

LA COOPÉRATIVE DES SOLUTIONS

Inventer autrement, construire ensemble
des solutions pour l'accès de tous aux
compétences de base



Livret des **solutions**



Ce projet est cofinancé par
le Fonds social européen
dans le cadre du
programme opérationnel
national « Emploi et
Inclusion » 2014-2020

La Coopérative des solutions, qu'est-ce que c'est ?

D'abord une aventure collective, pour construire ensemble, sur 17 territoires, des solutions nouvelles contre l'illettrisme avec une méthode qui révèle l'intelligence collective et fédère toutes les volontés. La Coopérative des solutions rassemble ceux qui osent coopérer pour que l'illettrisme recule : elle s'adresse à ceux qui ont envie de changer la réalité et de jouer un rôle utile contre l'illettrisme, chacun avec sa différence.

La Coopérative des solutions, comment ça marche ?

Sur chaque territoire, la Coopérative des solutions se déroule en 4 étapes :

- Identifier le problème à résoudre collectivement
- Prototyper la solution pour y répondre
- Tester cette solution
- Partager la solution



Identifier

Un problème est rencontré sur un territoire par des personnes confrontées aux conséquences de l'illettrisme (par exemple : difficultés pour accéder à une solution de formation, à un service local, etc.) Il est collectivement identifié comme une priorité par les acteurs concernés. Un groupe de travail composé de toutes sortes d'acteurs (terrain, institutionnels, bénévoles) est alors mis en place. Il « cadre » le problème à résoudre en le définissant simplement et concrètement et en considérant qu'il peut être résolu.

Prototyper

Le groupe travaille pendant une journée sur le problème, accompagné par des experts des méthodes de co-création. Ensemble, ils vont définir une réponse réaliste, participative et impliquante pour chacun des membres. Chaque membre repart avec un plan d'action visant à construire individuellement un « morceau » de la future solution.

Tester

Le groupe se réunit quelques semaines plus tard pour « assembler » les productions individuelles et revenir sur les résultats du test de la solution imaginée. Ce protocole de test, en lien direct avec les usagers et personnes concernées, permet de mieux comprendre les points clés, d'identifier les ajustements éventuels.

Partager

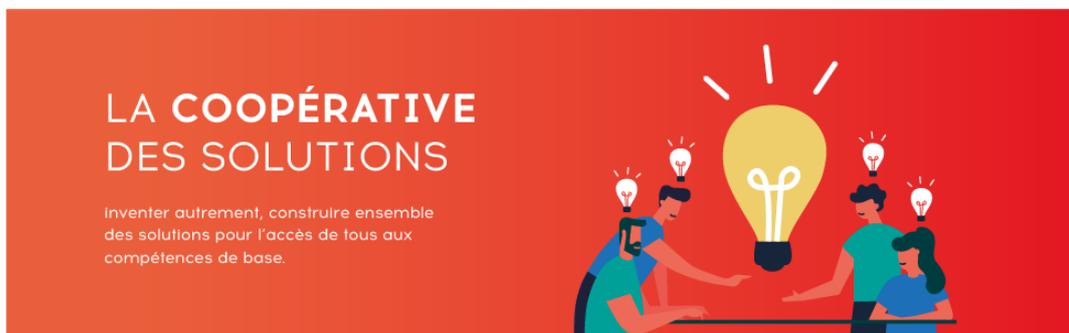
Lors de séances de partage avec leurs homologues, les groupes se prêtent à l'exercice du pitch et présentent en un temps très court la solution imaginée. Ces travaux viennent s'intégrer dans les projets du territoire. Ils deviennent sources d'inspiration et d'échanges de nouvelles pratiques.

La Coopérative des solutions : un tremplin pour construire ensemble des solutions
en partant des besoins rencontrés par les personnes qui ne maîtrisent pas
les compétences de base et par celles et ceux qui les accompagnent ;
innover en inventant de nouvelles façons d'agir face à l'illettrisme.

La Coopérative des solutions est un programme initié et porté par l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme avec le soutien de l'Union européenne.

17 territoires engagés

PROBLEME A RESOUDRE	TERRITOIRE ENGAGE	PAGE
Comment adapter l'offre de service du territoire aux besoins des personnes en situation d'illettrisme et d'illectronisme ?	Auvergne-Rhône-Alpes, Belley	4 - 5
Comment repérer les situations d'illettrisme des personnes en luttant contre l'illectronisme dans la Communauté de communes Flandre-Lys ?	Hauts-de-France, Communauté de communes Flandre-Lys	6 - 7
Comment mobiliser des personnes en situation d'illettrisme / d'illectronisme sur un territoire rural ? Quelles initiatives mettre en place ?	Normandie, Communauté de communes des 4 rivières	8 - 9
Comment coordonner, à l'échelle de la Communauté d'Agglomération de Vesoul, les différents acteurs de la lutte contre l'illettrisme, de façon à agir concrètement ?	Bourgogne-Franche-Comté, Vesoul	10 - 11
Comment mieux repérer et orienter les demandeurs d'emploi en situation d'illettrisme vers une solution adaptée ?	Corse, Bastia	12 - 13
Comment repérer plus efficacement les personnes en situation d'illettrisme afin de les orienter vers un parcours sécurisé ?	Bourgogne-Franche-Comté, Pontarlier, Haut-Doubs	14 - 15
Comment sensibiliser et outiller les encadrants d'Unis-Cité au repérage et à l'accompagnement des volontaires en situation d'illettrisme vers le réapprentissage ?	Occitanie, Nîmes	16 - 17
Comment détecter et accompagner les apprentis en situation d'illettrisme pour leur donner toutes les chances de réussir leur examen ?	Grand Est, Mulhouse	18 - 19
Comment faciliter l'entrée des personnes en situation d'illettrisme dans les ateliers de remobilisation proposés sur la commune d'Allonnes ?	Pays de la Loire, Allonnes	20 - 21
Comment associer les acteurs du champ social dans la prise en charge de personnes en situation d'illettrisme sur le territoire Nord de la Martinique ?	Martinique, Territoire Nord	22 - 23
Comment mobiliser les agences d'emploi dans la détection des salariés intérimaires en situation d'illettrisme et dans l'adaptation de leur prise en charge ?	Ile-de-France	24 - 25
Comment accompagner les personnes en situation d'illettrisme pour qu'elles se lancent dans un parcours adapté ?	Hauts-de-France, Calais	26 - 27
Comment mieux informer et rendre accessible la certification CléA pour les personnes en situation d'illettrisme sur le bassin messin ?	Grand Est, Metz	28 - 29
Comment accompagner et orienter les personnes vers un parcours sécurisé de réapprentissage des compétences de base ?	Pays de la Loire, Communauté d'agglomération Angers	30 - 31
Comment raccrocher les jeunes fâchés avec l'école pour un retour à la formation et à l'emploi ?	Pays de la Loire, Saint-Nazaire	32 - 33
Comment accueillir les personnes en situation d'illettrisme pour faciliter leur accès aux droits sociaux ?	Centre-Val de Loire, Département du Loir-et-Cher	34 - 35
Comment mettre en œuvre des solutions pour que les jeunes, filles et garçons, et les hommes s'engagent dans les formations aux compétences de base ?	Guyane	36 - 38



Belley – Auvergne-Rhône-Alpes

Comment adapter l'offre de service du territoire aux besoins des personnes en situation d'illettrisme et d'illectronisme ?

Acteur pivot : AFI3 CRI de l'Ain

Quelle était la situation rencontrée ?

Dans le cadre de la coordination des acteurs portée par ECRIT 01 sur le territoire de Belley autour des enjeux de maîtrise de la langue et des compétences clés, des constats au niveau des bénéficiaires du RSA présentant des situations d'illettrisme ont été remontés notamment par Diapason (référé unique RSA). Le sujet a été évoqué dans les instances politiques de la ville (dont la compétence est assurée par la communauté de communes Bugey Sud), qui cofinancent la mission d'ECRIT 01 sur le territoire, et une analyse plus fine a été demandée.

Les acteurs, par le biais de ce réseau, ont identifié plus précisément la problématique : des publics en difficulté avec les compétences de base et numériques se trouvent sans solution de formation sur Belley et ses alentours. La Coopérative des solutions, initiée en 2020 par l'ANLCI, a permis de travailler sur ce sujet et d'élaborer une solution adaptée au contexte, qui a évolué au fil de l'eau.

Membres de l'atelier régional :

Communauté de communes du Bugey : Nathalie BERTRAND - ECRIT 01 (acteur pivot) ; Véronique CLAVEL, Ingrid BORGEY-JACOB - **Conseil départemental** : Béatrice MARTY - **Alfa3A** : Marie-Laurence MOYRET - **ATELEC** : Anne SEYVE-MARKLEY - **Lusie 01** : Caroline BERTRAND - **Pôle emploi** : Christelle SAUJOT - **Mission locale** : Pascale REY - **Centre social l'Escale** : Christelle LEVEILLE – **Conseil départemental** : Catherine VIDON-BIGOT - **témoin** : Claudine PENNINGCKX – **témoin** : Nadine BILOTET

Quelle est la solution choisie par l'atelier régional ?

En s'appuyant sur les ressources du territoire pour repérer et orienter les personnes (la plateforme d'accueil et d'orientation – les mairies – les intervenants sociaux – les acteurs de l'orientation et de l'emploi – la future Maison France services – les conseillers numériques), la solution prototypée visait à lever les freins à l'autonomie et à l'accès à la formation aux compétences de base.



Cela passe par la proposition d'ateliers numériques itinérants :

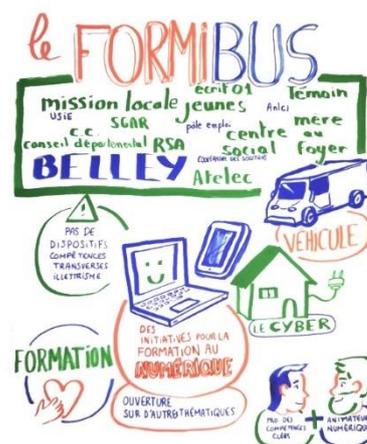
- En mobilisant le levier identifié comme pertinent : le numérique ;
- En proposant des ateliers co-animés par des conseillers numériques et par des formateurs sur les compétences de base ;
- En y associant un entretien diagnostic pour affiner les besoins et les attentes des participants.

Ces ateliers constituent alors une première marche vers un parcours d'insertion et/ou de formation.

La solution :

Initialement, le projet développé en milieu rural visait aussi à résoudre le problème de mobilité. Les acteurs avaient choisi de mettre en service un bus aménagé apportant des ateliers numériques itinérants sur les communes concernées. En cours d'année, le recrutement de plusieurs conseillers numériques ainsi que le coût d'un bus ont occasionné une réorientation du projet vers des ateliers dans différentes communes, co-animés par les conseillers et un formateur sur les compétences de base.

L'objectif de cet accompagnement est de s'appuyer sur les outils du numérique, sur les compétences acquises, d'en apprendre de nouvelles pour accéder à l'information, aux droits, aux services (bibliothèque, transports, loisirs) : utilisation de tablette, de smartphone, des logiciels de traitement de texte, d'une webcam... mais aussi favoriser l'autonomie des personnes en situation d'illettrisme (bénéficiaires du RSA, jeunes de – de 26 ans, habitants QPV, demandeurs d'emploi) dans leurs démarches et dans leurs attentes.



Éléments et synthèse de la solution

Points-clés du projet :

- Un **réseau** initial fortement mobilisé
- Le **décloisonnement** des **prestations** en rendant les ateliers accessibles à tous les publics
- Des ateliers à **entrée et sortie permanentes**
- La **mobilisation** de tous les **acteurs** socio-économiques du territoire pour repérer et orienter les publics
- La formation des conseillers numériques incluant une **sensibilisation à l'illettrisme**
- La mise en place de **formations** aux compétences de base, dans une logique de **parcours**
- L'**adaptation** aux évolutions du **contexte** local dans une dynamique de **co-construction** permanente



Éléments et synthèse de la solution

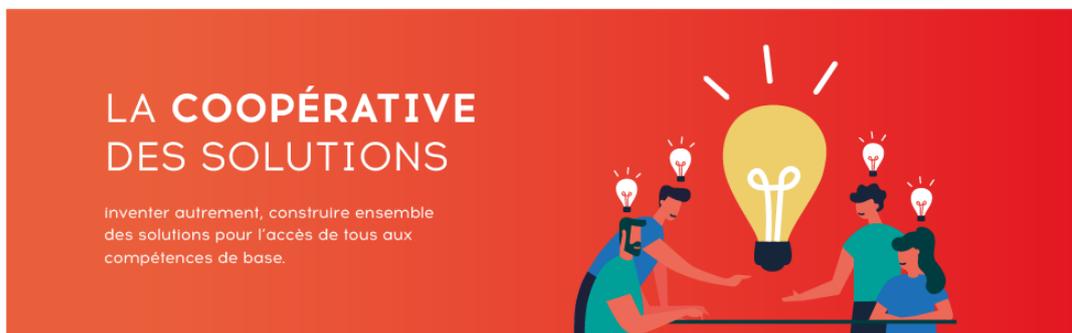
Téléchargez les ressources disponibles sur la plateforme
<https://illettrisme-cooperons.fr/>, « Village des solutions »



Comment en savoir plus ?

Nathalie Bertrand, AFI ECRI 01 : ecrit01@afi3.fr

Pour l'ANLCI : Anne Mességué - anne.messegué@auvergne-rhone-alpes.gouv.fr



Communauté de communes Flandre Lys – Hauts-de-France

Comment repérer les situations d'illettrisme en luttant contre l'illectronisme dans la Communauté de communes Flandre-Lys ?

Acteur pivot : Jeunesse-Culture - Réseau Esperluette

Quelle était la situation rencontrée ?

En Flandre-Lys, l'alerte sur les sujets de l'illettrisme et de l'illectronisme numérique a été donnée par le docteur Marmignon, de la Médecine du travail de La Gorgue, qui portait la problématique à l'échelle de l'entreprise et sur la demande d'emploi. Déjà fortement engagée sur le champ de la prévention de l'illettrisme, la Communauté de communes a fait le choix de s'atteler à la lutte contre l'illettrisme au travers des différents plans territoriaux en cours d'installation tels que le CTL (Contrat Territoire Lecture) ou le CTG (Convention Territoriale Globale) mais aussi en se dotant d'équipements tel que l'Espace France Services. Deux conseillers numériques sont recrutés pour 2 ans et formés, dès leur arrivée, au repérage des situations d'illettrisme et d'illectronisme.

Ainsi, le programme de la Coopérative des solutions représente, pour la CCFL, une première marche d'expérimentation concrète et de mise en place d'un collectif d'acteurs locaux dont l'action coordonnée servira les intérêts des personnes en difficultés avec les compétences de base y compris la compétence numérique de base.

Membres de l'atelier régional :

Communauté de communes Flandre-Lys (acteur pivot) : Catherine WILLEMS, Michel DEHAENE, Laurent LEMAITRE ; **Pôle emploi agence d'Hazebrouck :** Valérie BIAUSQUE ; **Pôle emploi agence de Bailleul :** Cindy TESQUET ; **Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi de Merville :** Gaëtan VANDOOELAGHE ; **Maison pour tous de La Gorgue :** David SEZILLE, Jean-Louis DESSAINT ; **Entreprise Roquette :** Isabelle DUHOO ; **Entreprise STAUB :** Florine SAUVAGE

Quelle est la solution choisie par l'atelier régional ?

Les acteurs de Flandre-Lys ont concentré leur réflexion autour des besoins quotidiens et notamment administratifs des personnes en situation d'illettrisme. Ainsi, est apparue l'idée d'un guichet unique, multi-accueil et, au regard de la ruralité du territoire, itinérant. En s'appuyant sur les équipements existants, telles que les bibliothèques du réseau Esperluette, et des moyens matériels et financiers mis à disposition pour mener à bien l'expérimentation, le collectif a choisi de mettre en service un *Connectibus* dont l'objet « avoué » sera l'aide

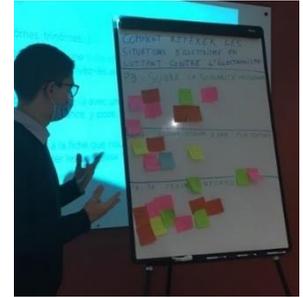




aux démarches en ligne, l'accès à une connexion internet tout en donnant pour mission aux aidants numérique de repérer les personnes en situation d'illettrisme.

Outre le service immédiat au plus près des besoins, le groupe travaille à impliquer tous les services utiles au quotidien des personnes et les réunir dans le cadre d'événements spécifiques en

pensant un parcours utilisateur non stigmatisant mais qui puisse donner lieu à une première prise de contact avec les personnes en situation d'illettrisme dans le but de leur proposer un parcours de remédiation.



La solution :

L'objectif de l'atelier réuni en CCFL dans le cadre de la Coopérative des solutions est de permettre un meilleur repérage des situations d'illettrisme en vue de proposer des réponses adaptées aux besoins des plus fragilisés par le manque de maîtrise des compétences de base.



Cela doit être rendu possible grâce, notamment, au maillage des partenaires dont le futur espace France services, le réseau Esperluette, le Point d'accès au droit, les centres sociaux, le CCAS, Pôle emploi, PLIE, les entreprises et leurs services RH, la médecine du travail, les organismes de formation, etc. Ce projet extrêmement maillé implique des partenariats divers et multiples, des professionnels bien formés à ces problématiques d'illettrisme et d'illettrisme numérique et qui soient capables de relayer et orienter les personnes vers les bons interlocuteurs et/ou dispositifs afin qu'elles accèdent à des formations adaptées.

Cette solution prototypée dans le cadre de la Coopérative est étayée par l'organisation d'une journée professionnelle dédiée à la problématique illettrisme-illectronisme qui rassemblera tous les acteurs locaux et institutionnels le 25 novembre 2021. Cette dernière est co-portée par les Médiathèques départementales 59-62 et la CCFL via le Réseau de Lecture publique Esperluette mais également par le recrutement de 2 conseillers au premier septembre 2021, pour 2 ans, formés et sensibilisés dès leur arrivée au repérage des situations d'illettrisme et d'illettrisme numérique.



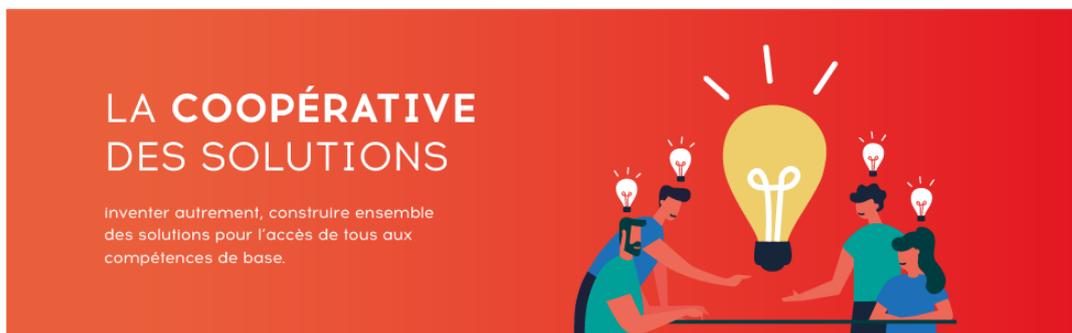
Éléments et synthèse de la solution

Téléchargez les ressources disponibles sur la plateforme <https://illettrisme-cooperons.fr/>, « Village des solutions »



Comment en savoir plus ?

Communauté de communes Flandre Lys - Catherine WILLEMS
catherine.willems@cc-flandrelys.fr - 03 28 50 14 90
 Pour l'ANLCI : Béranger Basseur - beranger.basseur@anlci.gouv.fr



Communauté de communes 4 Rivières – Normandie

Comment capter un public en situation d'illettrisme ou d'illectronisme sur un territoire rural ? Quelles initiatives mettre en place ?

Acteur pivot : Média Formation – Espaces Numériques Mobiles

Quelle était la situation rencontrée ?

Sur le territoire de la Communauté de communes, seulement 40 à 50 adultes intègrent des formations de compétences essentielles alors que cela pourrait être quatre fois plus. Les organismes mobilisés sur ce territoire rural, appuyés notamment par les Espaces Numériques Mobiles sur différents sites, peinent à mieux repérer et davantage attirer des personnes confrontées à l'illettrisme ; une situation qui n'est pas aisée à identifier. Comment faire comprendre à ces personnes qu'elles peuvent être accompagnées vers des solutions qui existent ? Comment les accompagner pour maintenir leur engagement au sein des dispositifs le temps qu'il faut pour qu'elles acquièrent de l'autonomie ?

Membres de l'atelier régional :

CC4R : Isabelle Bréquigny, maire d'Argueil en charge des affaires sociales sur la communauté de communes ; Hélène Delatour, coordinatrice Actions sociales - **Conseil départemental Seine maritime** : Maryline Hertoux, responsable du groupement de centres médico-sociaux - **Pôle emploi à Forges Les Eaux** : Ingrid Baron, directrice de l'agence ; Daphné Boulin, psychologue du travail à l'agence - **GRAIN** : Ingrid Valet, chargée de mission du Réseau - **Pays de Bray Emploi Services** : Mathilde Menival, conseillère en insertion - **Média-Formation** : Yves Vernon, directeur ; Olivier Savreux, chargé du projet Espaces Numériques Mobiles - **Greta** : Martine Prodhomme, Conseillère en formation - **Carif-Oref de Normandie** : Sandra Dos Santos, Référente CRI- **demandeuse d'emploi** : Céline Romano.



Quelle est la solution choisie par l'atelier régional ?

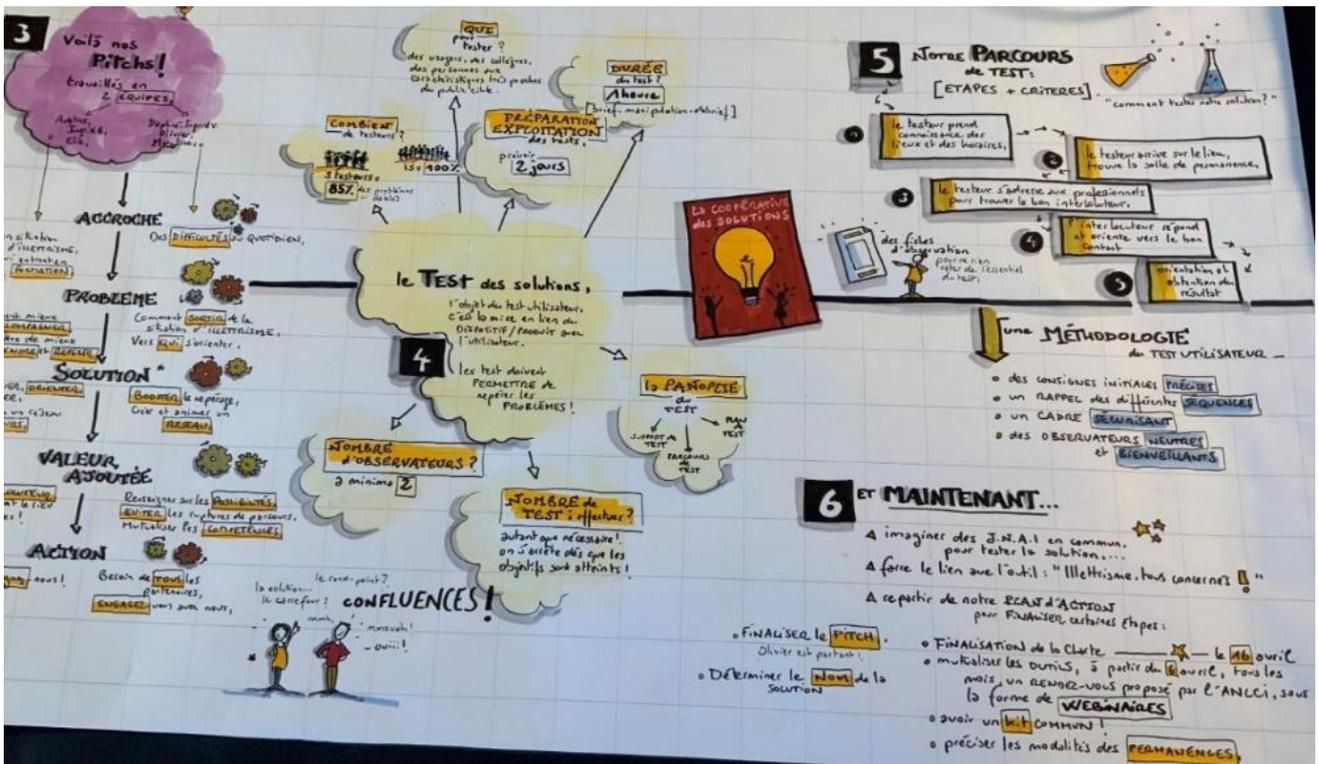
La mise en place d'un réseau d'acteurs chargés de booster le repérage des personnes en situation d'illettrisme sur le territoire a été retenue comme solution par le groupe.

CONFLUENCE

Le réseau d'acteurs, nommé « Confluence », est constitué de divers organismes du territoire qui s'engagent, en complément de leurs services habituels, à sensibiliser des professionnels et à renseigner des publics potentiellement concernés.

Les phases de travail du groupe selon une approche créative :

Après avoir exploré les besoins de repérage des personnes en difficulté, notamment des « invisibles », de leur accompagnement en vue de faciliter l'accès autonome à leurs droits, le choix du groupe s'est focalisé en priorité sur le problème de l'accueil par d'autres moyens complémentaires aux actions mises en œuvre. Une charte d'engagement des membres du réseau a été élaborée, des étapes préparatoires à la réalisation des activités du réseau ont été définies, notamment des supports de communication, d'orientation et de suivi, l'organisation de permanences, la sensibilisation lors d'une action portée par Pôle Emploi dans le cadre des JNAI 2021. Prenant appui sur les regards et la plume d'un facilitateur graphique, le groupe a également proposé un nom et un flyer.



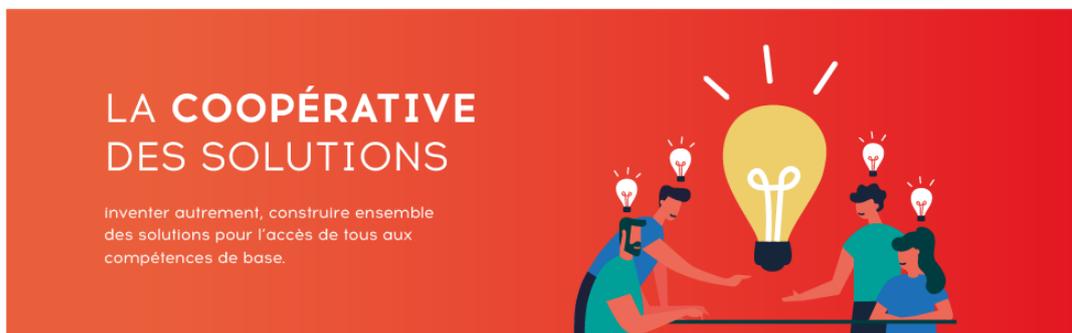
Éléments et synthèse de la solution

Téléchargez les ressources disponibles sur la plateforme <https://illettrisme-cooperons.fr/>, « Village des solutions »



Comment en savoir plus ?

Olivier Savreux, ENM / Média-Formation : olivier.savreux@media-formation.fr
 Pour l'ANLCI : recrutement en cours



Vesoul – Bourgogne-Franche-Comté

Comment coordonner, à l'échelle de la Communauté d'Agglomération de Vesoul, les différents acteurs de la lutte contre l'illettrisme, de façon à agir concrètement ?

Acteur pivot : Médiathèque départementale de la Haute-Saône

Quelle était la situation rencontrée ?

En Haute-Saône, il existe une grande variété d'acteurs de la lutte contre l'illettrisme, travaillant souvent chacun de leur côté, sans avoir forcément connaissance des actions menées à proximité.

Et parmi les constats à l'origine du travail dans le cadre de la Coopérative des solutions sur ce territoire, le fait que, dans les centres médico-sociaux, un grand nombre de personnes prises en charge rencontre des difficultés linguistiques (Illettrisme, FLE, décrochage scolaire). Il est important de bien repérer ces personnes afin de leur proposer une orientation adaptée à leurs besoins. Mais au-delà du repérage, identifier le rôle de chacun des acteurs pouvant accompagner les bénéficiaires dans un parcours sans rupture est un atout majeur.

La problématique qui s'est imposée a donc été l'articulation efficace de tous les acteurs haut-saônois de la lutte contre l'illettrisme dans une grande chaîne des solutions. Pour améliorer le repérage et l'orientation des personnes en situation d'illettrisme et faciliter leur pratique de la lecture et de l'écriture, il est donc nécessaire de lister ces acteurs, de les catégoriser, de les relier entre eux et de mutualiser services et compétences.

La tâche étant importante, il a été rapidement décidé de centrer le travail sur le territoire de la Communauté d'Agglomération de Vesoul, lieu central où sont présents les services publics principaux, avant de l'étendre à tout le département de Haute-Saône. Un groupe de travail a donc été construit en ce sens.

Membres de l'atelier départemental :

Médiathèque départementale de la Haute-Saône (acteur pivot) : Christophe DANIEL et Marie-Paule MONOT - **APP-CFPPA de Vesoul :** Séverine PIROLLEY - **UDAF 70 :** Vanessa BORDOT - **Ville de Vesoul :** Christine BACHET LE BRETTON - **Centre médico-social de Vesoul :** Thérèse GRAVITO et Alexis DUARTE - **Mission locale de Vesoul :** Nathalie DEWYNTER - **Ligue de l'enseignement :** Virginie VUILLAUME.

Quelle est la solution choisie par l'atelier régional ?

Les membres de l'atelier ont choisi d'impliquer les acteurs de la lutte contre l'illettrisme dans la réalisation d'une cartographie donnant à voir dispositifs et structures existants afin de mieux orienter les personnes en difficulté.



Trois types d'acteurs ont été recensés sur la cartographie :

- les services formateurs qui portent les dispositifs d'accompagnement des personnes en situation d'illettrisme ;
- les prescripteurs, services sociaux qui ont pour mission d'orienter et aider les personnes en difficultés ;
- les lieux et centres de ressources documentaires et pédagogiques qui peuvent venir soutenir usagers et services formateurs.

Plan d'ACTION



Dans un second temps, une page internet présentant cette stratégie de lutte contre l'illettrisme et de prévention a été définie puis mise en ligne sur le portail de la Médiathèque départementale de la Haute-Saône. Elle sera le principal outil de connexion et de cohésion entre les différents acteurs du projet.

La solution :

Pour mettre en œuvre la solution prototypée, les acteurs de la Communauté d'Agglomération de Vesoul procéderont en plusieurs étapes :

1. Référencement des structures et dispositifs répartis en trois catégories : formateurs, prescripteurs, lieux ressources.
2. Création d'une carte interactive à partir du référencement qui servira de répertoire.
3. Sensibilisation des acteurs pour une meilleure prise en charge des personnes en difficulté.
4. Création d'une page internet en 3 volets : 1 carte, 1 répertoire, 1 présentation des dispositifs locaux, régionaux et nationaux de lutte contre l'illettrisme.
5. Réalisation d'une campagne de communication pour la promotion de cette page internet.



Éléments et synthèse de la solution

Téléchargez les ressources disponibles sur la plateforme <https://illettrisme-cooperons.fr/>, « Village des solutions »

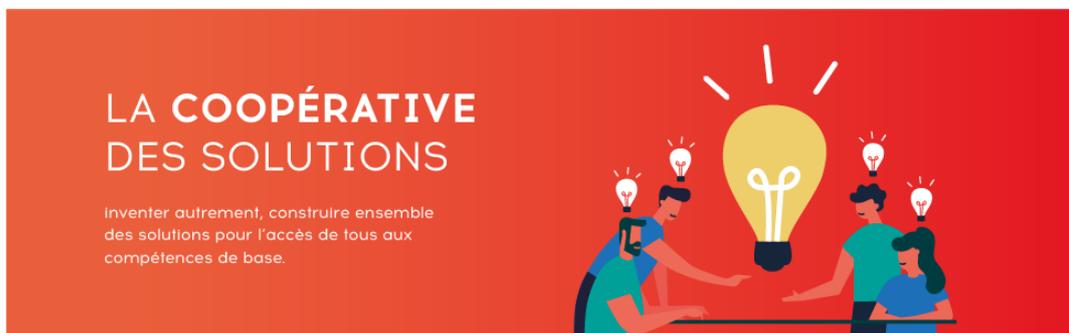
Comment en savoir plus ?

Christophe DANIEL, Médiathèque départementale de la Haute-Saône
Direction du Développement, de l'Aménagement et de la Coopération

Territoriale Chef de service christophe.daniel@haute-saone.fr /

Cartographie : <https://mediatheques.haute-saone.fr/pro/outils/illettrisme>

Pour l'ANLCI : Cyril George - cyril.george@ancli.gouv.fr



Bastia – Corse

Comment mieux repérer et orienter les demandeurs d'Emploi en situation d'illettrisme vers une solution adaptée ?

Acteur pivot : Pôle emploi Bastia

Quelle était la situation rencontrée ?

Les acteurs de l'accompagnement des demandeurs d'emploi ont une connaissance insuffisante de l'illettrisme et ils ont du mal à identifier les situations d'illettrisme et donc à faire bénéficier les demandeurs d'emploi concernés de solutions adaptées. Il y a beaucoup de risques de « passer à côté ». Faute de repérage, l'offre de solutions s'est également tarie.

Dans ce contexte les acteurs ont souhaité travailler sur une solution permettant de mieux repérer les demandeurs d'emploi en situation d'illettrisme afin de les orienter vers un parcours adapté.

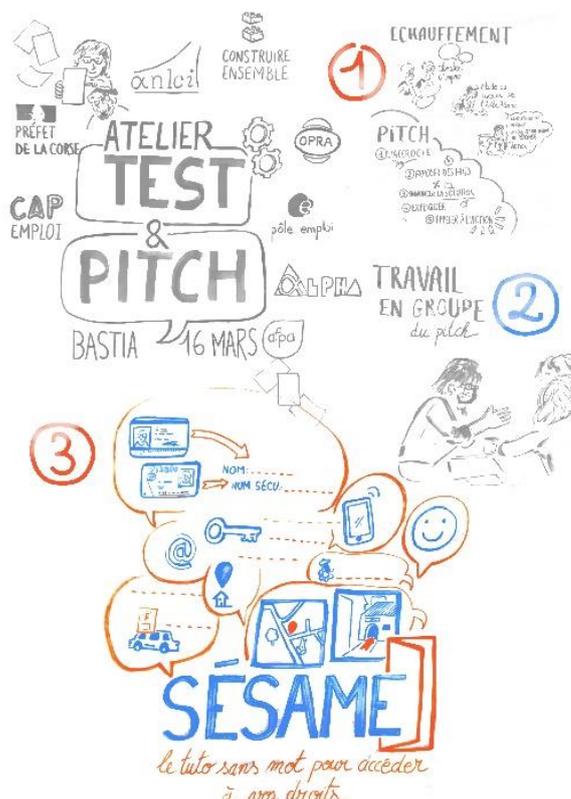
Membres de l'atelier régional :

Pôle Emploi : Estelle CREMONA ; Pascale FLEURDEPINE – **Association ALPHA** : Danielle MATTEI Nathalie REGIONI - **OPRA**: Françoise HUGUET - **DDCSPP 2B/DPQPV** : Laureline ROUX - **Cap emploi Corse** : Julia GALLI-STORAÏ – **AFPA** : Alexandrine MENCONI.

Quelle est la solution choisie par l'atelier régional ?

Le groupe a identifié trois besoins : pouvoir reformuler les besoins du demandeur d'emploi en situation d'illettrisme pour instaurer un lien de confiance, aider et accompagner les demandeurs d'emploi en situation d'illettrisme dans leur diverses démarches administratives et mettre en place un accompagnement adapté pour la recherche d'emploi.

Les membres de l'atelier ont choisi de travailler prioritairement sur l'élaboration d'une fiche « sésame » visuelle pour aider le demandeur d'emploi dans ses démarches administratives et favoriser leur accès au droit.



Les phases de travail du groupe selon une approche créative :

Atelier de prototypage



Atelier Test et pitch



La solution :

Pour mettre en œuvre la solution, les membres de l'atelier ont choisi de :

- remettre la thématique de l'illettrisme dans l'actualité des partenaires impliqués dans la prise en charge des demandeurs d'emploi (actions de sensibilisation des acteurs).
- créer une fiche « visuelle » qui permet au demandeur d'emploi en situation d'illettrisme de comprendre les étapes du parcours administratif et aux acteurs impliqués dans l'accompagnement de bien identifier que la personne porteuse de cette fiche est en situation d'illettrisme.



Éléments et synthèse de la solution

Téléchargez les ressources disponibles sur la plateforme <https://illettrisme-cooperons.fr/>, « Village des solutions »

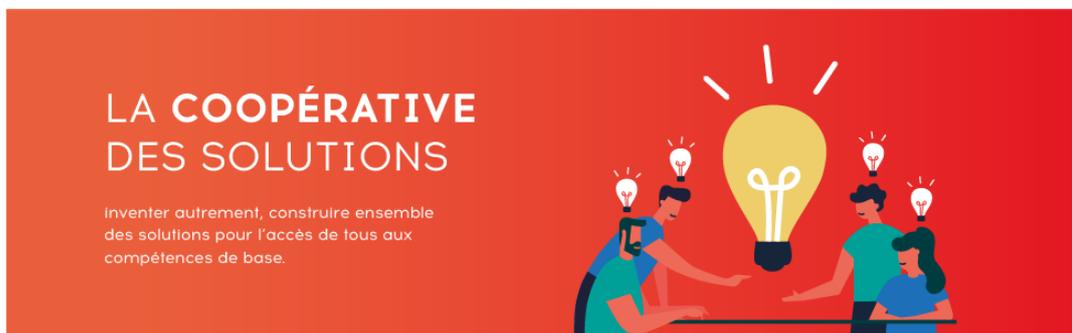


Comment en savoir plus ?

Pascale Fleurdepine, conseiller à l'emploi

p.fleurdepine@pole-emploi.fr

Pour l'ANLCI : recrutement en cours



Pontarlier, Haut-Doubs – Bourgogne-Franche-Comté

Comment repérer plus efficacement les personnes en situation d'illettrisme afin de les orienter vers un parcours sécurisé ?

Acteur pivot : Conseil régional de Bourgogne-Franche-Comté

Quelle était la situation rencontrée ?

Dans le Haut-Doubs, le dispositif porté par le Conseil régional ne rencontre pas son public. En effet, initialement pensé pour satisfaire aux besoins des personnes en situation d'illettrisme, on constate que celles-ci représentent moins de 17 % des effectifs bénéficiant du Dispositif de Formation Linguistique (DFL) au niveau régional. Par ailleurs, les acteurs du Haut-Doubs éprouvent des difficultés pour repérer et orienter puis maintenir en formation les personnes en situation d'illettrisme, faute parfois de connaissance de cette problématique.

Membres de l'atelier régional :



Conseil régional Bourgogne-Franche-Comté (acteur pivot) : Audrey REMBERT et Chantal VAN AVERMAET - **Ville de Pontarlier :** Eve-Marie DESHAYE et Charlotte LAURENT - **GRETA du Haut Doubs :** Sandra MONNET - **Pôle emploi :** Judith BENH - **Cap Emploi :** Nathalie EUSTACHE - **Haut-Doubs Repassage :** Nathalie BRACHET et Géraldine GALLARDO - **Mission Locale Haut-Doubs :** Barbara BERTON et Farah RACINE - **Conseil départemental du Doubs :** Christine MULLER

Quelle est la solution choisie par l'atelier régional ?

Pour mobiliser régulièrement les contacts clefs du territoire, les membres de l'atelier souhaitent mettre en place des partenariats afin de rendre le repérage des situations d'illettrisme plus efficient. Pour cela, ils s'appuient sur trois leviers que sont :

- la sensibilisation des acteurs du Haut-Doubs,
- la communication grand public,
- l'évaluation des personnes repérées grâce à l'outil Evacob.



La solution :

- Des actions de sensibilisation des acteurs du territoire du Haut-Doubs,
- Des actions de communication,
- Une affiche pour informer le grand public,
- Des actions « coup de poing » dans des lieux fréquentés par des personnes en situation d'illettrisme.



Éléments et synthèse de la solution

Téléchargez les ressources disponibles sur la plateforme <https://illettrisme-cooperons.fr/>, « Village des solutions »

Comment en savoir plus ?

Audrey Rembert, Direction de la Formation professionnelle des demandeurs d'emploi, Chargée de mission « Publics spécifiques » audrey.rembert@bourgognefranche-comte.fr
Pour l'ANLCI : Cyril George - cyril.george@anlci.gouv.fr



Nîmes – Occitanie

Comment sensibiliser et outiller les encadrants d'Unis-Cité au repérage et à l'accompagnement des volontaires en situation d'illettrisme

Acteur pivot : CEREGARD – Unis-Cité

Quelle était la situation rencontrée ?

Les encadrants d'Unis-Cité qui accueillent les jeunes volontaires en service civique ont constaté que certains rencontraient des difficultés vis-à-vis de la maîtrise des compétences de base. Néanmoins, aborder le sujet avec les jeunes n'est pas chose facile lorsqu'on manque d'argumentaire ou d'information sur les dispositifs de réapprentissage ? Comment s'assurer ensuite que la solution proposée sera acceptée et utilisée ?

Sortir de l'illettrisme grâce au passage en service civique, telle était l'ambition de ce groupe de travail !

Membres de l'atelier régional :

CEREGARD : Carol DOLADILLE et Aveline JARRY – **Unis Cité** : Irma AMIREZASHVILI et Romain SOUBEYRAND – **AMS Grand Sud** : Hicham STITOU et Alix DELAROCHE – **Mission locale Nîmes Métropole** : Marie GODARD – **Pôle emploi** : Christelle GOMEZ.

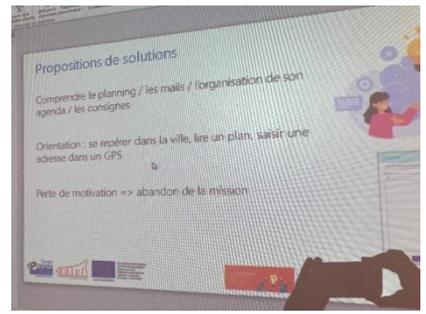
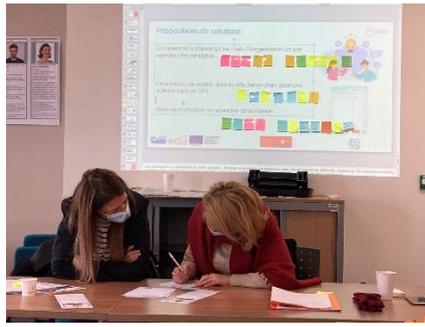
Quelle est la solution choisie par l'atelier régional ?

Parce qu'il a semblé plus facile de travailler à parité d'estime avec les jeunes, le groupe de travail a choisi de s'appuyer sur l'intérêt de faire évoluer les jeunes en binômes dans un format « Pilote / Co-pilote » afin de mettre en place un suivi sur les compétences de base, suivi basé sur un système de progression.

4 étapes pour mener à bien ce parcours :

1. Diagnostic des savoirs (savoir-faire et savoir-être) pendant la semaine d'intégration
2. Répartition en binômes complémentaires avec un « pilote » et un « co-pilote » selon les savoirs
3. Progression des jeunes dans la maîtrise des savoirs : le pilote accompagnera le co-pilote durant les 8 mois de service civique
4. Le co-pilote peut être orienté vers un dispositif de réapprentissage car il a été mis en confiance pour renouer avec les savoirs de base.

Les phases de travail du groupe selon une approche créative :



Éléments et synthèse de la solution

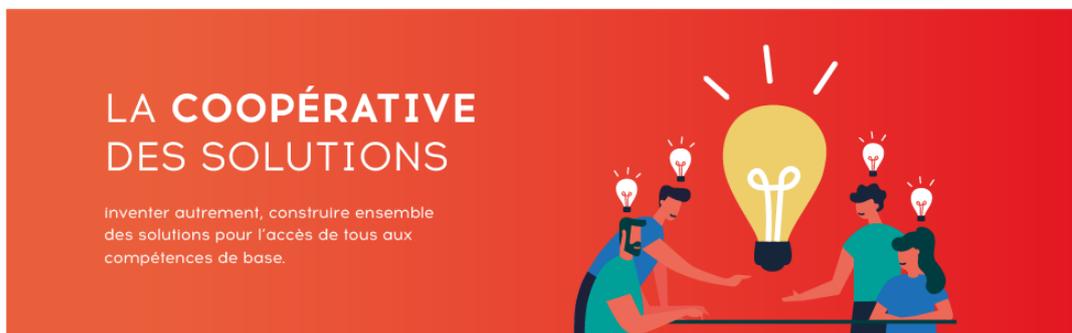
Téléchargez les ressources disponibles sur la plateforme <https://illettrisme-cooperons.fr/>, « Village des solutions »



Comment en savoir plus ?

Unis Cité : Esther MULONGO emulongo@uniscite.fr

Pour l'ANLCI : Véronique Joulié - veronique.joulie@anlci.gouv.fr



Mulhouse – Grand Est

Comment accompagner les apprentis en situation d'illettrisme pour leur donner toutes les chances de réussir leur examen ?

Acteur pivot : Savoirs pour réussir Grand Est

Quelle était la situation rencontrée ?



« Nous nous sommes emparés de ce sujet après un déclic. Je suis artisan boucher charcutier traiteur à Mittelwihr près de Colmar, Président du jury et de la commission de formation boucherie-charcuterie. Je me suis rendu compte lors des épreuves du CTM (Certificat technique des métiers) que **certains apprentis arrivaient en situation d'examen après deux ans de formation, incapables de lire correctement un sujet et donc de le comprendre.** Je me suis dit qu'il fallait absolument agir et les aider. Par l'intermédiaire de la Chambre de Métiers d'Alsace, j'ai pu échanger avec la directrice de l'association Savoirs pour réussir Grand Est, Caroline BARTELMANN, qui m'a parlé de cette démarche de l'ANLCI et de la possibilité de bâtir une solution ».

Eric DEIBER, membre du groupe régional >> [Ecoutez son témoignage vidéo](#)

Membres de l'atelier régional :

Association Savoirs pour réussir Grand Est (acteur pivot) : Caroline BARTELMANN, directrice et Emilie AUJARD-LANG, responsable de l'antenne de Mulhouse ; Arnaud AMIOT, bénévole ; Eric DEIBER - **Artisan boucher charcutier traiteur** : président de Jury - **Unité de Formation des Apprentis Roosevelt** : Paul PFLIEGER, directeur délégué aux formations professionnelles et technologiques ; Catherine ROOS et Cindy JAEKY, enseignantes - **Association d'insertion EPICES** : Isabelle HAEBERLIN, présidente et Daniel RIBER, ancien inspecteur académique et bénévole chez EPICES.



Quelle est la solution choisie par l'atelier régional ?



Les travaux de la Coopérative des solutions à Mulhouse visent à assurer l'égalité des chances aux examens des apprentis bouchers charcutiers traiteurs en difficultés avec les compétences de base. Il s'agit d'intervenir suffisamment en amont de leur formation pour qu'ils soient en capacité de comprendre les sujets d'examen. Le groupe régional a imaginé une solution qui vise à détecter les apprentis en difficulté avec la lecture, l'écriture ou le calcul, à les mettre en confiance et à leur proposer un accompagnement individuel gratuit leur permettant de travailler sur les cours mais aussi sur les supports de l'entreprise. L'idée est de formaliser le parcours d'appui et de favoriser les points de connexion et d'accompagnement entre le centre de formation, l'association et le référent d'entreprise, au bénéfice de la progression de l'apprenti.



Travaux du groupe lors de l'atelier de prototypage à Mulhouse le 11 mars 2021



Planches du facilitateur graphique lors de l'atelier « test et pitch » du 19 avril 2021

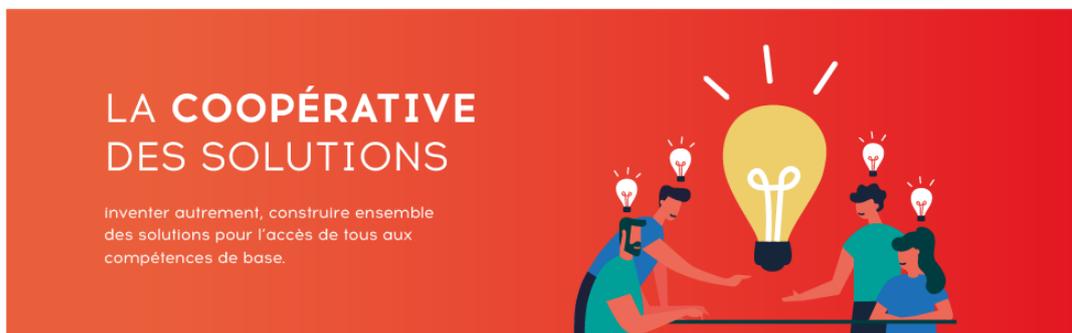
Etapes de la solution : Ce parcours prévoit de faire passer aux classes de la filière boucherie charcuterie traiteur les tests Evacob de l'ANLCI dont l'application a été mise gratuitement à disposition du centre de formation avec un temps de prise en main. A l'issue du positionnement, les apprentis repérés en difficultés sont reçus au sein du centre de formation par l'enseignante en présence du référent de l'association. La démarche d'accompagnement est expliquée et proposée à l'apprenti qui doit être volontaire pour l'intégrer. Avec l'accord de l'apprenti, le référent de l'entreprise est informé et un programme de suivi mis en place. Ce parcours a été testé de juin à septembre 2021 pour un point bilan qui permettra ensuite de travailler son déroulement opérationnel pendant l'année scolaire 2021-2022. En outre, en partenariat avec la Chambre de Métiers d'Alsace, **une démarche d'information des centres de formation et des entreprises sur la maîtrise des compétences de base et ses enjeux**, est également à l'étude. Une affichette a été réalisée par un binôme du groupe, en lien avec l'ANLCI, avec pour objectif d'être diffusée au sein des centres de formation et de la Chambre de Métiers d'Alsace.



Éléments et synthèse de la solution

Téléchargez les ressources disponibles sur la plateforme <https://illetterisme-cooperons.fr/>, « Village des solutions »

Comment en savoir plus ?



Allonnes – Pays de la Loire

Comment faciliter l'entrée des personnes en situation d'illettrisme dans les ateliers de remobilisation proposés sur la commune d'Allonnes ?

Acteur pivot : Ville d'Allonnes

Quelle était la situation rencontrée ?



La Ville d'Allonnes propose des ateliers de remobilisation sur les compétences de base et la maîtrise du français. Le constat est sans appel : les ateliers pour un public allophone sont complets mais très peu de personnes en situation d'illettrisme participent à des actions de remobilisation... Gilles Leproust, maire d'Allonnes, est convaincu que des personnes sont en situation d'illettrisme dans sa ville et qu'il est nécessaire de réfléchir à des moyens à mettre en place pour inciter ces personnes à entrer dans ces actions : comment mieux repérer, comment en parler, comment mieux communiquer afin que les services proposés par la ville puissent bénéficier à tous ses administrés ?

Membres de l'atelier régional :

Ville d'Allonnes : Agnès FOUQUERAY et Aziz GOURRI – **Education nationale** : Eric FLEURAT – **Réseau d'Education Prioritaire** : Pascal VIARD - **Programme de réussite éducative** : Julie HAMMACHE-TOUTAIN – **Centre social** : Clémence JOLIVEAU – **Le Cube** : Yohan BROUARD et Catherine GACHE.

Quelle est la solution choisie par l'atelier régional ?

Faciliter le repérage et l'orientation des personnes en situation d'illettrisme en outillant les acteurs de terrain : fiches-méthodes, grilles de repérage et formations au programme !

Afin que les acteurs soient à même de repérer d'éventuelles situations d'illettrisme, trois modules de formation seront proposés : un tronc commun à destination de tous les acteurs (création d'une culture commune croisée sur la réalité de l'illettrisme) et deux autres modules :



1. A destination de professionnels qui accueillent du public : travail sur la posture physique, les éléments de langage, la mise en confiance...
2. Auprès d'acteurs qui proposent un accompagnement socio-éducatif : « savoir aller vers » les personnes qui n'osent pas franchir la porte des structures et leur montrer l'étendue des services en fonction de leurs besoins.



Remue Méninges!



LA COOPERATIVE DES SOLUTIONS - ALLONNES, 25 Novembre 2021 - Facilitation graphique: Mat Let



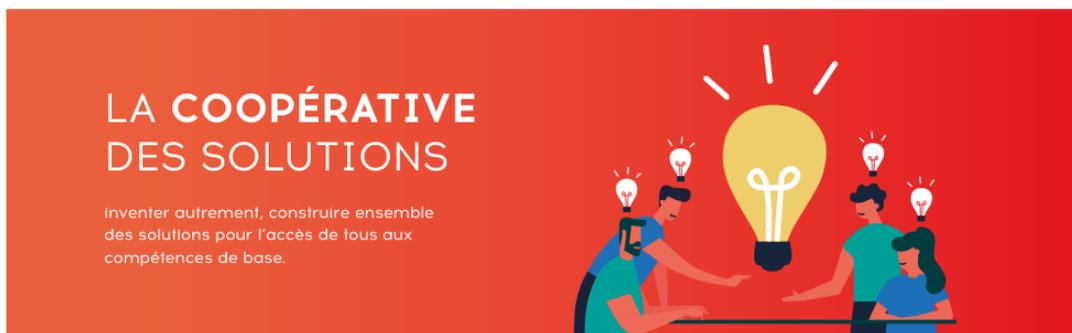
Éléments et synthèse de la solution

Téléchargez les ressources disponibles sur la plateforme <https://illettrisme-cooperons.fr/>, « Village des solutions »



Comment en savoir plus ?

Pour l'ANLCI : Armelle Delamplé - armelle.delamplé@anlci.gouv.fr



Territoire Nord – Martinique

Comment associer les acteurs du champ social dans la prise en charge de personnes en situation d'illettrisme sur le territoire Nord de la Martinique ?

Acteur pivot : AGEFMA

Quelle était la situation rencontrée ?

La Martinique a bénéficié de deux études, l'une en 2006 et l'autre en 2014, qui ont apporté un éclairage sur la situation du territoire avec ses spécificités. Les actions menées par ailleurs montrent un recul de l'illettrisme de près de 2 points avec un taux de **13% de la population en difficulté avec la lecture, l'écriture et la compréhension de textes simples** dans la vie quotidienne, soit près de 30.000 personnes.

La population du Nord de la Martinique est cependant la plus impactée par le phénomène de l'illettrisme et représente **20% de personnes en situation d'illettrisme dans le Nord caraïbe et 23% dans le Nord atlantique** contre 10% dans le Centre et le Sud.

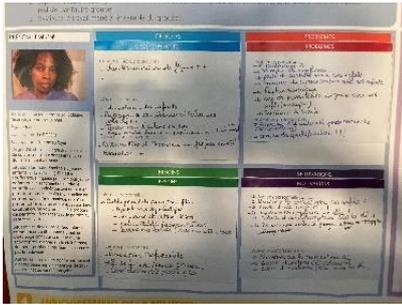
L'illettrisme vient s'ajouter à d'autres difficultés d'ordre social (famille, logement, emploi), des problèmes de santé, ... venant ainsi renforcer la spirale de l'exclusion. Une prise en charge globale de ces publics jeunes ou adultes est nécessaire. Il reste encore beaucoup à faire car un autre phénomène se développe au sein de notre société avec le numérique qui s'impose dans tous les actes de notre vie personnelle et professionnelle.

En concertation avec l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme, la démarche de la Coopérative des solutions est initiée pour répondre à cette problématique de territoire où il y a de gros besoins mais peu de réponses en termes de prise en charge et d'accompagnement des publics en situation d'illettrisme.

Membres de l'atelier régional :

Pôle Emploi : Marie-France ALBIN, Danielle ANDRE, Yvelise FAUVE-SABLON, Sylvie PALCY - **Association EPY DEMJ** : Vanessa BILON, Ludovic CAUVER - **Antennes territoriales d'insertion de la CTM** : Rose Hélène BLAY, Gilles DANTIN, Véronique LAPLUME, Dominique LAUREAT, Alisson NICOLAS, Cathy PALLADINO, Patricia RODRIDE - **Politique de la ville – Préfecture** : Elisabeth CHONQUET, Sonia REZAIRE- **DEETS** : Corinne CORBION, Pôle Solidarités, Isabelle PAUL-PARVENU, Accès et retour à l'Emploi - **CAP EMPLOI** : Adeline FELICITET - **Réseau des CCAS** : Ghislaine GEGAL- **Association SMS** : José LOUTOBY - **Ville de Sainte-Marie** : Clotilde Geneviève MYRTIL CALCUL - **Médiathèque du Robert** : Christine PASCHAL-ANGELIQUE - **CAP Nord Martinique** : Marie-Line QUIBON.

Quelle est la solution choisie par l'atelier régional ?



A partir de propositions de personnes, le choix a été porté sur le cas d'Emeline, une femme au foyer de 36 ans qui élève seule ses 3 enfants et qui souhaite s'inscrire dans une démarche d'insertion professionnelle. Il s'agissait pour les membres de l'atelier d'analyser sa situation sociale et de lui construire un parcours pour rompre son « isolement » et lui proposer des choix de sortie et d'épanouissement.

La solution

1. ACTIONS AUPRES DES PARTENAIRES :

- a) Sensibiliser les acteurs de l'écosystème d'Emeline
- b) Informer sur les dispositifs existants portés par ces mêmes acteurs :
 - Actions éducatives,
 - Actions sur le numérique
 - Actions culturelles et sportives,
 - Actions sur le thème de la santé
- c) Construire un réseau qui propose des actions de qualité : Il s'agira d'élaborer un questionnaire pour mieux connaître l'offre de services disponible sur le territoire et de créer une cartographie.



2. ACTIONS AUPRES DES BENEFICIAIRES

Comment mieux communiquer pour aller vers les personnes concernées et leur faire connaître les dispositifs existants ?

A noter :

Les travaux de l'atelier ont débuté en octobre dernier, les échanges et éléments de réflexion ont été très riches. Le processus est en cours au moment de l'édition du livret. Des compléments seront portés sur le portail du village des solutions en ligne à l'issue de l'atelier du test & pitch prévu début 2022.



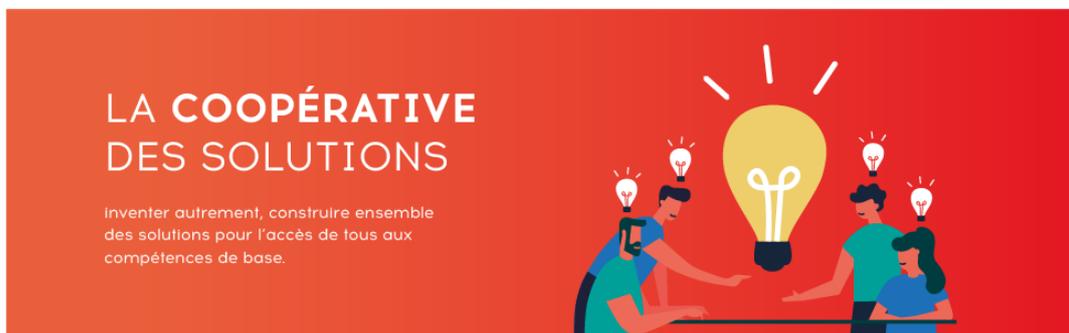
Éléments et synthèse de la solution

Téléchargez les ressources disponibles sur la plateforme <https://illettrisme-cooperons.fr/>, « Village des solutions »



Comment en savoir plus ?

Pour l'ANLCI : Céline Jérôme (AGEFMA) - celine.jerome@agefma.fr



Paris – Île-de-France

Comment mobiliser les agences d'emploi dans la détection des salariés intérimaires en situation d'illettrisme et dans l'adaptation de leur prise en charge ?

Acteur pivot : AKTO IDF

Quelle était la situation rencontrée ?

La délégation régionale d'Île-de-France AKTO – réseau FAFTT, mène depuis plusieurs années des travaux sur la prise en charge de l'illettrisme et de l'illectronisme dans les métiers du travail temporaire. En 2019, des travaux ont été initiés en partenariat avec des agences d'emploi d'Île-de-France. Le constat de départ de ces travaux était que le programme national Langue et Compétences bénéficie surtout aux personnes relevant du FLE, et peu aux personnes en situation d'illettrisme, pourtant nombreuses dans la branche et éligibles à ce dispositif. Il a donc été décidé de travailler ensemble dans le cadre de la Coopérative des solutions pour apporter des réponses à la question : **Comment mobiliser les agences d'emploi afin de détecter les travailleurs temporaires en situation d'illettrisme et d'adapter leur prise en charge ?**

Membres de l'atelier régional :

Partnaire Groupe : Agnès SALVADORI, AKTO, Nathalie BELLIER, Laurence GENDRY - **Groupe Actual** : Bernadette VERDIER - **Humando** : Cecilia LENOTRE, Valerie LAUTE - **AKTO** : Nicolas PLAS - **Pro Emploi** : Anne Sophie DENIS - **Adecco Training** : Julia LAMBERT, Dalila DERBALI, Sophie CHAROY - **Randstad** : Laurent ROYO - **Esperem** : Lamia ALLAL - **Groupe Actual, Le CDRIML** : Valérie BEREZAIE.

Quelle est la solution choisie par l'atelier régional ?

La solution qui a été imaginée par les membres du groupe du travail vise à fédérer les agences d'emploi autour d'une démarche de repérage et d'orientation optimisée par une identification des outils et formations existants. La solution s'appuie pour cela sur un plan d'actions impliquant et mobilisateur pour chaque partenaire.

La solution :

La solution prévoit des actions préalables de sensibilisation en direction des agences d'emploi, à travers un argumentaire adapté sur l'importance du développement des compétences de base à diffuser massivement au sein des agences, et des actions de communication sur les coûts de l'illettrisme en entreprise en s'appuyant sur les travaux réalisés par Pascal Moulette. Ensuite, pour faciliter la prise en charge des salariés intérimaires ne maîtrisant pas les compétences de base, AKTO a développé une plateforme en ligne <https://competencesdebase.akto.fr/>, véritable point d'entrée pour accéder à l'ensemble des ressources et outils pertinents pour les permanents des agences d'emploi. Cette plateforme permet de s'informer, mais aussi d'accéder directement aux outils de diagnostic (Evacob, Eva, Ev@gill, Diag'Compétences) et à un annuaire d'organismes de formation référencés par AKTO.



The screenshot shows the AKTO website interface. At the top, there is a dark navigation bar with the AKTO logo and menu items: Accueil, Identifier, Comprendre, Choisir, Agir, Boite à Outils. The main heading is 'Comment aborder le sujet avec mon salarié ?'. Below the heading, there is an illustration of two people sitting in chairs and talking, with a speech bubble above them. The text below the illustration reads: 'A chaque situation correspond une posture à adopter.' followed by three paragraphs of text explaining the importance of language skills for non-French speakers and the need for adapted training. A search bar on the right asks 'Quelles informations cherchez-vous ?'.

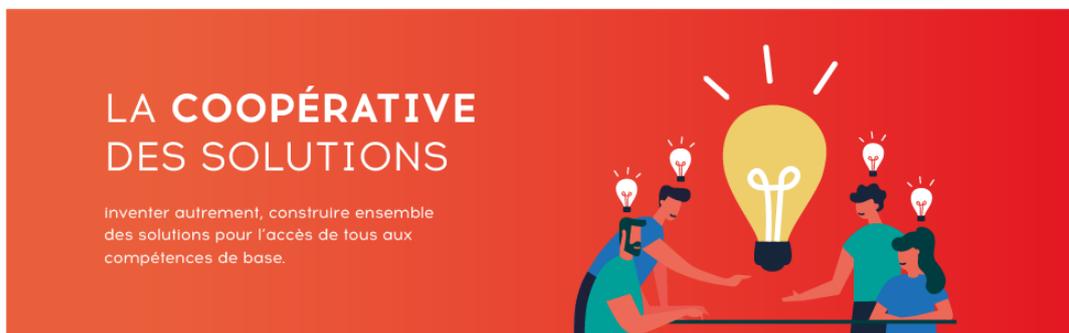


Éléments et synthèse de la solution

Téléchargez les ressources disponibles sur la plateforme <https://illettrisme-cooperons.fr/>, « Village des solutions »

Comment en savoir plus ?

Julia Miyagi, Chargée de projet ingénierie emploi compétences,
Direction développement et Branches AKTO, julia.miyagi@akto.fr
Pour l'ANLCI : Audrey Colnat - audrey.colnat@anlci.gouv.fr



Calais – Hauts-de-France

Comment accompagner les personnes en situation d'illettrisme pour qu'elles se lancent dans un parcours adapté ?

Acteur pivot : Antenne de développement social du calaisis

Quelle était la situation rencontrée ?

Les acteurs du champ social de la Ville de Calais sont majoritairement capables de repérer les personnes en situation d'illettrisme qui se présentent à eux. Néanmoins, ils constatent quelques points faibles qui les empêchent d'assurer un parcours fluide aux personnes repérées en difficulté :

- ils connaissent peu ou mal l'offre de formation du territoire pour orienter les personnes,
- ils ne travaillent pas suffisamment en réseau professionnel pour mieux partager des éléments de langage communs, parler de leur problématique aux personnes concernées sans générer blocage ou stigmatisation.

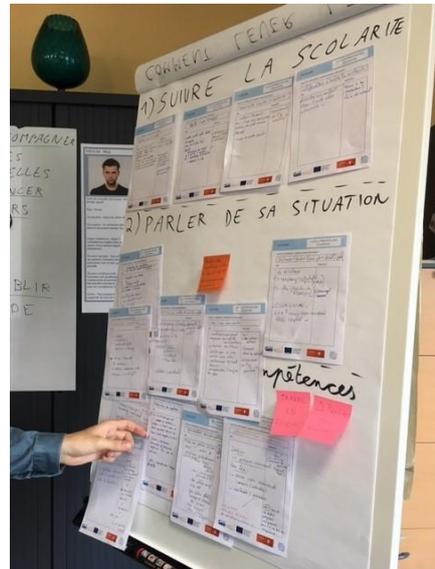
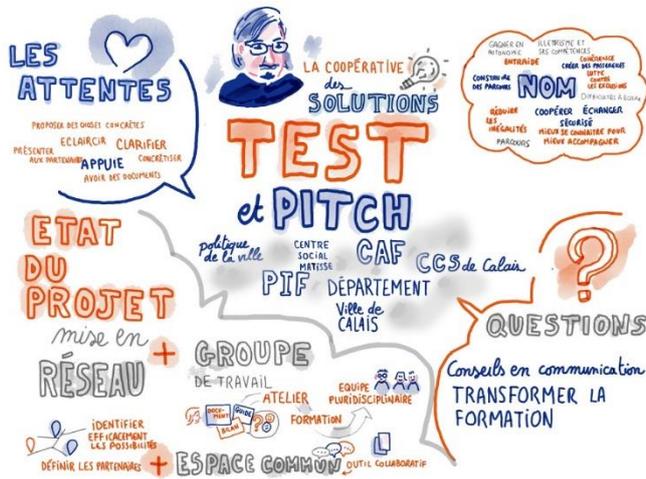
Membres de l'atelier régional :

CAF du Pas-de-Calais (acteur pivot) : Sophie DELMARRE, responsable de territoire, Elodie REGNAULT, travailleur social et Sophie VEROVE, responsable accueil Trio Site de Calais - **Région Hauts-de-France :** Tanguy BRAYELLE, chargé de mission Direction de la formation professionnelle - Service publics et animations des territoires - Secteur Flandres littoral - **Ville de CALAIS Département Scolarité et Activités périscolaires - Programme de Réussite Educative :** Vanessa CHAPON, Médiatrice sociale - référente Parentalité - **Ville de CALAIS Direction Générale Adjointe de l'Education :** Isabelle LEFEBURE, Directrice département Enfance Famille - **Ville de CALAIS – Conseil local de Santé :** Valérie STOPIN, Médiatrice Santé - **Ville de Calais Service Politique de la ville et Insertion :** Quentin VERSCHELLE, Responsable et Chef de projet - département développement social urbain - **Partenaire Insertion Formation :** Gilles LEBLOND, responsable de centre - **Centre social Matisse :** Gaëlle MAUBERT, directrice

Quelle est la solution choisie par l'atelier régional ?

Les acteurs du calaisis ont choisi de repenser l'accompagnement des personnes, en initiant une prise de contact basée sur les centres d'intérêt afin d'encourager l'individu à s'engager dans un parcours adapté, l'y orienter et suivre ses progrès grâce à un contact régulier. Pour ce faire, ils ont identifié la nécessité de travailler en collaboration pluridisciplinaire et donc de mettre en place un groupe qui facilite l'harmonisation des pratiques sur le territoire et le suivi des personnes identifiées et captées.





La solution :

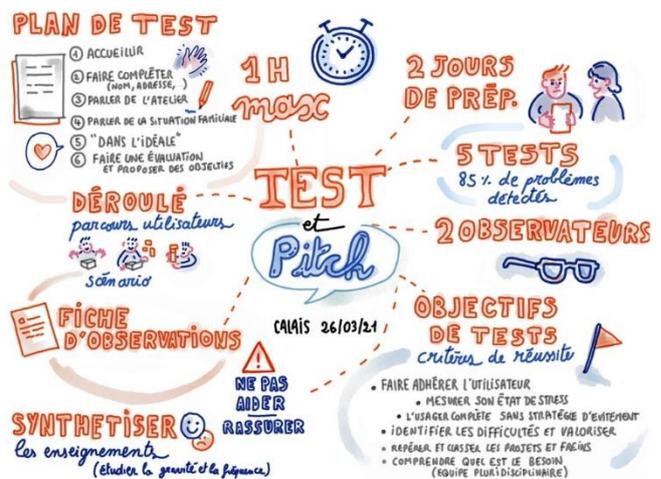
L'objectif final est de permettre aux publics dits invisibles de pousser la porte d'un lieu partenaire qui propose une activité ludique et/ou culturelle qui réponde à leurs centres d'intérêt et mette en évidence leurs compétences.

Pour cela le collectif de professionnels qui se met en place a imaginé le prétexte d'une fête de quartier pour capter les personnes visées par la solution. Une fois la personne engagée dans une activité qui l'intéresse, un référent est désigné afin de suivre activement les étapes de son parcours de remobilisation.

Dans l'attente d'une amélioration sanitaire qui permette l'organisation d'événements au cours desquels les personnes à qui pourra profiter la solution seront identifiées, le groupe consolide ce comité pluridisciplinaire territorial et met en place des actions de sensibilisation et d'information des professionnels du territoire amenés à être au contact du public.

Pour les personnes concernées, la solution se décline en 4 étapes que sont :

1. La prise de contact
2. L'accroche par centre d'intérêt
3. Le diagnostic partagé et l'orientation
4. Le contact régulier



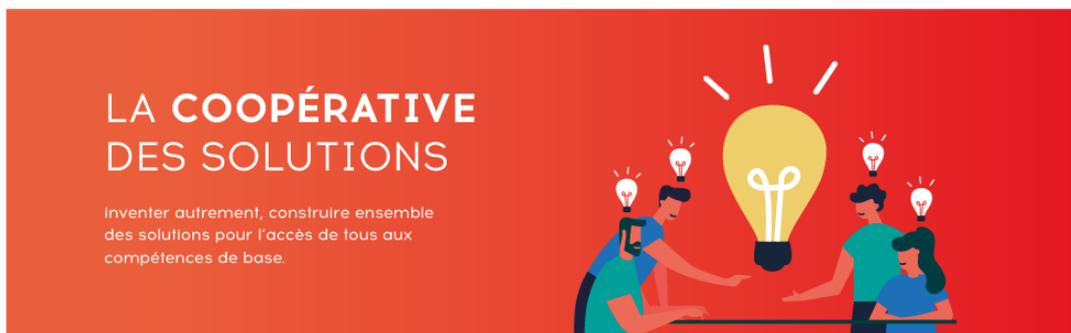
Éléments et synthèse de la solution

Téléchargez les ressources disponibles sur la plateforme <https://illettrisme-cooperons.fr/>, « Village des solutions »



Comment en savoir plus ?

CAF 62, Élodie Regnault - elodie.regnault@caf-pas-de-calais.cnafmail.fr
 Pour l'ANLCI : Béranger Basseur - beranger.basseur@anlci.gouv.fr



Metz – Grand Est

Comment mieux informer et rendre accessible la certification CléA pour les personnes en situation d'illettrisme sur le bassin messin ?

Acteur pivot : Alpha Plappeville

Quelle était la situation rencontrée ?

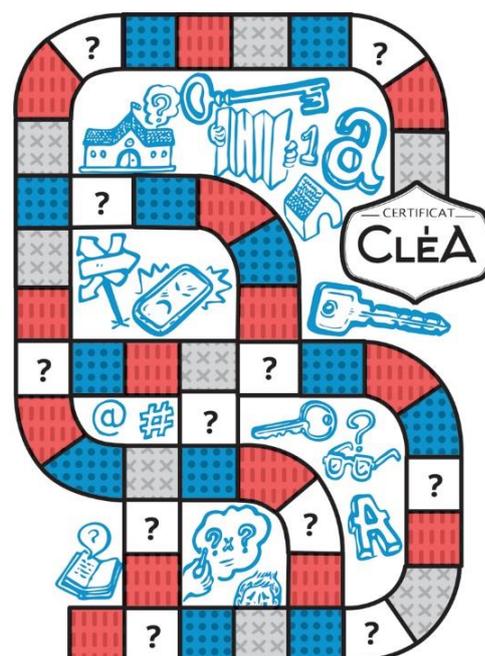
L'association ALPHA accueille de nombreux stagiaires en situation de handicap chaque année, souvent en parcours de reconversion professionnelle, dont un nombre important est en difficulté avec les compétences de base. Toutefois elle constate que malgré les démarches d'information conduites au niveau régional, très peu de stagiaires connaissent la certification CléA, et quasi aucun ne peut imaginer que cette certification leur est accessible, et adaptée pour eux. Un groupe d'acteurs associant ESAT, organismes de formations, entreprises adaptées, Transition pro a été formé afin de comprendre comment mobiliser autour de l'obtention de CléA, bien informer et convaincre mais aussi pour travailler sur ce sujet en lien avec des acteurs locaux.

Membres de l'atelier régional :

Alpha Plappeville : Myroslava MATINIER, formatrice - **Transition Pro** : Amandine WEISSENBACHER, chargée de projet Qualité Organismes de Formation, chargée de projet CléA - **Alaji Formation** : Patricia TRESSON, directrice et Christine UVA, formatrice- **ESAT « La Ruche »** : Brigitte FLAUSS, responsable Soutien - **Lorraine Ateliers** : Stéphane MARTALIE, DRH.

Quelle est la solution choisie par l'atelier régional ?

Partant d'un certain nombre d'« irritants » comme le fait que CléA ne fait pas toujours sens pour les bénéficiaires, qu'ils ont peur d'échouer en n'en connaissant pas les modalités, que certains professionnels croient que la certification CléA n'est pas accessible pour certains publics, ou ont des difficultés à faire prendre conscience à la personne accompagnée de sa plus-value, et du constat que les bénéficiaires ont besoin que leur accompagnement soit individualisé afin de faciliter leur compréhension de l'intérêt de CléA pour leur situation à un instant T, le groupe a imaginé et conçu un jeu de plateau « CléAvenir », simple et ludique, suffisamment court et accompagné d'un livret de prise en main, comme support d'échange et de levée d'idées reçues sur CléA.



Travaux du groupe lors de l'atelier de prototypage à Metz



Planches du facilitateur graphique lors de l'atelier « test et pitch »

Etapes de la solution :

Ce jeu a été pensé de façon totalement coopérative, laissant la place aux échanges autour de situations concrètes du quotidien, ponctué de point d'information sur CléA de type « le saviez-vous » ou quiz. Il est conçu pour pouvoir être proposé dans divers types de structures, organismes de formation, ESAT, mais aussi centres sociaux, lieux d'accueil, etc.



Ce jeu a été testé à deux reprises par des bénéficiaires en situation d'illettrisme, et la compréhension des enjeux par les uns et les autres en fin de jeu a été tout à fait concluante.

Chacun se représentait mieux à quel rythme, selon quelles modalités avec quels acteurs, etc., il était possible de se lancer dans l'« aventure » CléA. La fin de jeu s'accompagne de la remise d'une fiche de réussite qui pourrait comprendre dans un second temps un lien vers des témoignages de stagiaires venant d'obtenir la certification.



Cette fiche reprend les coordonnées des personnes ressources à contacter. Cet aspect est très important pour permettre à chacun de laisser mûrir la réflexion et d'échanger après coup plus concrètement avec un interlocuteur sur son parcours.



Découvrez les clés
pour un nouveau parcours



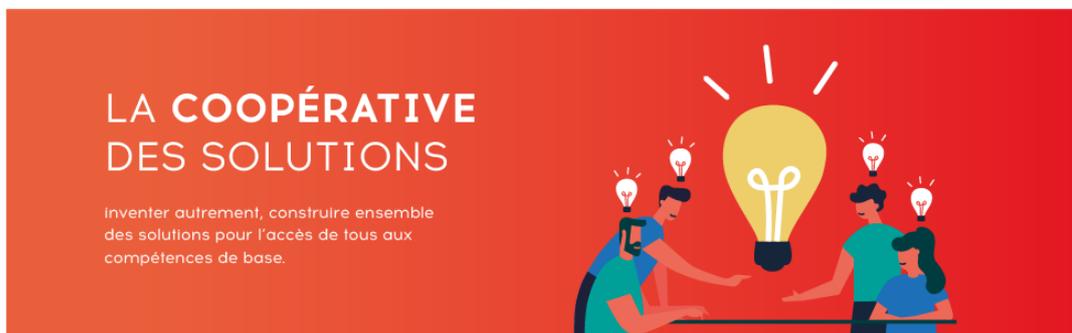
Éléments et synthèse de la solution

Téléchargez les ressources disponibles sur la plateforme
<https://illettrisme-cooperons.fr/>, « Village des solutions »



Comment en savoir plus ?

Myroslava Matinier, Alpha Plappeville, GROUPE SOS Solidarités - mmatinier@alphaplappeville.org
Pour l'ANLCI : Olivier Flury : olivier.flury@anlci.gouv.fr



Angers – Pays de la Loire

Comment accompagner les personnes dans un parcours sécurisé de réapprentissage des compétences de base ?

Acteur pivot : IFRAESS

Quelle était la situation rencontrée ?



Un parcours, c'est un accompagnement global qui va du repérage à l'insertion durable...mais comment proposer un parcours sans rupture lorsqu'on ne sait pas repérer les difficultés des personnes, lorsque la prise en charge de l'illettrisme est considérée comme moins urgente car invisible ? Comment proposer un accompagnement lorsque nous sommes gênés pour aborder le sujet ? Qu'on estime que ce n'est pas de notre ressort ? Que les personnes concernées sont dans le déni vis-à-vis de leur difficulté et qu'elles refusent une aide extérieure ?

Membres de l'atelier régional :

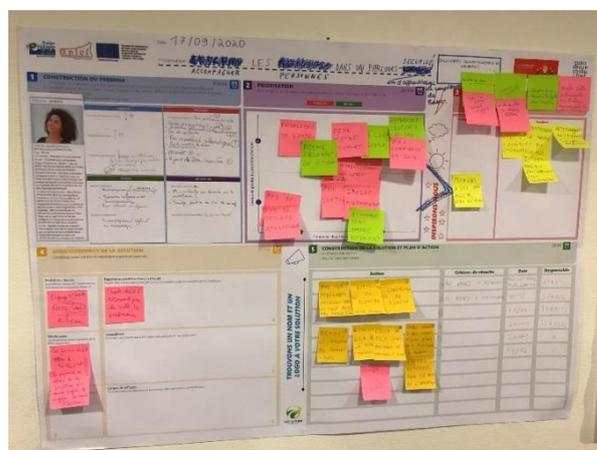
IFRAESS : Nicolas VIAU - **Ateliers EDI CONSO (Réseau Chantier écoles)** : Eric VIAU – **CCAS Ville d'Angers** : Hervé ROTH – **Régie de quartiers Ville d'Angers** : Magalie POIRIEL et Marie ELBER – **IFRAESS** : Henry MENARD – **ACI AMS** : Catherine CHATAIGNER – **OFIPA** : Isabelle RAIMBAUT – **APTIRA** : Servanne HASCOET - **Association FILALINGE** : Marie SAUVAITRE.

Quelle est la solution choisie par l'atelier régional ?

Le groupe de travail de la Coopérative des solutions à Angers s'est interrogé sur l'importance de la première prise de contact, de la posture à adopter, la confidentialité des échanges ... et naturellement l'idée de se doter d'un



socle d'intervention commun qui s'appuie sur des valeurs partagées a émergé.

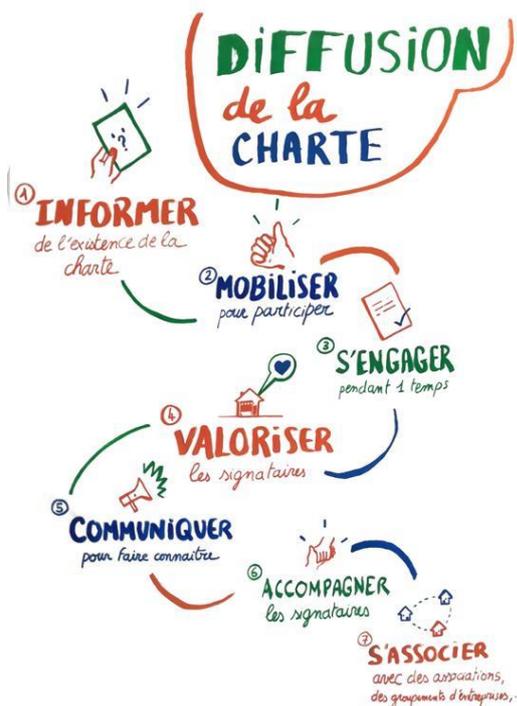


« La charte d'harmonisation des pratiques d'accompagnement pour les personnes en situation d'illettrisme » a ainsi été créée.

Les phases de travail du groupe selon une approche créative :



IFRAESS, RÉSEAU CHANTIER ÉCOLES, VILLE D'ANGERS,
RÉGIE DE QUARTIERS, ANLCI



Éléments et synthèse de la solution

Téléchargez les ressources disponibles sur la plateforme
<https://illettrisme-cooperons.fr/>, « Village des solutions »



Comment en savoir plus ?

Contact : Nicolas VIAU – Coordinateur – Association IFRAESS
coordination.ifraess@gmail.com

www.apli-illettrisme.org

Pour l'ANLCI : Armelle Delampe - armelle.delampe@anlci.gouv.fr

LA COOPÉRATIVE DES SOLUTIONS

inventer autrement, construire ensemble
des solutions pour l'accès de tous aux
compétences de base.



Saint-Nazaire – Pays de la Loire

Comment peut-on raccrocher les jeunes fâchés avec l'école vers le retour à la formation et à l'emploi ?

Acteur pivot : AFEV Saint-Nazaire

Quelques éléments de contexte : lauréat du Plan d'Investissement dans les Compétences, le programme « Apprentis Volontaires », appelé aujourd'hui « Apprentis Solidaires », porté et déployé par l'AFEV sur l'ensemble du territoire est reconnu « Préparation à l'Apprentissage » par le Ministère du Travail. Un consortium animé par l'AFEV et regroupant le Groupe Adecco, l'ANLCI (Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme), l'ANAF (Association Nationale des Apprentis de France) et Campus Pro, en assure le développement.



Le projet Apprentis Solidaires est né d'un double constat :

- de nombreuses entreprises rencontrent des difficultés à recruter des apprentis,
- de nombreux jeunes souhaitent devenir apprentis mais ne parviennent pas à se faire recruter.

Grâce à un engagement en Service Civique sur des missions d'utilité sociale, l'AFEV propose à des jeunes d'être utiles à la société tout en développant des compétences qui vont renforcer leurs capacités à décrocher un contrat en alternance.

Dans le cadre du projet Apprentis Solidaires, les jeunes accueillis réalisent un service civique de 6 mois, de janvier à juin décliné en 3 axes :

- La réalisation de projets solidaires
- Une remise à niveau scolaire et formations civiques et citoyennes
- Découverte du monde professionnel

L'objectif est qu'à la fin du service civique, les apprentis solidaires puissent signer un contrat de formation en alternance avec une entreprise.

De ce partenariat est née la volonté de pouvoir expérimenter la méthode de la coopérative des solutions sur un des territoires de l'AFEV porteur du projet Apprentis Solidaires : le territoire de Saint-Nazaire.

Quelle était la situation rencontrée ?

Les jeunes accueillis dans le cadre du programme Apprentis Solidaires sont majoritairement des jeunes sans diplôme ni qualification, ou en rupture avec le système scolaire. Ces jeunes sont bien souvent réticents à suivre une formation et rejettent toute configuration scolaire, préférant se tourner vers des apprentissages professionnels, qui pourtant nécessitent la maîtrise d'un socle de savoirs en lecture, écriture et compétences de base.

Le problème s'est donc posé de savoir quel accompagnement l'AFEV pouvait proposer à ces jeunes en difficulté avec les compétences de base.

Membres de l'atelier régional :

L'AFEV (Camille MALLARD et Frédéric DELATTRE), **la mission de lutte contre le décrochage scolaire** (MLDS) du Lycée Aristide Briand (Cyriaque LORI), **l'AFPA Saint Nazaire**, promo 16-18 (Tessa LAURENT), **l'organisme de formation A2F Formation** (Nathalie BELLANGER), **La Source** (Amandine GALERNE), **la Cité Educative de la ville de Saint Nazaire** (Romane DUBOIS)

Quelle est la solution choisie par l'atelier régional ?

Les travaux de la Coopérative des solutions à Saint-Nazaire visent à mieux articuler les projets de formation avec les projets professionnels des Apprentis Solidaires. Les membres de l'atelier ont travaillé sur des actions à destination des jeunes sur plusieurs thématiques, en veillant à prendre en compte les facteurs motivationnels à activer auprès des jeunes pour recueillir leur engagement :

Proposer des ateliers de renforcement de la confiance en soi :

- Travailler en transversalité le développement des compétences psycho-sociales (en groupe/en individuel)
- Créer des jeux de cartes totems par exemple sur les besoins / émotions des jeunes
- Lors de temps réguliers (1x par semaine par exemple), en individuel ou collectif :
 - Proposer au jeune de parler de lui positivement sur une chose du quotidien (ex : « *je suis fier d'être arrivé à l'heure* ») ; accompagner le jeune à se valoriser lui-même
 - En second temps (milieu de parcours de formation par exemple), un jeune observe une chose positive chez un autre et le lui dit – être attentif à l'autre, bienveillant, le valoriser et s'exprimer
- Proposer des ateliers pour verbaliser les émotions et les sentiments ressentis : gestion du stress, expression orale, cours de neuroscience

Aider à la compréhension de l'écrit

- Informer les organismes des polices à privilégier sur des documents informatiques : administratif, rapport de stage...
- S'inspirer des notions de communication d'Albert Mehrabian et utiliser les réseaux sociaux que les jeunes utilisent pour communiquer avec eux.

Repérage de l'illettrisme

- Créer un jeu de type Escape Game pour tester le niveau du jeune sur les compétences de base pour l'orienter vers une formation adaptée.

Mettre en lien le projet professionnel et le projet de formation

- Créer/trouver un lien avec le projet professionnel et contextualiser le projet de formation à partir de celui-ci (jeu, *serious game*, etc.)
- Identifier les besoins / exigences du métier visé pour faire comprendre le besoin de formation de l'apprenti solidaire.
- Apprentissage qui passerait par la mise en corps : permettre à un formateur d'être sur le terrain avec des jeunes et mobiliser les compétences de base à partir de ces exemples «de terrain».

Valorisation des compétences

- Valoriser les compétences acquises et démontrées par l'attribution de « badge » ou autre outil pouvant justifier du savoir, savoir-être, savoir-faire de l'apprenant tout au long du parcours.



Éléments et synthèse de la solution

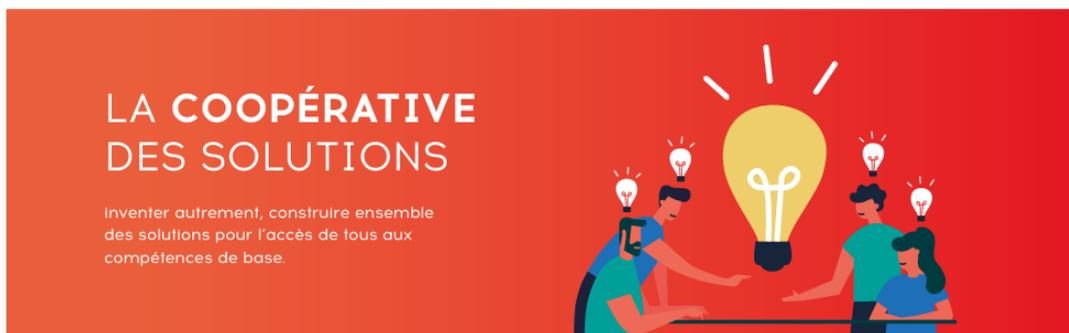
Téléchargez les ressources disponibles sur la plateforme

<https://illettrisme-cooperons.fr/>, « Village des solutions »



Comment en savoir plus ?

Camille MALLARD, Chargée de développement local,
Référente Apprentis Solidaires / 06.13.43.98.51 / camille.mallard@afev.org
Pour l'ANLCI : Armelle Delample - armelle.delample@anlci.gouv.fr



Département du Loir-et-Cher – Centre-Val de Loire

Comment accueillir et orienter les personnes en situation d'illettrisme pour leur faciliter l'accès aux droits sociaux ?

Acteur pivot : Conseil départemental de Loir et Cher

Quelle était la situation rencontrée ?

Un an après le lancement du plan d'action départemental contre l'illettrisme, ses acteurs constatent que les personnes confrontées à l'illettrisme n'accèdent pas facilement à leurs droits, notamment ceux qui sont accessibles par les services départementaux.

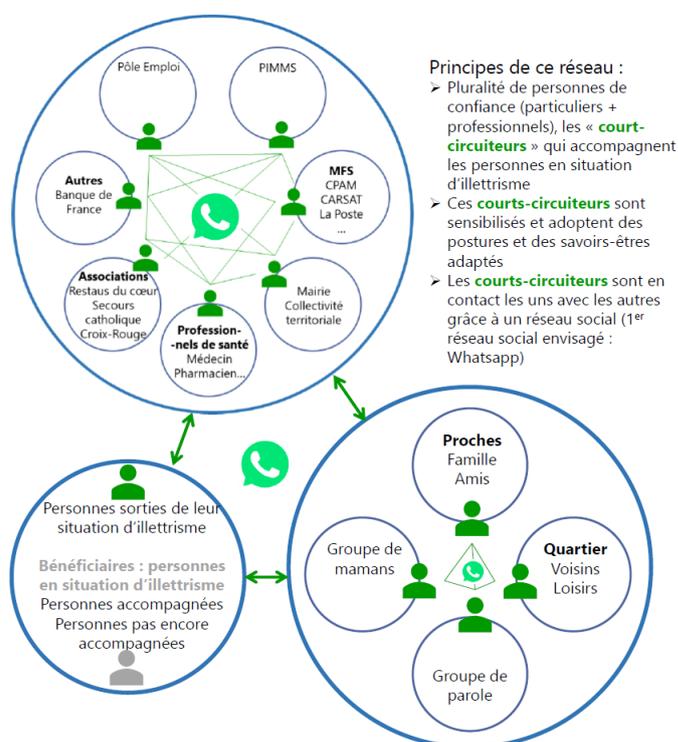
Ce problème s'ajoute par ailleurs à la difficulté de repérer d'autres personnes en situation d'illettrisme sur le territoire. Après avoir exploré les besoins du repérage, notamment des « invisibles », jusqu'à l'accompagnement des personnes en vue de faciliter l'accès autonome à leurs droits, le choix du groupe s'est focalisé sur le problème de leur accueil par d'autres moyens complémentaires aux actions mises en œuvre.

Membres de l'atelier régional :

Conseil départemental de Loir et Cher : Geneviève Baraban, conseillère départementale, Agnès Richard, cheffe de projet lutte contre l'illettrisme, Samantha Pallot, cheffe de projet Quali'dep, Carine Béchet-Lezeaud, Service insertion ; Isabelle Dumas, directrice du **CRIA 41** ; Caroline Chanu, référente partenariat, **Pôle Emploi** ; David Chevalier, Médiateur social, PIMMS ; Agnès Debuire, médiatrice numérique, PIMMS ; Jeannette Bianu, médiatrice sociale, **UDAF41** ; Marie Garcia, présidente de l'association **Au Cœur de l'Entraide-FRAPS** ; Jean-Pierre Bouvier, **Association GEM-Amila** ; **3 usagers-témoins, sortis de leur situation d'illettrisme** : Alassane Diaby, Jacky Muloc, Erkia Abounassere.

Quelle est la solution choisie par l'atelier régional ?

La mise en place d'un réseau de « court-circuiteurs » particuliers et professionnels qui accompagnent les personnes en situation d'illettrisme a été retenue comme

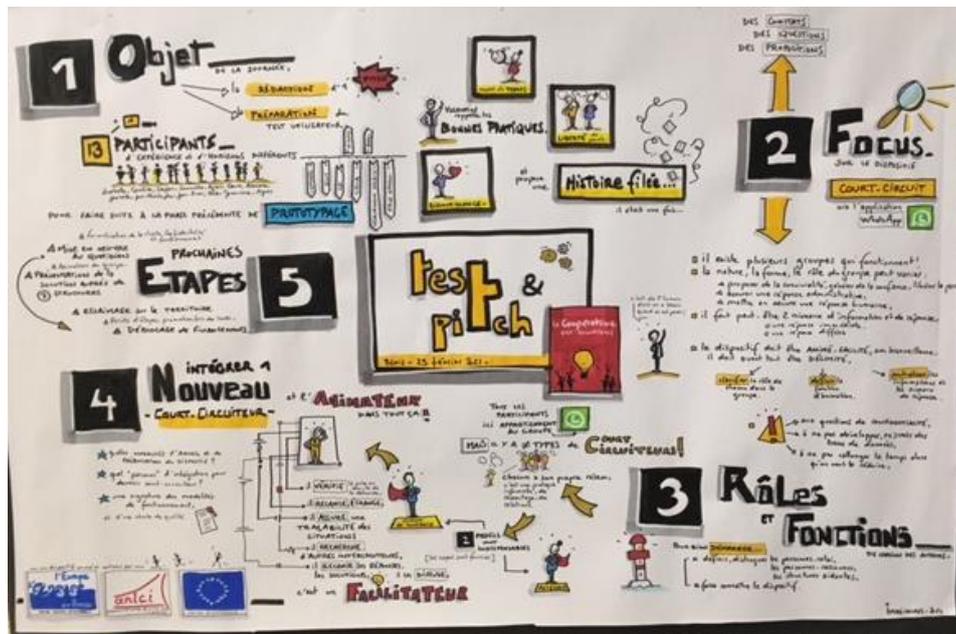


solution par le groupe. L'usage d'un réseau social, en l'occurrence Whatsapp, a été décidé pour concrétiser et mettre sur rails le fonctionnement du réseau.

Ainsi, toutes les personnes potentiellement concernées peuvent se mettre en relation : professionnels des organismes concernés sur le territoire, particuliers en lien de proximité dans le quartier, dans les familles, groupes d'habitants mobilisés sur d'autres actions, et sans oublier des personnes ayant été en situation d'illettrisme qui peuvent témoigner de leur parcours.

Les phases de travail du groupe selon une approche créative :

Du choix du problème à résoudre et de la solution jusqu'à la mise en œuvre du réseau, les membres du groupe de la Coopérative des solutions à Blois ont pu élaborer pendant les phases de prototypage et Test & Pitch tous les outils nécessaires. Un plan d'action partant d'une réunion de partenaires potentiels et de futurs court-circuiteurs, une charte et un animateur de projet, le CRIA 41. Prenant appui sur les regards et la plume d'un facilitateur graphique, le groupe a également proposé un logo de la solution et des modalités d'animation pour faire la promotion de la démarche lors des événements sur le territoire.



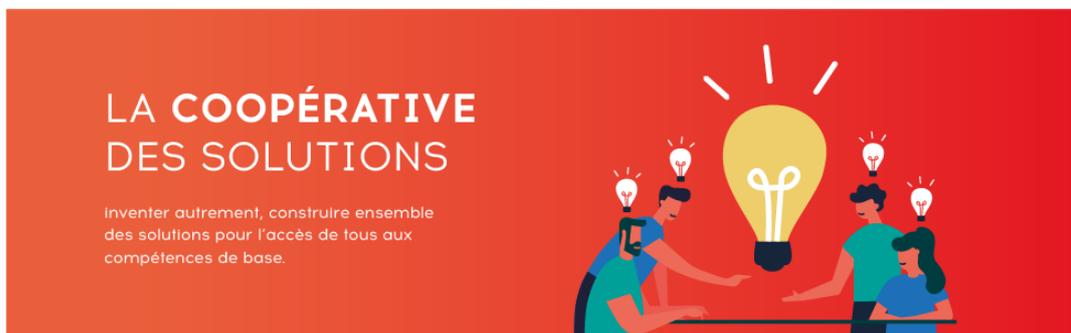
Éléments et synthèse de la solution

Téléchargez les ressources disponibles sur la plateforme <https://illettrisme-cooperons.fr/>, « Village des solutions »



Comment en savoir plus ?

CRIA 41, Isabelle Dumas : contact@cria41.org - 02 54 43 40 84
Pour l'ANLCI : Jean-Christophe Raléma - jc.ralema@alfacentre.org



Guyane

Quelles solutions mettre en œuvre pour que les jeunes (filles et garçons) et les hommes s'inscrivent et suivent des formations de base ?

Acteur pivot : Centre régional de ressources « Alpha/LCI »

Quelle était la situation rencontrée ?

Depuis 1996, la Guyane s'est dotée de programmes régionaux d'alphabétisation, de lutte contre l'illettrisme et d'apprentissage de la langue française, trois axes regroupés sous le terme « formation de base ». De 1997 à 2020, les programmes successifs ont accueilli environ 18 000 apprenants. Les femmes ont toujours été majoritaires en formation mais alors qu'en 1998 le programme recevait 70% de femmes et 30% d'hommes, **en 2019 le taux d'inscription des hommes en formation de base est tombé à 14%**.

Les jeunes de 16 à 25 ans ont toujours été faiblement représentés dans les formations de base, mais **en 2019 le taux de participation des jeunes au formation ne dépasse pas les 2% des inscrits**. Pourtant les besoins en matière d'acquisition des compétences de base sont avérés tant pour le public jeune de 16 à 25 ans, filles ou garçons que pour les hommes adultes en cours d'emploi ou en recherche d'emploi.

Membres de l'atelier régional :

Mission Locale : à Cayenne, Jean-Raymond Passard, directeur régional et Aline Brassé, conseillère, à Kourou : Venise Bajoc, Responsable de l'antenne et Tony Sieba, conseiller, à Saint Laurent du Maroni, Sylvestre Fraumar, conseiller ; **OKA Formation** : Eric Schocron, directeur et Christophe Chong-Sit, coordinateur du CICEB de Kourou ; **Pôle Education Formation Insertion de la Collectivité Territoriale de Guyane** : Muriel Coco, responsable de l'antenne territoriale de Kourou et Carline Rosier et Joël Maïpio ; conseiller.ère de l'agence territoriale de Kourou et Armide Attica, directrice de l'antenne territoriale de Cayenne et Alex Eloi, conseiller à l'antenne territoriale de Matoury ; **Pôle Emploi** : Géraldine Delors, Karine Erudel, Santanic Adaya, conseillères de l'agence Pôle Emploi de Kourou et Carole Jeffery, conseillère de l'agence de Pôle Emploi à Saint Laurent et Anthony Gimondi, Céline Kokason, conseiller.ère de l'agence Pôle Emploi Cayenne ; **Association Kouroucienne d'Aide aux TI'Jeunes (AKATI'J)** Julie Woerle, éducatrice spécialisée ; **IFSL** : Cécile Bouchery, coordinatrice du CICEB de Saint-Laurent ; **OPCAPIAT** : Hilde Constable, représentante d'OPCAPIAT en Guyane ; **UNIFORMATION** : Medhi Khodjet El Khil, responsable d'Uniformation en Guyane ; **BGE – Activités Conseil** : Martine Ledieu, directrice et Katell Brochard, coordinatrice et Philippe Morgant, formateur ; **Les usagers des CICEB de Saint Laurent du Maroni et de Kourou** : Elena Da Soledade, Roméo Maidoe, Jean-Luc Abaï, Théo Abam, Gilbert Abosoïna, Romarie Assiti, Delfino Abaï ; **Les usagers de la Mission Locale à Kourou et à Saint Laurent** : Charline Abience, Jean-Luc Limazoon, Johana Adaiwa, Slowan Abakamofou, Gaël Moede, Mariano Mooicosi, Victor Metoeli, Claude Kwasie, Marielle Marengo, Odessa Adirie, Samantha Blackson, Herline Menes.



Brainstorming atelier de St Laurent octobre 2020

Quelle est la solution choisie par l'atelier régional ?

Après une phase de recueil de données et d'analyse, il est apparu clairement que la faible participation des jeunes de moins de 25 ans et des hommes était l'effet d'un ensemble de facteurs interdépendants qui ont été regroupés en trois grandes thématiques : les difficultés économiques rencontrées par ces publics ainsi que la faible attractivité des formations de base et un défaut de communication vers ces publics et vers les professionnels notamment les prescripteurs.

Un ensemble de 14 solutions a été proposé à la fin des travaux des ateliers.

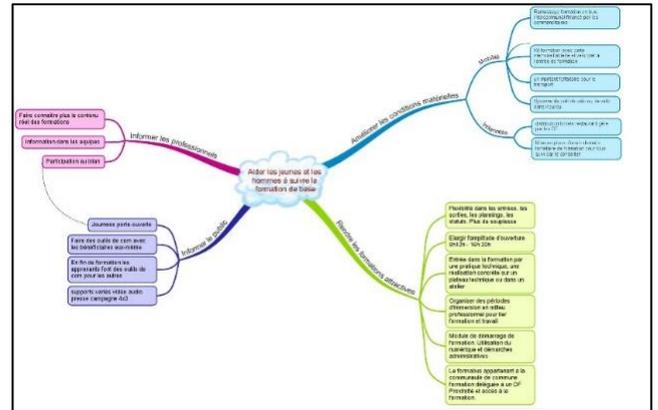


Schéma heuristique atelier de Kourou novembre 2020

La solution :

Deux solutions ont été retenues pour l'expérimentation : la création de modules courts pour aider à l'engagement en formation, la création de capsules « guyanaises » à intégrer dans la plateforme de l'ANLCI « Illettrisme, tous concernés ».

Solution expérimentée n°1 : Création et mise en place de modules courts

Afin d'encourager l'engagement des jeunes de moins de 25 ans et des hommes en formation de base, il est important de trouver, sur le plan pédagogique, une accroche à la formation très efficace et rapide. Il faut réfléchir à des solutions pédagogiques « de captation » de l'intérêt de ces publics. Notre solution est de tenter de concevoir des modules intensifs courts pour que les participants puissent expérimenter des façons d'apprendre différentes des situations scolaires et expérimenter en quoi les compétences de base font partie de la vie quotidienne, afin de donner du sens à la formation.



Représentation graphique des débats de la journée régionale 22 juin 2021

Les étapes :

1. Nous avons choisi d'expérimenter un module court avec un groupe de jeunes de la Mission Locale de Saint Laurent du Maroni, entrant sur le dispositif « Passerelles » à l'IFSL.
2. Conception du module par l'équipe du centre de ressources et l'équipe de l'IFSL en liaison avec le groupe de travail de la Coopérative des solutions : préparation des contenus, des activités, création de supports. Un module de 20h articulé sur la production d'une capsule vidéo de 1 à 2 mn.
3. Expérimentation du module entre le 15 et le 24 novembre 2021
4. Recueil des résultats de l'expérimentation, mise en forme et diffusion de la solution.
5. Perspectives : selon cette expérience, expérimenter cette solution avec d'autres publics et concevoir d'autres modules.

Solution expérimentée n°2 : Conception de capsules pour « Illettrisme, tous concernés »

Le groupe de travail souhaite, par cette contribution, proposer deux exemples qui attirent l'attention sur des compétences de base autres que linguistiques car un des constats fait durant le travail d'analyse était que l'image des formations de base en Guyane se réduisait trop à la partie d'apprentissage du français et de l'écrit.

Les étapes :

1. Conception des scénarii des deux capsules proposées
2. Envoi de cette proposition à l'ANLCI
3. Réalisation des capsules
4. Diffusion sur la plateforme « Illettrisme tous concernés »
5. Perspective : selon cette expérience, ajouter des capsules de même type pour une diffusion dans les lieux d'information guyanais.



Eléments et synthèse de la solution

Téléchargez les ressources disponibles sur la plateforme

<https://illettrisme-cooperons.fr/>, « Village des solutions »



Comment en savoir plus ?

Florence Foury
Kaleda, centre régional de ressources Alpha & LCI
69 rue Justin Catayée
97300 Cayenne
tel : 05 94 35 21 92

LA COOPÉRATIVE DES SOLUTIONS

Plus d'information sur
<https://illetterisme-cooperons.fr/>



Ce projet est cofinancé par le Fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel national « Emploi et Inclusion » 2014-2020