je ferai ma demande en septembre. Pour l'instant je ne sais pas trop. J'ai juste imaginé. Mon souhait ce serait de bénéficier de 3 ou 4 mois de formation pour lire et écrire, et si j'ai ça je souhaite faire une formation d'Auxiliaire de Vie ou d'Agent Hospitalier.

L'apprentissage de la lecture

Ça m'a sauvé la vie d'apprendre à lire, parce ce que j'étais seule avec mes enfants. J'ai trouvé une annonce au pied de mon immeuble, en rentrant de l'école avec les enfants. L'annonce était une offre d'emploi. J'ai téléphoné de suite, et comme j'étais une des premières à l'avoir vue, j'ai été prise. Je travaille dans cette entreprise depuis 2006. J'ai été la première à téléphoner, et la lecture m' a sauvé la vie. Je remercie les formatrices bénévoles et le gouvernement qui a pu financer les formations pour les

étrangers. Je veux que ça soit écrit dans votre compte-rendu. Un jour, quand je pourrai écrire couramment, je prendrai rendez-vous avec les bénévoles pour écrire une lettre pour dire merci. En Afrique et ici, c'est différent. Là-bas, on peut vivre sans la lecture et l'écriture. Mais ici, sans la lecture et l'écriture, tu ne connais pas tes droits, alors tu es morte. Quand je vois des papis et des mamies qui sont arrivés depuis longtemps, qui me demandent le numéro du bus : c'est un handicap de ne pas savoir communiquer avec les gens qui vivent autour. Ne pas parler correctement ce n'est pas grave, mais le minimum qu'on peut obtenir.

Le parcours professionnel et l'accompagnement vers l'emploi

A partir de 2006, j'ai travaillé en emploi direct chez des particuliers. C'est beaucoup de déplacements dans la journée, des missions de 2h par ci par là. Je perds toute la journée dans le bus. En 2005-2006, j'ai touché le RMI. Tous les 3 mois, je faisais le point avec l'assistante sociale. Puis quelqu'un m'a conseillée de m'inscrire à ADAMS. J'ai eu le test, et ils m'ont dit qu'ils m'appelleraient. Mais ils ne donnent jamais de temps plein parce qu'il y a beaucoup de gens qui demandent, alors c'est 6h maximum. Du coup, je me suis inscrite aussi à la Sapinière, mais c'est seulement 8h par mois. A partir de 2007 j'ai eu 80h par mois ailleurs. Ils m'ont gardée un an, puis j'ai démissionné, et je suis revenue un an après.

J'ai trouvé des informations toute seule sur les métiers et les formations. Mes collègues aide à domicile m'ont aidée. Ça fait 6 ans que je fais du ménage à domicile, je n'en peux plus. Mon but c'est de faire une formation pour pouvoir travailler dans un centre fixe.

Je n'ai plus de suivi depuis 2008. J'ai été suivie seulement 2 ans, quand j'étais au RMI. Maintenant je me débrouille toute seule. En 2009, j'ai déménagé du secteur sud vers le secteur nord de Grenoble. J'ai été choquée par la façon dont j'ai été accueillie. J'avais eu beaucoup de frais avec le déménagement, et j'ai eu un problème pour payer une facture d'eau. Ma demande a été refusée. Je n'ai pas eu droit parce que j'avais un enfant majeur et étudiant, boursier. Ils m'ont conseillé de mettre ma fille dehors pour avoir des droits. J'ai regardé la personne en silence et je ne suis jamais revenue. Et pourtant, j'aurais eu le droit, par rapport à mes revenus mensuels. Je suis allée toute seule à la Trésorerie et j'ai demandé à payer ma facture d'eau en plusieurs fois.

La suite de parcours envisagée

La prochaine fois, je me débrouillerai seule, peut-être avec Pôle Emploi et Odile au LEFOP. Pour l'instant je ne sais pas trop. Je crois que je voudrais faire plutôt du français écrit, vu mon niveau. Je veux au moins passer un petit diplôme. J'ai beaucoup de collègues qui ont fait des formations qui étaient rémunérées par l'ANPE ou par le GRETA. AOF, ça me dit quelque chose. Je cible une formation rémunérée à temps plein, plutôt sur lire et écrire en français, et sur les métiers, avec de la pratique, des stages en entreprise. Et si possible une semaine de chaque en alternance. J'ai pas mal de copines qui l'ont fait pendant 6 mois. Je vais continuer le LEFOP jusqu'à juin. Je vais prendre de vraies vacances en juillet, pour la première fois depuis des années. Je ne me suis jamais arrêtée pendant 5 ans, même pas le weekend. J'ai tout programmé. En septembre je vais réfléchir et je verrai en fonction de mes employeurs. Je pense que je rentrerai en formation à l'automne.

Ce que je souhaite ajouter

Si le budget me le permet, je pense que ce serait bien qu'il y ait plus d'heures de formation et plus de bénévoles. C'est bien, surtout pour ceux qui n'ont pas pu aller à l'école dans leur pays d'origine. Globalement je suis contente de la formation. Depuis que je me suis séparée d'avec mon mari en 2005, si je n'avais pas au moins appris à lire, je n'aurais pas pu supporter toutes les choses que j'ai du traverser, ni me défendre toute seule sur mes propres projets. Les cours de français m'ont donné le courage et la patience de continuer dans mes projets.

Compte-rendu de l'entretien bénéficiaire 18

Synthèse des informations clés sur le parcours du bénéficiaire

Femme 28 ans Nationalité française	PROFIL DÉCRIT PAR: Le bénéficiaire lui-même et le responsable pédagogique de l'organisme de formation
STATUT: Demandeur d'emploi (non indemnisé)	STRUCTURE RÉALISANT LE SUIVI : Pôle Emploi depuis MLJ en Ile-de-France dans les années 2000
PARCOURS SCOLAIRE – LANGUE DE SCOLARISATION : Scolarisée en français en France. Niveau V bis. 3 ^{ème} CES puis 2 échecs au BEP Vente	
RAPPORT A LA LANGUE FRANCAISE: Français Langue Maternelle	RAPPORT AUX COMPÉTENCES DE BASE: En cours difficulté avec les compétences de base (degré 3 / 4)
PROJET PROFESSIONNEL: A court terme : Nouvelles tentatives du Concours d'Auxiliaire de puériculture A moyen terme : Préparation du diplôme en VAE ? A long terme : Poste d'Auxiliaire de Puériculture	
EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES: Plusieurs expériences dans la vente 7 ans d'expérience d'Auxiliaire de puériculture : contrats aidés puis CDI dans un centre maternel (crèche associative) Démission pour suivre son compagnon à Grenoble	STAGES EN ENTREPRISES: Stages en vente et dans la Petite Enfance
PARCOURS DE FORMATION: <ul style="list-style-type: none"> - 2002 : Formation théâtre de 4 mois en Ile-de-France. Prescription Mission Locale - Formations professionnalisantes dans la Petite Enfance à Paris, en plateau technique - Plusieurs Remises à Niveau en Ile-de-France et à Grenoble pour préparer le concours d'Auxiliaire de Puériculture. Plusieurs échecs 2011-2012 : En parallèle pour préparer le concours <ul style="list-style-type: none"> - Prépa concours à l'IFIP (5 mois dont 1 mois de stage) - Accompagnement individualisé au LEFOP (1h30 par semaine) 	
Orientation vers la prépa IFIP (organisme privé à Grenoble): Prescription Pôle Emploi Financement par le Conseil Régional Accès à la formation sur concours d'entrée	Orientation vers le LEFOP: Recherche personnelle d'une association de soutien à la préparation du concours Orientation vers le LEFOP par la coordinatrice ASL d'Echirolles
Formations suivies dans leur intégralité	

La parole au bénéficiaire ...

Le parcours

Dans ma vie j'ai pas mal bougé au niveau géographique. J'ai été dans plusieurs écoles. Je suis à Grenoble depuis 1 an seulement. Avant j'étais en Ile-de-France. J'étais une enfant qui avait du mal à aller à l'école. C'était difficile. Au collège, en 6^{ème}, j'étais très lente, j'avais beaucoup de difficultés. Alors j'ai été dans un collège CES. Souvent c'est pour les enfants étrangers, pour apprendre un métier. Moi j'ai choisi la vente. J'avais des capacités qui ont été repérées dans la vente. Alors j'ai poursuivi sur un BEP professionnel, en alternance, intitulé Vente action marchande. Ça ne s'est pas bien passé. J'ai échoué deux fois au BEP. J'ai arrêté l'école pendant 1 an.

J'ai cherché du côté de la Mission Locale. J'ai fait un stage de théâtre pendant 4 mois. C'était dans un lycée professionnel. On faisait tout, la création des décors, la mise en scène les représentations dans des maisons de retraites. J'ai aussi travaillé dans la vente.

Puis je me suis réorientée vers la Petite Enfance, avec l'aide de la Mission Locale. J'ai fait un contrat aidé grâce à eux. J'ai eu deux renouvellements, jusqu'à avoir un CDI dans un centre maternel, une crèche spécialisée dans la relation mère-enfant. J'ai essayé plusieurs fois de passer le concours. Parfois j'ai réussi l'écrit, mais je suis trop timide face au jury. J'ai plusieurs remises à niveau pour préparer le concours d'Auxiliaire de Puériculture. Je l'ai tenté plusieurs fois. J'ai déjà fait des formations professionnalisantes dans la Petite Enfance quand j'étais à Paris, en plateau technique. Et aussi un stage en tant qu'ATSEM. J'ai travaillé 7 ans dans la crèche associative. J'ai fait plusieurs tentatives de concours quand j'ai eu mon CDI, mais à chaque fois j'ai échoué à cause de l'oral. J'ai démissionné de la crèche en 2009 pour préparer le concours. J'ai fini par démissionner pour suivre mon compagnon à Grenoble.

La préparation au concours à l'IFIP

J'ai à nouveau préparé le concours avec l'IFIP, un organisme privé à Grenoble. C'est Pôle Emploi qui m'a prescrit la formation, qui était financée par la Région Rhône-Alpes. Ça a duré 5 mois, dont un mois de stage, d'octobre 2011 à février 2012. C'était trop court. Il y avait vraiment beaucoup de contenus. En 4 mois il fallait faire tout le contenu du BEP, qui est normalement fait en 2 ans ! J'ai passé un 1^{er} concours en février 2012. J'ai échoué. Je dois en passer un 2^{ème} en mars. Il y a plusieurs sessions.

Mon inscription a été faite par Pôle Emploi. Lors de mon 1^{er} rendez-vous avec mon Conseiller, j'ai parlé de ma recherche d'emploi et de la préparation au concours d'Auxiliaire de puériculture. Il m'a dit qu'il allait me positionner au concours d'entrée dans la prépa. Ça a été assez long entre ce rendez-vous et la convocation à l'IFIP : j'ai eu le temps de chercher du travail et de faire un contrat d'un mois.

J'ai d'abord assisté à une réunion d'information. Le jour même, j'ai passé un épreuve écrite le matin sur un sujet d'actualité. L'après-midi c'était un débat collectif sur un sujet d'actualité aussi. Ensuite j'ai passé un entretien individuel pour tester ma motivation, une semaine après. Un mois plus tard j'ai eu les résultats, et j'ai été convoquée à une 2^{ème} réunion d'information.

Le concours

A Grenoble, je n'ai trouvé que des postes d'agent technique. Sans le concours d'Auxiliaire de puériculture, j'ai l'impression que c'est très difficile de trouver un poste, alors qu'à Paris c'était possible. Ici, il faut absolument avoir le CAP Petite Enfance, ou le diplôme d'Aux. de puér. J'ai postulé à la clinique des Cèdres. J'ai fait un entretien parce qu'ils avaient vu sur mon CV que j'avais de l'expérience. Mais ils ont refusé de m'embaucher quand je leur ai dit que je n'avais pas le diplôme.

La formation au LEFOP

C'est moi qui ai trouvé le LEFOP. Je cherchais une association pour m'aider à m'entraîner. J'avais d'abord contacté une 1^{ère} association à Echirolles. J'ai rencontré la coordinatrice. Elle m'a positionnée sur différents secteurs, et elle m'a dit qu'on verrait en fonction des horaires et des disponibilités des bénévoles pour m'accompagner. C'est comme ça que je suis arrivée au LEFOP.

Avec le LEFOP, j'ai vraiment fait le constat que j'avais beaucoup perdu. Je fais des fautes, j'ai du mal à rédiger. Lors du 1^{er} entretien avec Odile, elle m'a mise en contact avec une bénévole qui est professeur de français. Je travaille avec elle 1h30 par semaine. On prépare le concours : retirer les idées principales d'un texte par exemple. J'ai fait cet accompagnement parallèlement à la prépa à l'iFIP, pendant 4 ou 5 mois. C'est en pause actuellement. Je verrai si je reprends en fonction des résultats au concours. Si je ne suis pas admise, j'envisage de préparer une VAE pour obtenir le diplôme.

La perception des formations

Ma perception des formations est plutôt positive. Ça m'a bien aidée. Les formateurs sont vraiment des personnes qui aiment ce qu'elles font. Aussi bien les professionnels que les bénévoles : ce sont des personnes extraordinaires, qui sont à l'écoute. En particulier au LEFOP, où on peut participer à la réunion d'assemblée générale.

L'accompagnement vers l'emploi et la formation

J'ai peu de contact avec mon Conseiller Pôle Emploi. Je ne suis pas indemnisée car j'ai démissionné de la crèche où je travaillais, puis j'ai travaillé 3 mois dans une boulangerie, puis j'ai de nouveau eu un contrat d'un mois. J'ai été au RSA à un moment donné, mais je n'y ai plus droit maintenant parce que je suis en couple.

Ce que je souhaite ajouter

Quand on veut vraiment, il y a pas mal de choses qui sont possibles en France. Par exemple, la prépa qui était financée par la Région Rhône-Alpes, et pendant laquelle j'ai même été rémunérée.

Compte-rendu de l'entretien bénéficiaire 22

Synthèse des informations clés sur le parcours du bénéficiaire

Homme, moins de 25 ans, célibataire Nationalité congolaise	PROFIL DÉCRIT PAR: Le référent MLJ
STATUT: Demandeur d'emploi	STRUCTURE RÉALISANT LE SUIVI : MLJ
PARCOURS SCOLAIRE – LANGUE DE SCOLARISATION : Scolarisé en français au Congo	
RAPPORT A LA LANGUE FRANCAISE: Français Langue Seconde	RAPPORT AUX COMPÉTENCES DE BASE: En difficulté avec les compétences de base (degré 3 / 4) ?
PROJET PROFESSIONNEL: ?	
EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES:	STAGES EN ENTREPRISES:
PARCOURS DE FORMATION: 2 prescriptions successives considérées comme erronées par les organismes de formation : 1. Prescription AOF FLE intermédiaire à l'Escale : refus et réorientation vers AOF FLE débutant Motif : niveau d'oral trop faible pour FLE intermédiaire 2. Prescription AOF FLE débutant au GRETA : refus et réorientation vers AOF Lire Ecrire Compter. Motif : scolarisé en langue française donc illettrisme et non FLE	
Prise d'initiative / formulation initiale du projet de formation : Formation proposée et prescrite par le référent MLJ, acceptée par le bénéficiaire	Mode de recrutement sur la formation: Participation à une information collective
En attente de réponse de prescription AOF LEC au moment de l'entretien avec le référent	

Compte-rendu de l'entretien bénéficiaire 23

Synthèse des informations clés sur le parcours du bénéficiaire

Femme, entre 25 et 30 ans Nationalité tunisienne	PROFIL DÉCRIT PAR: Le Conseiller Pôle Emploi spécialisé dans l'insertion et l'orientation
STATUT: Demandeur d'emploi	STRUCTURE RÉALISANT LE SUIVI : Pôle Emploi
PARCOURS SCOLAIRE – LANGUE DE SCOLARISATION : Scolarisé arabe en Tunisie. Niveau III. Diplôme équivalent au Baccalauréat Anglais/français, spécialité tourisme/hôtellerie	
RAPPORT A LA LANGUE FRANCAISE: Français Langue Seconde	RAPPORT AUX COMPÉTENCES DE BASE: En difficulté avec les compétences de base (degré 3 / 4) ?
PROJET PROFESSIONNEL: A court terme : Progresser à l'écrit à langue française A long terme : Emploi dans le secteur de l'hôtellerie ou du tourisme : accueil de la clientèle EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES: STAGES EN ENTREPRISES: Femme de chambre et réceptionniste en Italie Femme de ménage en France	
PARCOURS DE FORMATION: Intégration du Module 1 Compétences Clés	
Prise d'initiative / formulation initiale du projet de formation : Formation proposée et prescrite par le Conseiller Pôle Emploi, acceptée par le bénéficiaire	Mode de recrutement sur la formation: Pas d'info
Pas d'info sur le parcours en OF	

La parole au référent ...

« C'est le cas par exemple d'une femme scolarisée en Tunisie, titulaire d'un baccalauréat littéraire, qui parle quatre langues dont le français et l'anglais, avec un projet en direction du tourisme ou de l'hôtellerie. Elle a été femme de chambre et réceptionniste en Italie. En France, elle est femme de ménage. Elle s'exprime sans difficulté en français à l'oral. Par contre, son écrit est faible. C'est tout à fait pertinent de la positionner sur un module 1 Compétences Clés : le but est de la faire remonter d'un cran professionnellement. »

Compte-rendu de l'entretien bénéficiaire 24

Synthèse des informations clés sur le parcours du bénéficiaire

<p>Femme Nationalité tunisienne</p>	<p>PROFIL DÉCRIT PAR: Le Conseiller Pôle Emploi spécialisé dans l'insertion et l'orientation</p>
<p>STATUT: Demandeur d'emploi</p>	<p>STRUCTURE RÉALISANT LE SUIVI : Pôle Emploi</p>
<p>PARCOURS SCOLAIRE – LANGUE DE SCOLARISATION : Scolarisé arabe en Tunisie. Niveau III. Diplôme d'infirmière</p>	
<p>RAPPORT A LA LANGUE FRANCAISE: Français Langue Seconde</p>	<p>RAPPORT AUX COMPÉTENCES DE BASE: Sans difficulté avec les compétences de base</p>
<p>PROJET PROFESSIONNEL: A court terme : Progresser à l'écrit à langue française pour intégrer... A moyen terme : ... une formation préparant au diplôme d'Aide-Soignante A long terme : Emploi d'Aide-Soignante</p> <p>EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES: STAGES EN ENTREPRISES: 13 années d'expérience professionnelle comme infirmière en Tunisie 8 ans à l'étranger sans travailler</p>	
<p>PARCOURS DE FORMATION: Prescription AOF FLE par le Conseiller Pôle Emploi. Argumentaire : besoin de travailler sur la langue et le CV. Refus de l'organisme de formation. Motif : « son profil ne correspond pas à la formation ». Nouvelle prescription sur un AOF FLE dans un autre organisme de formation. Intégration de la formation en tant que stagiaire.</p>	
<p>Prise d'initiative / formulation initiale du projet de formation : Formation proposée et prescrite par le Conseiller Pôle Emploi, acceptée par le bénéficiaire</p>	<p>Mode de recrutement sur la formation: Pas d'info</p>
<p>Pas d'info sur le parcours en OF</p>	

Compte-rendu de l'entretien bénéficiaire 25

Synthèse des informations clés sur le parcours du bénéficiaire

<p>Femme d'une quarantaine d'années, mariée Originaire d'Inde ; en France depuis ? Nationalité française depuis 2007</p>	<p>PROFIL DÉCRIT PAR: Le bénéficiaire lui-même et le référent PLIE</p>
<p>STATUT: Salariée de la ville de Grenoble en contrat aidée</p>	<p>STRUCTURE RÉALISANT LE SUIVI : SIE Grenoble Sud depuis 2003 PLIE depuis 2007</p>
<p>PARCOURS SCOLAIRE – LANGUE DE SCOLARISATION :</p>	
<p>RAPPORT A LA LANGUE FRANCAISE: Français Langue Etrangère</p>	<p>RAPPORT AUX COMPÉTENCES DE BASE: Sans difficulté avec les compétences de base ?</p>
<p>PROJET PROFESSIONNEL:</p> <p>EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES: Plusieurs contrats en SIAE : 2004/2005 : Chantier d'insertion La Remise 2006 : Ateliers SIIS : opératrice de production 2007 : CDD puis CDI en blanchisserie industrielle. Rupture de parcours au bout de quelques mois: Démission après arrêts maladie 2008/2011 : Recherche d'emploi infructueuse Refus de RQTH en 2010 2011 : Remplacements sur poste de nettoyage à la ville de Grenoble suite à stage en AOF 2012 : Obtention d'un poste en contrat aidé de nettoyage à la ville de Grenoble</p> <p>STAGES EN ENTREPRISES: 2 stages en AOF : - au Service Nettoyage de la mairie - dans une entreprise privée de nettoyage qui intervient à la Clinique Mutualiste.</p>	
<p>PARCOURS DE FORMATION: 2009/2010 : Formation FLE. Obtention du DILF Nov 2010/Mai 2011 : AOF FLE intermédiaire à l'IFRA. Obtention du DELFA1 2012 : Souhait d'une formation en nettoyage. Souhait d'une formation FLE pour obtenir le DELFA2 : PSP envisagé à l'IFRA</p>	
<p>Prise d'initiative / formulation initiale du projet de formation : Mode de recrutement sur la formation: Formation FLE proposée par le référent et acceptée par le bénéficiaire</p> <p>Accès à la formation: Prescription demandée par le référent PLIE</p> <p>Formations suivies dans leur totalité</p>	

La parole au référent...

« Le contrat d'opératrice de production aux Ateliers SIIS s'est très bien passée. Le bilan était très positif et a souligné la rigueur de la bénéficiaire. Le problème de la communication orale en français a été pointé, même s'il a évolué en cours de contrat. A l'époque, le chargé d'insertion s'interrogeait sur le fait que la problématique de la maîtrise du français avait des conséquences sur la compréhension des consignes, et générait des erreurs.

A la sortie de ce contrat, mes collègues ont demandé son intégration au sein du PLIE, en raison de ses difficultés à réaliser seule les démarches de recherche d'emploi, en particulier à cause de ses difficultés avec la langue française et de sa mauvaise perception des techniques de recherche d'emploi.

Après son intégration dans le PLIE, et avec le soutien de la Chargée de Relation Entreprise (CRE), elle a trouvé un CCD en blanchisserie industrielle, qui s'est transformé ensuite en CDI. Au début, tout s'est bien passé, puis elle a eu des difficultés avec son contrat. Elle nous disait qu'elle avait des problèmes de santé liés à beaucoup de fatigue. Mais la CRE nous rapportait le discours de l'entreprise, un peu différent, selon lequel le poste ne lui convenait pas, qu'elle n'avait pas évalué les cadences, qu'il y avait un manque de motivation. Il est clair qu'il y avait aussi des problèmes de transport, des difficultés de mobilité qui se rajoutaient, car le poste démarrait très tôt le matin. On a envisagé un temps un entretien réunissant l'employeur, la CRE, la bénéficiaire et moi-même, mais il n'a pas pu avoir lieu. Finalement, la personne a été en arrêt maladie, qui a été reconduit, puis elle a fini par démissionner.

Un peu plus tard, la bénéficiaire nous présentait cette expérience en évoquant des changements d'horaires qui la faisaient travailler trop tard le soir, des problèmes de communication avec l'équipe, un roulement sur plusieurs postes, qui ont fait qu'elle a préféré arrêter. Du côté de l'équipe PLIE, on a surtout eu l'impression d'un gâchis, étant donné qu'il est rare d'avoir un CDI.

La personne est repartie sur une recherche d'emploi. Elle nous parlait de travailler en production, mais elle évoquait les mêmes problèmes de santé que lorsqu'elle était aux Ateliers SIIS, et elle avait toujours ce problème de mobilité, n'ayant pas le permis. Elle a fait de nombreuses candidatures sans résultat, et elle a donc fini par accepter de travailler sur son projet.

En 2009, à cause de douleurs aux jambes, on a envisagé de demander une reconnaissance de Travailleur Handicapé. Parallèlement à ce projet, la question du français planait toujours, restait à travailler, puisqu'il avait déjà fait barrage par le passé.

En 2009 et 2010, on a fait plusieurs prescriptions : AOF FLE au GRETA mais elle n'a pas été retenue, ce qui l'a déçue. Sur la même période : plusieurs candidatures pour des emplois, sans succès. Une réorientation vers l'intérim. En 2010/2011, elle a pris des cours de français et a obtenu le DILF. Je ne sais pas exactement sur quel dispositif, c'était à l'IFRA ou à l'Escale. Ensuite on a essayé de nombreuses orientations, mais rien n'a marché. Notamment, on a obtenu un refus de la RQTH. Et on a cherché à la faire entrer en AOF car elle était demandeuse mais cela n'a pas abouti. On a même tenté de se positionner sur un contrat aidé, mais c'est difficile après deux d'inscription à Pôle Emploi. Finalement, elle a eu accès à AOF FLE intermédiaire en novembre 2010. Il n'y a pas eu de bilan mais j'ai fait le point avec la bénéficiaire et j'ai eu la formatrice au téléphone : la progression est lente à l'oral, en raison d'un manque de pratique de l'oral au quotidien, elle n'a pas un grand réseau social.

Les stages durant l'AOF se sont bien passés, l'un au Service Nettoyage de la mairie, et l'autre dans une entreprise privée de nettoyage qui intervient à la Clinique Mutualiste. Cela lui a permis d'avoir des remplacements en nettoyage à la ville de Grenoble, puis un poste en contrat aidé fin 2011. Son rêve, c'est d'obtenir un poste de fonctionnaire à la mairie. Elle a exprimé le souhait de faire des formations en nettoyage. Elle voudrait aussi poursuivre sa formation FLE et obtenir le DELF A2, ce qui n'est possible apparemment à l'IFRA que sur la PSP. Elle doit en faire la demande elle-même, je pense qu'elle va le faire. »