



Groupe de travail SIAE :

Mieux tenir compte des difficultés langagières et/ou d'apprentissage dans l'accompagnement des salariés

Proposer une formation « Savoirs de Base » à un.e salarié .e?

Cette grille est le fruit du travail d'un groupe d'intervenants en SIAE, réunis dans le cadre d'un partenariat avec le Centre Ressources Illettrisme

Au cours de l'accompagnement d'un.e salarié.e en insertion, la formation est souvent une étape indispensable ...mais la proposer à un moment inopportun (trop tôt ou trop tard) peut être contre-productif.

La problématique à laquelle nous avons réfléchi se décline de la manière suivante :

- Comment s'assurer que c'est le bon moment pour proposer à une personne une entrée en formation ?
- Quels sont les pré-requis (au niveau connaissances mais aussi savoir-être) ?
- Comment éviter que des personnes assistent à des formations sans vouloir travailler après ?
- Comment identifier les pistes de progrès ou d'accompagnement avant d'envisager l'entrée en formation ?
- En cours de formation, à quels aspects sensibles pour la personne rester vigilant ?

Un groupe de travail s'est donc constitué autour de cette thématique, souci de trouver des critères issus de la pratique des uns et des autres.

Nous proposons donc une grille d'analyse sous forme de cible, 9 axes et 4 niveaux pour chaque axe. L'objectif n'est pas de conditionner l'entrée en formation de la personne à l'acquisition du 4^{ème} niveau pour chacun des axes, mais plutôt de conscientiser les différentes étapes.

Selon la formation envisagée, des adaptations seront nécessaires : entrer dans une formation qualifiante est plus exigeante en pré-requis techniques, le manque de maîtrise à l'oral pour les personnes non-francophones est parfois rédhibitoire. Nous nous sommes plutôt attachées à travailler sur les compétences « soft skills » qui favorisent un apprentissage en groupe réussi.

Cette grille sera améliorée grâce à vos remarques et expérience. Merci de vos retours !

Participant.es au groupe de travail :

Karine DUSSURGET - *SynergIAE 69*

Fathia DEMDOUM - *Ariel Services*

Véronique LACROIX - *Solidarités Services*

Houda DEBOUBA - *Solidarités Services*

Muriel BOURDELIN – *RIB*

Laure SOUVIGNET – *Régie de Quartier Eurequa*

Dominique GENTY - *AFI/ECRIT69*



A. Créer des liens entre la théorie et la pratique

Cette compétence inclut aussi le fait de tirer parti des expériences, de savoir transférer les savoir-faire. Elle parle donc du « savoir le faire ».

1. Acquiesce au discours sans comprendre
2. Comprend ce qui a été dit mais a besoin d'un contact ou de précisions par le biais de questions/réponses ; reformule information par information
3. Pose des questions pertinentes en situation de travail ou suite à la mise en place (Mise en place : accompagnement tripartite sur place - salarié, client, conseiller- avant la prise de poste sur place : présentation de la personne, explication par le client de ses attentes, médiation par le conseiller
4. Applique les consignes qui ont été données à l'oral dans un lieu différent de celui de l'application

B. Arriver à gérer l'incertitude en autonomie

Cette compétence recoupe les champs de l'autonomie, ainsi que la capacité à accepter la frustration et à gérer l'incertitude.

En arrivant à gérer l'incertitude, la personne se donne aussi « l'autorisation de faire ».

Il est important de s'assurer que la personne profitera de chaque moment de la formation de manière active.

1. A besoin d'être très entendu.e et écouté.e, rappelle plusieurs fois durant ou avant la mission afin de se rassurer
2. Met en place des actions pour se rassurer en situation stressante (par exemple : va en repérage avec quelqu'un...)
3. Trouve toujours à s'occuper dans le cadre professionnel
4. Améliore un travail fourni en le retravaillant, est capable de se tenir à une discipline d'auto-apprentissage en expérimentant

Remarques :

Des éléments de la vie personnelle peuvent aider à cerner cette compétence : par exemple « quel administratif la personne est-elle en mesure de faire en autonomie à domicile ? ».

La maîtrise de certains outils informatiques permettra aussi d'aborder ces sujets.

C. Être disponible

Cet axe concerne l'état émotionnel de la personne, sa « disponibilité dans la tête ».

Il conviendra d'orienter vers des dispositifs adéquats les personnes présentant des problématiques psychiques ou des états dépressifs. Cependant, il ne faut pas oublier que pour certaines personnes, la reprise d'une formation peut être valorisante ou permettre de prendre de la distance par rapport à un quotidien difficile. C'est l'« effet thérapeutique » de la formation. Il faudra cependant dans ce cas ne pas être trop exigeant en termes de niveau d'objectifs. Le conseiller pourra donc prévenir l'organisme de formation.

Le niveau d'exigence requis en début de formation dépendra

- *Du type de formation : lorsqu'il est question de formation qualifiante, il faudra s'assurer que la personne est suffisamment disponible pour atteindre les objectifs visés non-négociables*
- *Du rythme de la formation : il est plus facile de rester disponible sur une semaine que sur quelques mois.*

Certaines personnes ne disposent pas de disponibilité psychique en raison de freins périphériques qui ne sont pas encore levés : problème de logement, de garde d'enfants



Dans les critères, nous prendrons en considération la disponibilité familiale en lien avec les enfants et le conjoint : système de garde résolu, mais aussi soutien de l'environnement familial, résolution des conflits de loyauté, logement stabilisé ...

Le rôle du conseiller sera d'être encore présent juste avant et pendant la formation, dans l'étayage de la difficulté à passer le cap (un appel téléphonique avant l'information collective, un SMS après la première journée...)

1. Refuse de modifier même de manière minimale le rythme familial
2. Est fortement préoccupé.e par le bien-être de son entourage (enfants, conjoint.e, famille, parents...), se déplace toujours avec son portable allumé
3. A un système de garde fiable, des enfants scolarisés, la capacité financière à assumer éventuellement une cantine ou une garde périscolaire, un cercle amical soutenant
4. A pu aborder le sujet et a le soutien du/de la conjoint.e et du cercle proche

D. Maîtriser suffisamment la langue française

Le terme « suffisamment » est dépendant du type de formation qui sera suivie par la personne. De plus, le conseiller n'est pas toujours à l'aise pour évaluer les compétences linguistiques (des aides peuvent être sollicitées à ce sujet : Pôles Linguistiques, listes d'indices de niveaux...).

D'autre part, certains organismes de formation peuvent demander des prérequis en lien avec les mathématiques, voire de l'informatique...

L'analyse d'une fiche d'accueil ou des tests métiers permet aussi d'avoir quelques indications sur le profil linguistique de la personne et en particulier de détecter des situations d'illettrisme.

1. N'a pas été scolarisé.e et ne maîtrise pas les bases de la langue française
2. Maîtrise le vocabulaire et les expressions en lien avec la vie quotidienne
3. Maîtrise le vocabulaire technique en lien avec la formation
4. Maîtrise le « français de scolarisation », prend des notes, organise son écrit

E. Avoir des projets à moyen terme

Il est plus facile de s'investir dans l'apprentissage lorsque l'on a des projets à moyens ou long terme, que l'on n'est pas dans l'immédiateté.

Cependant, certaines personnes ont besoin d'une formation, qui leur permettra de révéler leur niveau de connaissance ou leur capacité d'apprentissage, et ainsi de se projeter dans le futur. Il faudra dans ce cas être vigilant à ne pas choisir une formation dont le niveau sera trop exigeant puisque l'objectif primordial sera la reprise de confiance en soi.

1. N'est pas en capacité de s'investir dans une autre étape (sous le coup d'un traumatisme, déplacement récent, accident de vie, deuil, sortie de prison, en attente d'un jugement, personne n'ayant pas envie de changer de client...)
2. A des projets en distorsion (hors de portée...), a des difficultés à s'autoriser à avoir des projets personnels ou est dans le déni de ses difficultés.
3. Est en train de prendre ses marques dans la SIAE ; exprime une demande ou un besoin via un intermédiaire (dans certains cas, la personne utilise un autre pour exprimer son besoin : mon fils m'a dit que...)
4. A déjà enclenché des changements, a pu rebondir suite à un accident de vie. Répond de manière réaliste à la question « Dans un an, où et comment je me vois ? »

F. Identifier et nommer ses acquis

La compétence « Apprendre à apprendre » souligne l'importance de pouvoir identifier et pouvoir reconnaître ce qu'on sait faire et ce que l'on a appris, ainsi que la manière dont on l'a appris.



Cela signifie aussi que la personne s'autorise à apprendre.

La difficulté réside aussi parfois dans le fait que la personne ne dispose pas du vocabulaire suffisant pour exprimer cela. Elle n'arrivera peut-être pas à formaliser ses acquis (or cette compétence lui sera aussi demandée lors d'entretiens d'embauche). Il conviendra parfois d'avoir recourt à des

photolangages (Zoom2Choose) Explorama ou des constructions de presse-book

L'autre difficulté est de pouvoir vérifier (par le suivi lors de stages, PSP, feed-back des encadrants techniques...) la fiabilité de ces acquis et ne pas se contenter du déclaratif (par exemple une assistante de vie qui ne différencie pas assez vie perso et vie pro)

1. Utilise un discours auto-dévalorisant : « Je ne sais rien faire, je n'ai jamais rien su faire »
2. Demande l'acquiescement de l'autre : « Si vous pensez que c'est bien pour moi »
3. Sait identifier ou exprimer rapidement les actes professionnels qu'il/elle maîtrise, sans se surévaluer ou sous évaluer (par exemple lors des entretiens techniques)
4. Sait expliquer comment il/elle a acquis ces compétences professionnelles

G. Intégrer un collectif

1. Oriente sa colère ou son mal-être vers les formateurs, conseillers (prises de paroles impétueuses en info coll.). Ce type de personnalité peut en effet perturber un groupe
2. A besoin d'être soutenu.e étape par étape, accapare l'attention des personnes encadrantes
3. Inscrit son activité dans le cadre du groupe en tenant compte de la chaîne des processus, des tâches des personnes
4. Échange volontiers informations et coups de main dans le cadre du travail ; est moteur dans le groupe.

H. Etre conscient de ses besoins

Cette compétence prend en considération la volonté que la personne mettra en œuvre pour réussir sa formation. Cette volonté est en lien avec la perception qu'a la personne de mener à bien son projet et à l'identification réaliste de ses besoins.

Si la priorité est de gagner de l'argent, l'entrée en formation n'est pas adéquate.

1. Est en situation d'insécurité financière et souhaite en priorité d'urgence un emploi rémunérateur
2. Manifeste une forme de persévérance : mobilise les personnes référentes pour arriver à ses objectifs, recontacte s'il y a trop de délai
3. Hiérarchise ses actions en fonction de son objectif (est ponctuel.le même si fatigué.e, respecte les consignes de sécurité même si pressé.e...)
4. Connait le marché de l'emploi et la place qu'il/elle pourrait y prendre de manière réaliste au regard de ses compétences acquises et à acquérir en formation

I. Maîtriser les gestes mentaux

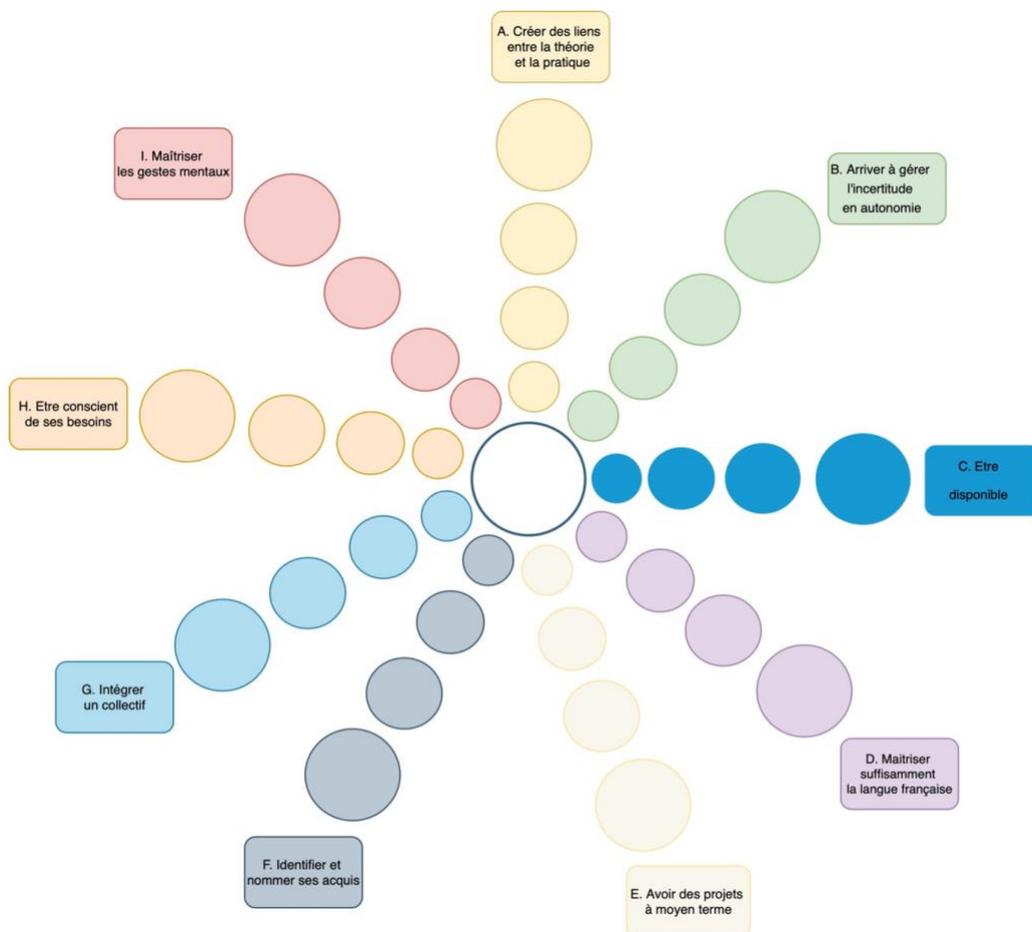
La notion de gestes mentaux est issue de « la gestion mentale » : concentration, acquisition des principes de comparaison, classification, traitement des données, hiérarchisation des informations.

Selon le type de formation, il peut être nécessaire de maîtriser déjà certains de ces gestes mentaux, d'autres formations ont comme objectif de développer ces gestes mentaux.

1. Ne vérifie pas le résultat ou les conséquences de ses actions (par exemple : en débroussaillant ne vérifie pas que la débroussailleuse fonctionne, lave avec de l'eau sale...)
2. Écoute la fin de l'explication avant de se mettre en action
3. Arrive à rester assis.e sans besoins intempestifs (fumer, boire du café...) pendant un entretien
4. Arrive à se concentrer en silence pendant 10 minutes



Groupe de travail SIAE :
Mieux tenir compte des difficultés langagières et/ou d'apprentissage dans l'accompagnement des salariés



DOCUMENT