



**MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

DIRECTION GÉNÉRALE
DES ÉTRANGERS EN FRANCE



RÉGION
**Nouvelle-
Aquitaine**



CDRIML
Île-de-France



Dispositif Permanent de Lutte contre
l'Analphabétisme et l'Illettrisme

GUIDE POUR DES PLATEFORMES TERRITORIALES ACCUEIL EVALUATION ORIENTATION SUIVI EN SAVOIRS DE BASE

AOÛT 2020

SOMMAIRE

POURQUOI CE GUIDE	3
1. ÉLÉMENTS DE DESCRIPTION	5
2. FONCTIONNEMENT DES PLATEFORMES	10
3. METTRE EN PLACE UNE PLATEFORME	18
4. PRATIQUES DE LA PLATEFORME ET MALETTE PÉDAGOGIQUE	22
5. DES PLATEFORMES EN FRANCE.....	26
GLOSSAIRE.....	27
DÉFINITIONS.....	28
ADRESSES UTILES.....	31

POURQUOI CE GUIDE

LE TRAVAIL PRELIMINAIRE A CE DOCUMENT

Après 20 ans de fonctionnement, le CRIA Nouvelle-Aquitaine a voulu étudier avec Syllabe (47) et le DPLAI (33) le fonctionnement actuel des plateformes afin de dégager **un socle de pratiques et de fonctionnement communs** / rôle et missions des plateformes, comparer les ressources financières de la fonction accueil- positionnement-orientation-suivi-observatoire.

Un travail d'**harmonisation** des outils de positionnement (la valise de l'évaluateur), des profils des personnes et des indicateurs pédagogiques qui permettent une typologie des publics a été aussi réalisé. Il a été complété par la modélisation des missions et des compétences des chargés d'évaluation, d'orientation et de suivi en poste sur les plateformes.

Objectifs

A partir des différents types de plateformes territoriales d'accueil, d'évaluation en savoirs de base, d'orientation et de suivi, à destination de tous les publics, hors scolaires, et sur les différents territoires étudiés pour :

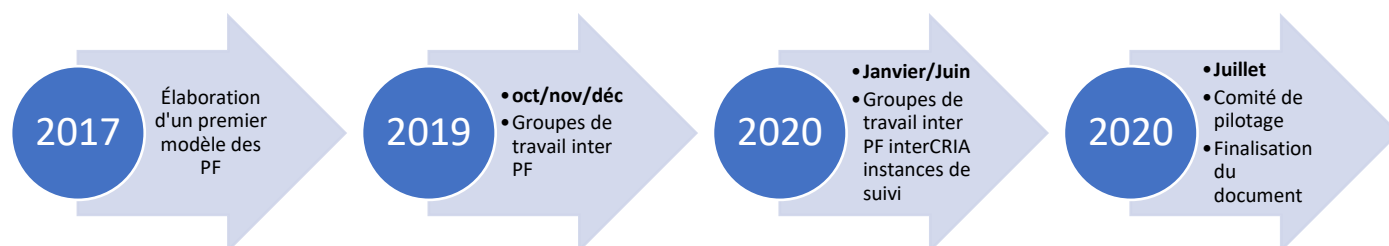
- ✓ Formaliser les principes d'installation, de fonctionnement et de mise en réseau en vue d'étayer leur déploiement, de faciliter leur essaimage pour contribuer à l'égalité d'accès aux savoirs de base sur les territoires.
- ✓ Harmoniser les indicateurs de la fonction observatoire de ces plateformes pour faciliter les diagnostics territoriaux. Les indicateurs des bases de données ont été affinés incluant désormais « l'autonomie numérique », un travail sur la base de données du DPLAI a été initié en vue de faciliter le requêtage et la saisie des données pour la fonction observatoire
- ✓ Outiller qualitativement les nouvelles plateformes, enrichir la pratique de celles qui existent et contribuer à la professionnalisation des acteurs.
- ✓ Partager et étendre la démarche en appui sur les territoires via les CRIA engagés dans le projet sur leur territoire régional : Ressources et Territoires (Occitanie), CRIA PACA, CRIA Nouvelle-Aquitaine, CDRIML (pour Ile de France), CARIF OREF CRI Normandie, CRIA 45 (Centre Val de Loire) CRIA Auvergne (Auvergne-Rhône-Alpes)

Principes d'élaboration du guide

- **Des modèles coconstruits par confrontation des modèles existants et partage des expériences :**
Les contextes d'émergence de plateformes différentes, les conditions de mise en œuvre, le fonctionnement (y compris le pilotage) et les résultats (plus-values, difficultés, limites)

Il ne s'agit pas d'uniformiser, mais de faciliter l'essaimage à partir d'un modèle de base faisant consensus entre acteurs de terrain et permettant des variations adaptées.

- **Publication d'un guide méthodologique et pédagogique évolutif à géométrie variable**
Ce guide répertorie des indicateurs harmonisés, des outils et les conditions d'installation et de fonctionnement d'une plateforme savoirs de base ainsi que de la fonction accueil-évaluation-orientation-suivi-observatoire selon certaines caractéristiques des territoires : ruraux, urbains, semi urbains, métropoles, grandes métropoles. Il vise à plus long terme, la perspective d'une mise en réseau des professionnels.



Méthode participative

L'objectif des groupes de travail était de faire la part entre ce qui relève nécessairement d'une plateforme et ce qui relève des contextes locaux, de tirer des enseignements de l'expérience pour définir le socle du guide.

Le CLAP/CRIA quant à lui s'est appuyé aussi sur ses documents « historiques » rédigés avec les partenaires institutionnels engagés dans l'ingénierie et la mise en place des premiers « Dispositifs Permanents de Lutte contre l'Analphabétisme et l'Illettrisme » en Gironde ; à Bordeaux Centre en 1995, et sur les communes de la Rive Droite de Bordeaux (entre 2000 et 2003) ainsi qu'en Lot et Garonne dans la Communauté d'agglomération d'Agen en 2003.

Les territoires de ces premières Plateformes se sont étendus depuis (cf. le chapitre 5).

PRÉCAUTIONS DE LECTURE

Ce guide est un mode d'emploi : Il propose des repères généraux structurants pour accompagner la création et l'implantation de plateformes. Les éléments constitutifs des missions socles doivent être présents au démarrage de la plateforme sous peine de compromettre l'exécution des missions.

On parle couramment de « plateforme » pour désigner la fonction accueil-positionnement- évaluation-orientation-suivi, pour aller plus vite nous reprenons donc le terme dans ce document, mais en gardant à l'esprit que le mot plateforme renvoie à des missions et à un dispositif plus large.

1. ÉLÉMENTS DE DESCRIPTION

OBJECTIF D'UN DISPOSITIF, LE SOCLE DE LA DÉMARCHE

Constat : L'insertion sociale et professionnelle d'une frange significative de la population bute sur la maîtrise insuffisante des savoirs de base nécessaires pour accéder à l'emploi et plus largement à une vie sociale autonome et satisfaisante : difficultés d'expression écrite et orale, de repérage dans le temps et dans l'espace, de compréhension des codes habituels de communication, de calculs arithmétiques, d'autonomie numérique. Cette problématique concerne une grande diversité de publics (origines sociales, culturelles, nationales, âges, niveaux de scolarité, statuts, projets...) et fait elle-même l'objet de réponses très diverses en termes d'objectif, de fonctionnement, de publics visés...

Objectif : Améliorer l'efficacité des services rendus aux publics par l'adaptation permanente des dispositifs relevant de la commande publique.

Par la mobilisation de l'ensemble des ressources locales, par la mise en œuvre ou l'amélioration de la concertation des acteurs en matière de formation linguistique, de savoirs de base et d'accompagnement à l'insertion.

Il s'agit de rendre plus compréhensible et plus cohérente pour les différents acteurs concernés la question du parcours dans sa globalité, avec l'articulation des différentes étapes qui le soutiennent dans sa durée.

LES PRINCIPES QUI CONSTITUENT LE SOCLE FONDATEUR DE LA DEMARCHE

Permanence et proximité de l'accueil et des prises en charge.

Approche globale avec **traitement différencié** des personnes et de leurs problématiques.

Evaluation systématique des niveaux linguistiques à partir de **référentiels communs** à l'ensemble des acteurs. Suivi des parcours et évaluations régulières, **mesure de l'adaptation de l'offre** pour chaque parcours.

Articulation des diverses mesures et interventions publiques :

Les institutions pilotent les plateformes dans un souci d'équilibre de leur soutien financier et de prise en compte de toutes les personnes en difficulté avec l'apprentissage linguistique et/ou les savoirs de base sur un territoire. La variété des sources de financements institutionnels permet d'atténuer les effets induits de chaque programme (prérequis de niveau et de statuts).

Le mot **plateforme** désigne un **dispositif** (ensemble de moyens, disposés en vue d'une fin). Nous avons recensé à partir des cahiers des charges des plateformes **8 éléments constitutants** :

- ① Une démarche coordonnée de la part des institutions constituées en **Comité de Pilotage** œuvrant en concertation, dans une logique de complémentarité des objectifs et des moyens.
- ② Un objectif de création **d'un dispositif permanent de formation linguistique et de formation de base**.
- ③ Sur un **territoire défini**.
- ④ Le dispositif permanent de formation de base est articulé autour d'une **fonction pivot d'accueil-évaluation-orientation-suivi** (portée par une structure **neutre**).
- ⑤ Un **comité technique** sous l'autorité du comité de pilotage veillant au fonctionnement de la démarche coordonnée, proposant des orientations nouvelles en fonction de l'évolution de la demande et de l'offre sur la base des informations transmises par l'organisme en charge de la fonction accueil -évaluation-orientation-suivi.
- ⑥ Des **partenariats** autour de cette fonction pivot régis par des **chartes de collaboration** (OF, prescripteurs)
- ⑦ Un **langage commun partagé** par les opérateurs de formation fondé sur des référentiels d'évaluation linguistique élargis éventuellement à d'autres outils pour la prise en compte des savoirs de base.
- ⑧ Un **observatoire** qui analyse, mesure et rend compte pour le Comité de Pilotage de l'écart entre les demandes des publics et l'offre de formation (capacité d'accueil et contenus). Il propose des préconisations pour la construction d'une offre de formation.

Les instances de pilotage

Composition et rôle du **comité de pilotage** : il est constitué de l'Etat, des Collectivités Territoriales, d'acteurs qui peuvent financer une offre de formation (Pôle Emploi par exemple), sur le territoire. Le comité de pilotage définit les orientations. Il examine et valide les propositions du comité technique. Il est garant des engagements financiers sur la fonction accueil-évaluation-orientation-suivi- observatoire et sur l'offre de formation.

Composition et rôle du **comité technique** : il est constitué des représentants techniques des instances du Comité de Pilotage, des divers prescripteurs du territoire, des divers opérateurs du dispositif de formation. Ces acteurs se rencontrent avec la plateforme de façon régulière. Les réunions du Comité Technique ont pour objet de veiller sur le fonctionnement du dispositif (délais d'accueil, délais d'entrée en formation, difficultés diverses, échanges et croisement des points de vue). Le Comité Technique assure un rôle de relais institutionnel auprès de l'ensemble des acteurs concernés par la démarche afin de favoriser la circulation de l'information dans l'intérêt des publics. Le Comité Technique, réduit aux représentants techniques des instances du Comité de Pilotage, rédige avec la plateforme et le CRIA les cahiers des charges pour des appels à projets destinés à abonder l'offre de formation existante en fonction des constats de l'observatoire. Constats qui seront soumis à l'approbation du Comité de Pilotage.

LA NEUTRALITÉ DE LA STRUCTURE PORTEUSE

La structure porteuse doit offrir des garanties d'impartialité et d'objectivité à des partenaires différents : au public, aux opérateurs de formation, aux acteurs du Comité Technique et du Comité de Pilotage.

Le public accueilli doit avoir la garantie que l'orientation qu'on lui proposera tiendra compte scrupuleusement de son niveau et de ses attentes ainsi que de toutes les réponses de formation possibles. Il doit être certain que l'entretien lui permettra d'exprimer ses objectifs à court, moyen et long terme, que l'évaluation sera bienveillante et précise.

Les opérateurs de formation attendent de collaborer avec une structure qui leur garantisse la même objectivité qu'aux personnes reçues, y compris dans les difficultés de réponse qu'ils rencontrent, avec un appui significatif pour bien remplir leurs sessions à la date prévue, avec les publics correspondant à l'offre. Enfin, pour adapter au mieux les dispositifs existants et éventuellement abonder l'offre pour répondre aux besoins repérés, la structure porteuse doit garantir auprès du **Comité de Pilotage** l'objectivité de la mesure ainsi que de l'analyse de l'adéquation de l'offre et de la demande pour les publics reçus. Elle doit garantir la même objectivité dans ses propositions de projets d'actions de formation dont elle rédige ou contribue à rédiger les cahiers des charges avec le **Comité Technique**

A l'expérience, ces conditions excluent le choix d'un opérateur intervenant dans le champ de la formation de base pour porter une plateforme.

LES MISSIONS DE LA PLATEFORME

Une plateforme ne fonctionne pas comme une gare de triage : son objectif est de construire des parcours de formation, avec le respect et le renfort de l'autonomie des personnes dans leur choix d'en bénéficier. Pour ce faire, elle assure l'interface entre les différents acteurs : les publics, les prescripteurs, les opérateurs de formation et les instances de pilotage (Comité Technique, Comité de Pilotage).

A partir des cahiers des charges, nous avons recensé 4 missions :

① **Accueillir, positionner /évaluer, orienter, suivre et articuler le parcours de formation des publics**

en collaboration avec leurs référents prescripteurs. Un parcours de formation pouvant se poursuivre sur plusieurs années avec, parfois, des périodes d'interruption. Le parcours de formation mobilise et articule des prestations de formation financés par les institutions dans le cadre de leurs dispositifs, c'est le cœur du métier.

L'orientation ne se limite pas à l'offre spécifique formation de base. Ainsi la plateforme peut orienter de manière complémentaire vers des structures visant à favoriser l'autonomie ou les connaissances des personnes (actions à dimension sociale ou culturelle par exemple). Ces contenus ne se traduisent pas en étapes ou en domaines de référentiels mais s'inscrivent dans la construction d'un parcours d'insertion sociale et/ou professionnelle où la dimension compétences de base est présente.

② **Recenser en permanence tous les opérateurs de formation** (organismes de formation, structures de proximité, centres sociaux et associations de bénévoles...) **ainsi que d'autres acteurs complémentaires. Etablir un langage commun avec et entre les opérateurs de formation qui est la condition d'une réponse coordonnée :** informer les formateurs du rôle de la plateforme et de la spécificité de l'évaluation, présenter des référentiels de positionnement et de formation.

Promouvoir une culture de l'évaluation régulière de la progression des personnes fondée sur des critères objectivables.

Le bilan de l'entretien d'accueil et de positionnement nécessaire à l'orientation réalisé par la plateforme ne se substitue pas à l'entretien pédagogique d'accueil assuré par les opérateurs de la formation.

③ Établir des relations de partenariat et de collaboration avec les différents services prescripteurs

de l'accompagnement social ou de l'accompagnement vers l'emploi. La plateforme assure le positionnement, l'orientation et le suivi du parcours de formation linguistique en collaboration avec le référent prescripteur de la personne.

Elle doit informer de son rôle et de la spécificité de l'évaluation (présentation des référentiels de positionnement et de formation), pour contribuer à l'utilisation d'un langage commun entre acteurs, promouvoir une culture de l'évaluation régulière de la progression des personnes fondée sur des critères objectivables. **Ce travail d'« entretien » du partenariat est lui aussi à faire très régulièrement.**

④ Préparer et animer les réunions du Comité Technique sur la base d'un bilan intermédiaire.

LA FONCTION OBSERVATOIRE ET LA BASE DE DONNÉES

L'exhaustivité des données dépend de la capacité d'accueil de la plateforme. Pour le public accueilli, la pertinence des **données remontées par l'observatoire** résulte du travail de partenariat établi avec les différents prescripteurs.

- Collecter dans la durée les informations individuelles (cadre RGPD)
- Dégager les caractéristiques statistiques des publics accueillis.
- Assurer la veille « savoirs de base » sur l'articulation des réponses dans les 3 champs : linguistique, accompagnement social, accompagnement vers l'emploi.

En partenariat opérationnel avec le CRIA

- Analyser les profils des publics et établir des typologies des publics accueillis.
- Analyser les demandes et identifier les besoins en termes de formation.
- Mesurer et rendre compte de l'écart entre les demandes des publics et l'offre de formation (capacité d'accueil et contenus).
- Observer l'évolution de la demande exprimée.
- Produire des préconisations pour la construction d'une offre de formation adaptée.

La base de données est l'outil technique qui offre la possibilité de construire des requêtes individuelles et statistiques.

Un outil d'aide à la décision

Elle permet des analyses fines et quantifiées des publics sur un territoire (par exemple : combien avons-nous d'étrangers étrangers primo-arrivants ? Combien ont moins de 26 ans ? Combien sont des femmes au foyer ? Combien relèvent de l'alphabétisation, du FLE ? Combien de personnes en situation d'illettrisme n'ont pas obtenu de réponse ? à quel endroit ? Quels besoins expriment-elles ?)

En croisant ces typologies des publics avec les réponses non satisfaites (orientations par défaut) la base permet d'apprécier l'adéquation de l'offre et de la demande sur un territoire

Un outil d'évaluation et de suivi des parcours

La base permet l'analyse des parcours de formation de base des publics relevant d'un dispositif (RSA, étrangers primo-arrivants, réfugiés, demandeurs d'emploi...). Pour chaque partenaire financeur, elle objective les résultats obtenus par les apprenants relevant de son ou de ses dispositifs.

LA PLUS VALUE ATTENDUE

(source :groupes de travail modélisation d'une plateforme)

PLUS VALUE	POUR LES PRESCRIPTEURS REPÉREURS	POUR LES PUBLICS	POUR LES OPÉRATEURS DE FORMATION	POUR LES INSTITUTIONS
EXPERTISE	Identification objective des freins et des appuis à la progression.	Identification partagée des freins et des appuis à la progression. Information précise sur l'offre de formation disponible. Renforcement de l'autonomie.	Promotion et soutien au développement de l'offre de formation sur le territoire en cohérence avec les besoins identifiés. Contribution à la gestion des flux. Objectiver les résultats	Lisibilité et visibilité de l'offre, des publics et des parcours sur un territoire. L'existence d'une plateforme promeut et soutient le développement de l'offre de formation sur le territoire en cohérence avec les besoins identifiés. Objectiver les résultats
AIDE A LA DÉCISION	Le chargé d'évaluation apporte un éclairage au prescripteur / aide à la décision (préconisations en termes de formation).	Le public reçu repart avec un bilan écrit, tangible et partagé.	Une plateforme appuie les opérateurs de formation dans la constitution pertinente de leurs groupes et/ou le démarrage de leurs actions.	La fonction observatoire d'une plateforme permet aux financeurs de mesurer les besoins en formation sur un territoire ainsi que l'état de l'offre, les manques éventuels.
ORIENTATION	Une plateforme garantit la meilleure adéquation possible entre le profil des personnes et le type de formation proposée.	Garantit que la formation préconisée est la mieux adaptée au projet de la personne	Facilite la réorientation (connaissance de toute l'offre accessible)	La plateforme diminue les risques de mauvaise orientation, les orientations opportunistes (occuper des places dans un groupe), et donc les ruptures de parcours.
PARCOURS	Elle contribue au repérage et à l'information des personnes en situation d'illettrisme Le chargé d'évaluation contribue fortement à mobiliser le futur apprenant : il s'engagera mieux par la suite en formation.	Personnes en situation d'illettrisme : soutient l'accès à la formation, temps mis à disposition du public pour l'aider à s'engager réassurer, peuvent venir et revenir Le chargé d'évaluation contribue fortement à mobiliser le futur apprenant : il s'engagera mieux par la suite en formation Suivi individuel par le chargé d'évaluation tant que les objectifs ne sont pas atteints, quelle que soit la durée ou le dispositif, les changements de statuts.	Le chargé d'évaluation contribue fortement à mobiliser le futur apprenant : il s'engagera mieux par la suite en formation Facilite les suites d'étapes formation.	Le chargé d'évaluation contribue fortement à mobiliser le futur apprenant : il s'engagera mieux par la suite en formation .Prévient les ruptures de parcours. Facilite les suites d'étapes formation dans les parcours.

2. FONCTIONNEMENT DES PLATEFORMES

LE PUBLIC ACCUEILLI

Toute personne résidant sur le territoire concerné dont l'insertion sociale ou professionnelle bute sur la maîtrise insuffisante des savoirs de base nécessaires pour accéder à l'emploi ou plus largement à une vie sociale autonome et satisfaisante, quels que soient son origine culturelle et sociale, son niveau scolaire, son statut.

RÉFÉRENTIELS		PROFILS D'APPRENANTS DÉSIGNÉS PAR LES PLATEFORMES
PUBLIC NON FRANCOPHONE		
Cadre Européen Commun de Référence en Langues	Infra A1.1	ALPHA : Pas ou peu scolarisé (0-3 ans)
	A1 (titre de séjour pluriannuel) A2 (carte de résident de 10 ans) B1 (niveau acquis à l'oral et à l'écrit pour accès à la nationalité française) B2 ou C1 (niveau d'équivalence pour entrer à l'université)	FLE Prim : scolarisés (de 4 à 7 ans) FLE : scolarisés niveaux collège / lycée) FLE + (/FLE bac + - FLE sup.) : scolarisés bac +
PUBLIC SCOLARISÉ EN FRANCE		
Cadre de référence ANLCI	Degré 1 et 2 : repères structurants et compétences fonctionnelles pour la vie courante	Illettrisme : degré 1-2
	Degré 3 : compétences facilitant l'action dans des situations variées	RAN ** Prim : « fragile » illettrisme degré 3
	Degré 4 et + : compétences renforçant l'autonomie pour agir dans la société	RAN : à partir du degré 4

Présentation / définition des profils harmonisés : Voir la mallette de l'évaluateur.

(Source : groupes de travail modélisation)



LES INDICATEURS DE LA TYPOLOGIE DU PUBLIC

Aux « grands » profils pédagogiques (Alpha, FLE, Remise à Niveau, situation d'illettrisme) correspond en réalité une forte hétérogénéité à la fois de niveau de maîtrise linguistique et de besoins, nécessitant de la part des chargés d'évaluation la réalisation d'une analyse fine du niveau oral, écrit, savoirs de base des personnes, mais aussi de leurs projets et demandes spécifiques, de manière à pouvoir les orienter avec la plus grande pertinence possible dans la perspective d'un parcours plus ou moins long.

PROFIL PEDAGOGIQUE

ALPHA : peu ou pas scolarisé (0 à 3 ans)

FLE PRIM : scolarisé (de 4 à 7 ans)

FLE : scolarisé niveaux collège lycée

FLE + : scolarisés bac

ILLETTRISME : degré 1-2

RANPRIM : illettrisme degré 3

RAN : à partir du degré 4

RYTHME DE FORMATION SOUHAITÉ

- ✓ Cours intensifs
- ✓ Cours extensifs
- ✓ Cours semi intensifs
- ✓ Cours le samedi
- ✓ Cours du soir
- ✓ Cours individuels

DEMANDE EXPRIMEE

- ✓ Être plus autonome dans la vie quotidienne (démarches administratives ...)
- ✓ Apprendre à lire / à écrire
- ✓ Remise à niveau
- ✓ Accéder à l'emploi
- ✓ Accéder à une formation qualifiante
- ✓ Reprise cursus scolaire / universitaire
- ✓ Préparer une certification, un examen
- ✓ Aucune demande

PROJET PERSONNEL

Oui

Non

Présentation / définition des profils harmonisés : Voir la mallette de l'évaluateur.

(Source : groupes de travail modélisation)



Les partenaires des plateformes sont multiples et peuvent être classés en trois grandes catégories :

- Les organismes financeurs : Région, Etat, Départements, collectivités locales (agglomérations, intercommunalités, communes...)
- Les prescripteurs : Pôle emploi, Missions locales, Cap Emploi. Cette catégorie peut être généralement étendue aux organismes qui repèrent les publics et les adressent à la plateforme : Centres sociaux, CCAS, services sociaux communaux, associations, Maisons des services publics, PJJ, UEAJ, Foyers, organismes employeurs (entreprises, IAE, OPCO éventuellement) ...
- Les opérateurs de formation, qu'il s'agisse d'organismes de formation professionnels (OF financés et mandatés par l'OFII, prestataires sur les marchés publics, organismes subventionnés via le BOP 104 ou 147, autres organismes de formation) ou de structures associatives dans lesquelles exercent essentiellement des bénévoles. Selon le type des opérateurs, leurs contraintes administratives, la qualité du partenariat, les demandes ne seront pas les mêmes.

Ces partenaires attendent principalement d'une plateforme les services suivants :

Les principales attentes des partenaires vis-à-vis des plateformes

(Source : groupes de travail modélisation)

LES INSTITUTIONS	• Organiser (construire, accélérer, fluidifier) des parcours de formation (évaluation des besoins) / leur suivi (évaluer les acquis). • Contribuer à dynamiser et structurer l'offre existante, à la compléter, la redéployer. • « Être un outil d'évaluation unique et légitimé par les partenaires. ». • Diagnostiquer les demandes / l'offre, faire remonter les besoins (observatoire). Dans certains cas, mettre en place des permanences sur site. • Chaque institution attend des retours sur les publics qu'elle finance prioritairement (allocataires du RSA pour le CD, étrangers étrangers primo-arrivants, habitants de QPV, résidents d'une commune, etc.).
PRESCRIPTEURS ET AUTRES « REPÉREURS »	Des attentes multiples, qui varient d'un acteur à l'autre, parmi elles: • Evaluer les prérequis avant un projet professionnel pour éviter les situations d'échec, le cas échéant, diagnostiquer des raisons d'une interruption de parcours. • Valider un projet de formation. • Réaliser des « diagnostics prétextes » (diagnostic numérique / mobilité...) pour repérer des situations d'illettrisme. • Proposer des orientations linguistiques.
LES OPÉRATEURS DE FORMATION	• Connaître le niveau oral / écrit des personnes + leurs attentes spécifiques • Mesurer le niveau de maîtrise des prérequis pour un titre professionnel, le passage du code de la route, avant l'entrée en formation. • Réaliser des évaluations à l'entrée en formation, des évaluations intermédiaires, finales • Faire remonter les besoins (fonction observatoire). • Repérer des publics pour remplir les groupes de formation. • Créer des groupes de niveaux. • Fournir des conseils / expertises aux opérateurs de formation. • Orienter les publics vers les dispositifs

Principaux facteurs facilitateurs et freins aux réponses apportées par une plateforme
(Source : groupes de travail modélisation)

	FACTEURS FACILITANTS	FREINS
REPÉREURS / PRESCRIPTEURS	• La capacité à donner un rdv dans un délai court. • La possibilité de faire des permanences délocalisées (ex. en Mission locale). • La bonne compréhension du rôle de la plateforme • Le réflexe d'orienter vers la plateforme quand il y a un besoin linguistique ou pour vérifier des prérequis. • La précision des attentes • Stabilité des équipes	• La mauvaise compréhension du rôle de la plateforme, de la démarche d'évaluation, • La confusion entre PF et OF (« vous faites des formations ? »). • La volonté de gagner du temps en orientant directement vers un OF. • Le manque d'offres adaptées et le manque de places (orientations par défaut). • La rotation des équipes, la perte des liens et des pratiques
INSTITUTIONS	• Disposer de conventions pluriannuelles • La reconnaissance des rôles de chacun, la confiance. • L'inscription du rôle de la plateforme dans les cahiers des charges des appels d'offres, appels à projets, associée aux critères et indicateurs • Stabilité des équipes et des actions financées	• La mauvaise compréhension du rôle de la PF, de la démarche d'évaluation • Exclusion de certains publics non pris en compte par les institutions • Changement de politique institutionnelle
OPÉRATEURS DE FORMATION	• Le fait que les financeurs incitent les opérateurs à signer des chartes de partenariat avec les PF. • La connaissance directe PF / OF. • La réalisation des évaluations directement au sein des OF. • La prise de conscience que les PF ne sont pas en concurrence avec les OF mais complémentaires. • La confiance dans le choix d'orientation de la plateforme vers l'organisme de formation • Culture commune OF / PF. • Professionnalisation des acteurs (la compréhension des bilans des PF).	• Lorsque sur certains dispositifs, il n'est pas prévu que les plateformes soient officiellement prescripteurs (-> allonge les délais d'inscription dans les OF) • Les formations parfois inadaptées. • Des formateurs parfois peu formés. • La mauvaise compréhension du rôle des plateformes.



Les types de relations dépendent de l'existence ou non des chartes partenariales, du temps que la plateforme peut consacrer aux réunions des partenaires, de l'investissement des acteurs dans la tenue de comités techniques, la tenue régulière et la fréquence des réunions de comité de pilotage. Ces paramètres sont variables d'une plateforme à l'autre.

Recommandations concernant les relations avec les partenaires

(Source : groupes de travail modélisation)

Plusieurs bonnes pratiques concernant...

... Les relations avec les repéreurs / prescripteurs, notamment :

- Formaliser autant que possible les relations partenariales pour renforcer le recours à la plateforme et la gestion du volume des évaluations réalisées
- Programmer régulièrement des réunions avec les principaux prescripteurs pour leur rappeler l'existence et le rôle de la plateforme, clarifier les missions respectives des uns et des autres, poser les conditions d'un partenariat
- Prévoir de coconstruire certains outils (ex : outil de liaison, bilan...) pour faciliter leur appropriation par les repéreurs / prescripteurs et leur utilisation

... Les relations avec les institutions, par exemple :

- Formaliser les relations entre la plateforme et les institutions renforce la légitimité de l'intervention de la plateforme et permet de donner de la clarté à leurs attentes (ex : sur la fonction observatoire de la plateforme)
- Tenir des comités de pilotage avec les instructeurs en charge des demandes de financement de la PF afin d'assurer l'équilibre budgétaire de manière collégiale.

... Les relations avec les opérateurs de formation, notamment :

- Formaliser les relations permet de structurer la remontée des besoins et facilite l'organisation de l'offre à développer sur le territoire et l'optimisation de l'offre existante.
- Programmer régulièrement des rencontres avec les opérateurs, pour leur rappeler l'existence et le rôle de la PF, clarifier les missions respectives des uns et des autres



Des moyens humains et matériels adaptés On note dans les contextes où les besoins sont importants (contextes métropolitains notamment) que le temps d'attente entre la prise de contact avec la plateforme et l'évaluation de la personne peut être long et pénalisant pour la mise en œuvre du parcours

Fonction accueil, évaluation, orientation, suivi (Source : groupes de travail modélisation)

MISSIONS PRINCIPALES	COMPÉTENCES REQUISES	RÉMUNÉRATION ANNUELLE
Axe apprenants Accueil individuel, déplacements sur demande dans des structures. Renseignement du dossier d'accueil. Évaluations orales, écrites et mathématiques dans le cadre du projet de la personne selon les descripteurs des référentiels idoines. Analyse des besoins et recherche de solutions / débouchés adéquats Proposition d'orientation en concertation avec la personne, son référent de parcours et le référent de la structure destinataire. Rédaction et transmission du bilan numérique de l'évaluation à la personne, au(x) prescripteur(s) et au(x) destinataire(s) Suivi des suites données aux préconisations (entrée en formation ? Frein ?) Évaluations intermédiaires Elaboration d'outils d'évaluation Axe partenarial Référent de la permanence • Auprès des partenaires = Contacts réguliers et veille auprès de l'ensemble des acteurs de la formation et des prescripteurs : afin de suivre et de pouvoir informer sur l'évolution de l'offre. Participation aux réunions techniques avec les acteurs institutionnels et les structures). • Auprès de sa structure de rattachement = Participer à : faciliter l'accès à l'offre de formation, régulier le flux des demandes, organiser des parcours d'apprentissage dans le temps, objectiver les écarts entre l'offre et la demande (identifier les manques, doublons, complémentarités possibles, pouvoir proposer/discuter d'améliorations dans la variété, la qualité et la structuration de l'offre du territoire). • Contribution à la fonction observatoire, en lien avec le CRIA •	Sens de l'accueil et de la communication, aisance relationnelle et goût du contact humain, écoute bienveillante • Capacité d'analyse et de synthèse (niveau II) Connaissance des ressources du territoire, de tous les dispositifs de formation et de certification linguistique ou de base, d'insertion professionnelle, de santé, d'accompagnement social existants • Maîtrise des référentiels de positionnement (CECR, ANLCI, RCCSP ..) Compétences pédagogiques, élaboration / adaptation d'outils d'évaluation et de suivi • Capacité relationnelle à maintenir un partenariat actif et de confiance avec les acteurs institutionnels, les prescripteurs et les structures de terrain Capacité à conseiller et à accompagner en fonction du degré d'autonomie de la personne reçue • Maîtrise de l'entretien d'évaluation positive • Connaissance du système éducatif : Enseignement général, universitaire, spécialisé, professionnel, MFR, CFA... • Compétences rédactionnelles (documents complexes, bilans, rapports) • Maîtrise de l'outil informatique Capacité à être autonome et à travailler en équipe.	Le salaire brut annuel de base est compris entre 21000€ et 30000€ Selon expérience et références de territoire Évolution possible vers une fonction de coordination, ou d'encadrement selon la dimension de la plateforme, le nombre de ses permanences, les projets qu'elle porte

Recommandations pour les chargés d'évaluation

(Source : groupes de travail modélisation)

Un chargé d'évaluation doit être notamment doté des compétences suivantes :

- Capacité à mobiliser 5 ou 6 paramètres en même temps: le niveau initial de la personne/le niveau du moment/le statut administratif / la motivation / la capacité à suivre 24h de formation ou 6h...
- Forte réactivité
- Connaissance fine des places en formation à l'instant t
- Connaissance fine de l'environnement local pour des orientations dépassant le sujet de la formation et/ou permettant de lever des freins en cours de formation

Fonction accueil, secrétariat, administratif d'une plateforme

(Source : administratives plateformes)

MISSIONS	COMPÉTENCES	SALAIRE ANNUEL BRUT DE BASE
Secrétariat d'antenne • Gestion des commandes de fournitures, • Elaboration de devis, • Préparation de documents de suivi, outils administratifs afférents au fonctionnement de l'antenne, mise à jour des outils de communication (sur Word, Publisher, Powerpoint, Excel) • Gestion des mails, • Comptes-rendus de réunion	Enregistrement comptable (saisie des écritures) Maîtrise outils bureautique Rédaction administrative	20000/25000 euros Selon tâches et responsabilités
Spécifique plateforme • Accueil téléphonique et physique du public reçu • Gestion des plannings, prises de rendez-vous pour le/les chargé-e-s d'Accueil/Evaluation linguistique/Orientation/suivi • Enregistrement Des dossiers sur la base de données des Plateformes et vérification hebdomadaire des saisies enregistrées.	Relationnelle et de communication exolingue Connaissance des prescripteurs Maîtrise outil gestion de plannings Maîtrise bureautique Maîtrise saisie base de données Maîtrise dans l'utilisation d'un tableur	

Recommandations concernant les ressources à mobiliser pour les plateformes

(Source : groupes de travail modélisation)

Le bon fonctionnement d'une plateforme requiert un minimum de moyens, notamment :

- Un nombre de chargés d'évaluation suffisant pour pouvoir proposer un rdv dans les 3 semaines.
- Des moyens pour l'accueil téléphonique, un 1er accueil de qualité et le maintien d'un lien personnalisé avec les prescripteurs.
- Des moyens pour mettre en place et assurer un système de gestion et de suivi des données (base de données informatisée)

Des moyens financiers ajustés

Hors étude préalable dont le coût dépend de la dimension du territoire et de ce qui a déjà été effectué

Recommandations concernant le financement des plateformes

(Source : groupes de travail modélisation)

Privilégier les modalités plurielles de financement qui facilitent le fonctionnement, notamment :

- **Le financement forfaitaire de la plateforme** (et non à la prestation)
- **Le financement au parcours** (et non à l'acte)
- **Le conventionnement pluriannuel**

Principaux financeurs :

Etat/Région, DRJSCS, Etat Département/ UT/DDCS, Conseil Régional, Conseil Départemental, aggro/ métropole, communes, Etablissement Public Territorial, Pôle Emploi, FSE, FAMI, OPCO, ... Des modalités de financement variables selon les besoins repérés, les fonds disponibles et les priorités.

PARTENAIRES	PUBLICS CIBLES OU PRIORITAIRES	FINANCEMENT POSSIBLE
CONSEIL RÉGIONAL		
CONSEIL DÉPARTEMENTAL		
DDCS		
PREFECTURE DPT MISSION VILLE		
AGGLOMÉRATION / MÉTROPOLE		
COMMUNES		
FAMI		
FSE RÉGION		
FSE DÉPARTEMENT		
PÔLE EMPLOI		
AUTRES (OPCO...)		

Par exemple :

•Charges directes (coût annuel) •1 EQTP chargé éval/réf territoire •0.5 EQTP administratif Déplacements	•Charges indirectes •variables selon la structure porteuse	•Coût global annuel estimé pour 300 personnes
60 000€	+	16 800€
	=	76 800€

3. METTRE EN PLACE UNE PLATEFORME

LE TERRITOIRE, LES ÉLÉMENTS QUI VONT CONTRIBUER À LE DÉFINIR

Le financement et le fonctionnement de la plateforme (fonction accueil-évaluation-orientation-suivi / structuration et complémentation éventuelle de l'offre de formation) demandent de mettre en place l'articulation et la coordination des mesures et interventions publiques (le Comité de Pilotage).

A quelle échelle se positionner ? Le processus peut démarrer à très petite échelle

C'est l'acteur institutionnel qui en a la nécessité la plus pressante qui initie le processus de mise en place. Lorsqu'il existe un CRIA (Centre de Ressources Illettrisme Analphabétisme) c'est vers celui-ci qu'il se tourne.

La première alerte, le constat, l'initiative, émanent d'acteurs du terrain qui sont centrés sur leurs publics et leurs besoins, dans des quartiers, circonscriptions, communes, Communautés de communes, d'Agglomération, Pôles Territoriaux d'Insertion, départements et qui informent leur institution de référence.

Exemples

Assistants Sociaux de deux Commissions Locales d'Insertion ne sachant comment orienter les publics relevant des savoirs de base (**Bordeaux 1995**) dans le cadre de la mise en place du contrat d'insertion lié au RMI. Des CIBC (Centre Interprofessionnels de Bilan de Compétence), **Midi- Pyrénées 1996**. Une DIRECCTE (**Bordeaux Rive Droite 2000**). Une municipalité qui finance des actions de formation linguistique et constate un manque de cohérence des politiques publiques et des carences dans l'offre de formation de base (**constat Ville de Paris 2007**). Une communauté d'agglomération (**Agen 2001**), des enseignants de primaire alertant l'adjoint au maire sur des difficultés de communication avec les parents de leurs élèves (**Libourne 2018**). Des habitants et des acteurs locaux (**Argenteuil 2017**) ...

Certains Conseils Départementaux dans le cadre des Programmes Territoriaux d'Insertion (PTI). **Actuellement**, des Directions Départementales de la Cohésion Sociale (DDCS), au sujet du bien-fondé des actions à mettre en place dans le département dans le cadre de la politique d'insertion des publics étrangers primo-arrivants.

Les plateformes suivent « naturellement » les besoins du territoire avec le déploiement de permanences très localisées dans des lieux qui concentrent les besoins socioéconomiques et les besoins en savoirs de base.

La taille et l'implantation des plateformes sur un territoire tiennent compte de l'articulation de plusieurs indicateurs qui le décrivent : la densité de population, son niveau de revenus, son niveau scolaire et les besoins repérés auprès des habitants. On rencontre ainsi des plateformes « hyper métropoles » avec des permanences parfois délocalisées sur ce territoire, des plateformes interdépartementales avec des permanences délocalisées dans des communes, des plateformes départementales avec des permanences délocalisées, des plateformes urbaines.... Les plateformes « suivent » leurs publics et on les retrouve très souvent dans les QPV.

La dimension d'une plateforme doit être ajustée au territoire : ni sous-dimensionnée, ni sur-dimensionnée.

Exemple du Lot et Garonne :

319 communes 12 intercommunalités 332 842 hab.

Population Hors Pôles : 144 000 habitants, 5361 km² Densité 62h/km²

Déploiement géographique progressif de 3 pôles :

AGGLO AGEN POPULATION NIVEAU DES DIPLÔMES	VILLENEUVE -SUR-LOT ET SAINTE – LIVRADE- SUR -LOT POPULATION ET NIVEAU DES DIPLOMES	MARMANDE ET TONNEINS POPULATION ET NIVEAU DES DIPLOMES
96 660 habitants 31 communes 200h/km ² Ss dip ou <bepc : 28,7%,-cap bep : 26,4% Tot : 55,1% (Moyenne nationale :43%)	56 343 habitants Ss dip ou <bepc : 36%- cap bep :27,7% Tot : 64 % (Moyenne nationale :43%)	34 893 habitants Ss dip ou <bepc :36,7%- cap bep :22,8 Tot : 59,5% (Moyenne nationale :43%)

⇒ 2 lieux de permanences supplémentaires :

NERAC	FUMEL
6900 habitants Ss dip ou <bepc : 34%, -capbep : 26,3% Tot : 60,3% (Moyenne nationale :43%)	24458 habitants Ss dip ou <bepc : 38,6%,-cap bep :28,8% Tot : 67,4% (Moyenne nationale :43%)

Exemple des plateformes illettrisme en Gironde

MÉDOC	ARCACHONNAIS VAL DE L'EYRE	HAUTE GIRONDE
54 communes, 26 000 habitants Ss dip ou <bepc : 30,4, cap bep : 30,4% Total : 60,8% (Moyenne nationale :43%)	17 communes, 160 000 habitants Ss dip ou <bepc : 25,3%, cap- bep : 26,3% Total : 51,6% (Moyenne nationale :43%)	14 communes, 15 800 habitants Ss dip ou <bepc : 24%, cap bep : 31%. Total : 51,6% (Moyenne nationale :43%)

Source INSEE

Mobiliser les acteurs institutionnels

L'envergure du territoire doit permettre d'associer une diversité d'acteurs, représentant des logiques d'actions publiques différentes, afin de permettre à la plateforme d'accueillir tous les publics selon les besoins qu'ils repèrent.

Tous les dispositifs de l'Etat et des collectivités territoriales se retrouvent à tous les échelons : régional, départemental, intercommunal, communal, ... Ils s'appuient sur deux logiques : public-cible et territoire.

Le pilotage doit se constituer au plus près du territoire en intégrant des représentants des institutions à l'échelle locale : ils soutiennent l'action de la plateforme au quotidien, assurent un lien de partenariat institutionnel entre le Comité Technique et le Comité de Pilotage.

Recommandations pour le choix des lieux de permanences

(Source : groupes de travail Modélisation)

La mise en place de permanences présente plusieurs avantages :

- ✓ Elles facilitent l'accès des publics, parfois peu mobiles, aux services de la plateforme
- ✓ Elles permettent aux évaluateurs de la plateforme de se faire connaître des agents travaillant dans les lieux des permanences (ex. conseillers Pôle emploi ou Missions locales...) et de les sensibiliser à la pratique de l'évaluation.

Le groupe de travail recommande de privilégier :

- ✓ Un accueil au plus près dans le temps et dans l'espace
- ✓ Des lieux diversifiés : maisons des solidarités, maisons France Services, agences Pôle Emploi, locaux associatifs, centres sociaux, missions locales ...
- ✓ Des lieux déjà connus et fréquentés (ex : mission locale) avec un personnel volontaire pour orienter le public vers la plateforme, de manière à garantir l'utilisation effective de la permanence
- ✓ Les QPV pour contourner les freins à la mobilité de leurs résidents.



Objectifs : Préparer la mise en œuvre d'une plateforme savoirs de base :

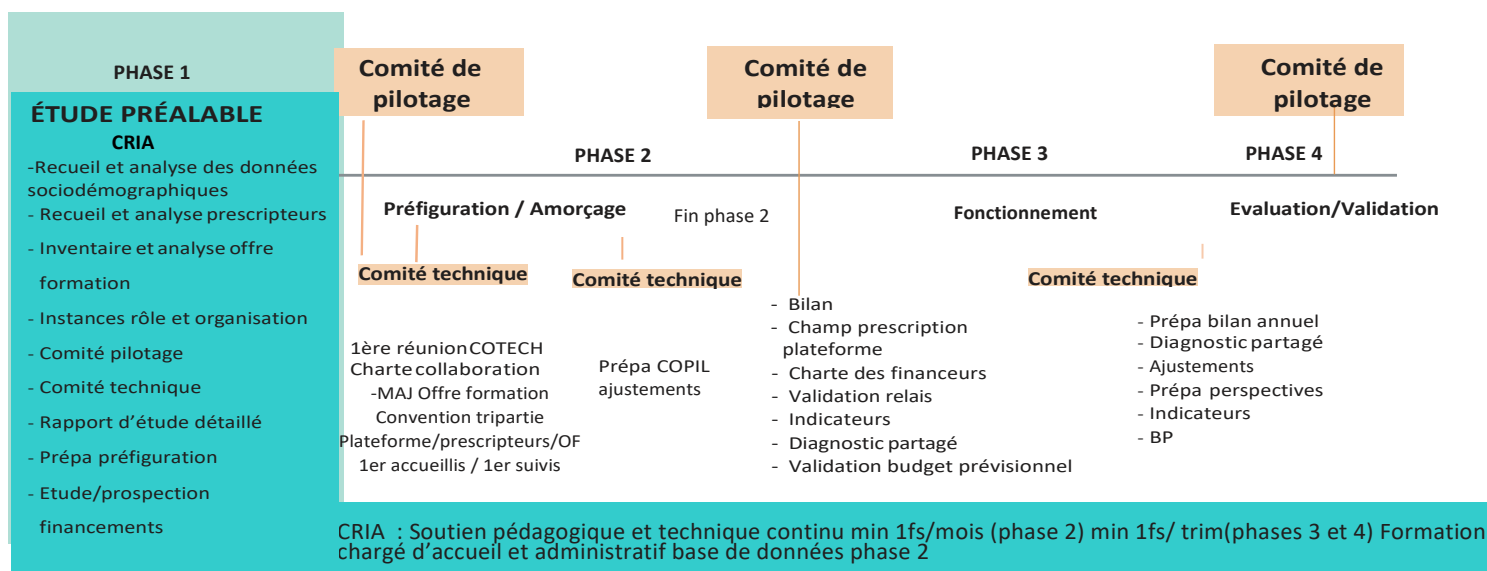
- Décrire l'état de la demande exprimée et des besoins réels (évaluation quantitative et qualitative) - Analyser l'adaptation des réponses linguistiques ainsi que sociales (hétérogénéité des publics/problématiques)
 - Analyser l'organisation de ces réponses entre elles, et avec les autres outils locaux de l'insertion
 - Engager la préfiguration de la plateforme.

C
R
I
A

La précision de l'étude contribue à la motivation des différents acteurs et à la mise en place du comité de pilotage. Elle ne peut être confiée qu'à un spécialiste de la formation de base, compétent en matière d'appui aux acteurs de l'alphabétisation et de la lutte contre l'illettrisme.

- ① **Recueillir et analyser des données socio-démographiques du territoire :** (données de l'INSEE, de la Politique de la Ville, de la Préfecture, de l'OFII, de la DDCS, les résultats des JDC, les données du plan de lutte contre la pauvreté, les résultats de l'enquête Illettrisme et vie Quotidienne, ...)
- ② **Recueillir et analyser les observations des prescripteurs :**
 - Prescripteurs « classiques » (services du Conseil Départemental, les conseillers Pôle Emploi, les CCAS, les conseillers des missions locales, les PLIE, ...)
 - Acteurs de la formation amenés à réorienter des personnes, l'OFII dans le cadre de la prescription linguistique liée au CIR, ... Il est important de recueillir les observations des différents prescripteurs sur la manière dont ils orientent les personnes, les réponses qu'ils peinent à trouver, celles qui les satisfont, leurs stratégies vis-à-vis de l'offre de formation. Cela permet d'apprécier aussi leur degré de connaissance des profils et des besoins des personnes relevant de la formation linguistique, ainsi que leur connaissance des aspects pédagogiques de celle-ci. **En rencontrant les prescripteurs, on mobilise des acteurs du futur Comité Technique.**
- ③ **Inventorier et analyser l'offre de formation du territoire :**
 - Objectifs et contenus des formations proposées par les différents opérateurs, critères d'accessibilité, nombre des places, rythmes horaires, professionnalisation des formateurs, ...- Coordination et collaboration éventuelle des opérateurs entre eux, ...
 - Etablir si des parcours de formation sont réalisables : quel type de public, ? ceux qui n'ont pas de réponse ?, manque-t-il des places ? sur quel type d'offre ?, les différents acteurs fonctionnent-ils ensemble ?
- ④ **Recueil des avis motivés des institutions** (Etat, Collectivités locales,) ainsi que des prescripteurs « classiques » (Pôle Emploi, Missions locales, CAF, ...) susceptibles de s'engager dans le pilotage et le soutien financier de la plateforme.

s



4. PRATIQUES DE LA PLATEFORME ET MALETTE PÉDAGOGIQUE

PROCÉDURE ET PRINCIPES DE L'ÉVALUATION

Entretien d'évaluation : spécificités des pratiques d'une plateforme

(Source : groupes de travail Modélisation)

SPECIFICITES DES PRATIQUES D'UNE PLATEFORME	POINTS DE COMPLEMENTARITE/ DE CONCURRENCE / PRATIQUES DES PARTENAIRES
Des principes spécifiques : L'évaluation démarre dès l'entretien d'accueil (repérage du niveau d'interaction orale + espace / temps) L'évaluation est personnalisée : adaptation du chargé d'évaluation au niveau et à la spécificité de la personne de manière à ne pas la mettre en situation d'échec ou au contraire à ne pas la sous-évaluer (supports d'évaluation utilisés en fonction de l'entretien d'accueil). Elle est régie par les principes de l'évaluation positive Des procédures spécifiques lors de l'entretien : Rappel de l'objectif du rdv (certaines personnes ne savent pas pourquoi elles sont là) Recueil des infos administratives + parcours scolaires / professionnel (en grande partie pour les financeurs). Si possible, mise en relation directe avec l'OF dès la fin de l'évaluation Des objectifs spécifiques recherchés lors de l'entretien : • Mesurer l'écart entre les acquis personnels et les prérequis du projet de la personne Repérer les freins à l'entrée en formation Orienter vers une formation adaptée (prise en compte de la totalité de l'offre existante).	Des similitudes : Les formateurs des OF sont souvent formés à l'évaluation. Des différences : Dans les OF : le positionnement est centré sur les objectifs pédagogiques visés par la formation, De ce point de vue, l'évaluation est plus fine dans une PF. Les référentiels utilisés peuvent être différents. Dans les structures de proximité : les formateurs ne sont pas toujours professionnalisés (notamment sur l'évaluation), il n'y a pas toujours un bilan écrit après l'évaluation du futur apprenant. Des spécificités pas toujours bien connues : plusieurs idées reçues existent sur les plateformes, notamment : - les plateformes sont là pour les structures de formation bénévoles plus que pour les OF. - le passage par la plateforme constitue une perte de temps pour l'entrée en formation - le travail de l'OF sera jugé par la plateforme. Valeur ajoutée des pratiques de la plateforme : les évaluations sont reconnues

L'évaluation positive

Plusieurs principes guident la pratique des chargés d'évaluation lors des entretiens de positionnement :

- Être dans la bienveillance (certains formateurs ont des exigences qui outrepassent celles qui peuvent être requises par un diplôme par exemple)
- Choisir un test d'évaluation adapté au niveau de la personne pour ne pas la mettre en échec
- Partir de ce que les personnes savent faire, et non de leurs lacunes (notamment dans le bilan)
- Adapter l'appréciation des résultats de l'évaluation au regard du projet de la personne (ex : si le projet suppose de maîtriser la syntaxe du français, l'appréciation ne sera pas la même que si la personne veut pouvoir passer le permis de conduire)

Dans le cas d'une plateforme, la pratique du « suivi de parcours » diffère fortement de la définition habituelle:

Perception des spécificités du suivi des parcours

(Source : groupes de travail Modélisation)

• **Pour un opérateur de formation** : le terme de « suivi » désigne le suivi en réponse aux demandes des financeurs (demandes inscrites dans les conventions) ; il se traduit généralement par un état des lieux à 3 et 6 mois de la situation de la personne (est-elle en formation ? en formation qualifiante ? en emploi?) ; il ne vise pas à mesurer la progression de la personne dans ses apprentissages.

• **Pour une plateforme** : le terme de « suivi » s'attache à la progression de la personne dans ses apprentissages ; il correspond à une pratique mise en œuvre tout au long du parcours de formation de la personne, sans limite de durée ; elle est assortie de réévaluations et de recherches de solutions jusqu'à ce que la personne sorte de sa démarche de formation ; le chargé d'évaluation doit être en capacité de reconstituer le parcours de la personne (sur la base d'indications parfois très imprécises) ; ce type de suivi nécessite d'être spécialiste de l'offre de formation existante .

L'orientation et le suivi des parcours : spécificités des pratiques d'une plateforme

(Source : groupes de travail Modélisation)

SPECIFICITES DES PRATIQUES D'UNE PLATEFORME	POINTS DE COMPLEMENTARITES / DE CONCURRENCE / PRATIQUES DES PARTENAIRES
Orientation en fonction du niveau / projet / statut / offre / mobilité / disponibilité de l'offre / volonté de l'apprenant de se lancer dans tel ou tel parcours. Vérification de la disponibilité des places auprès de l'OF, soit directement, soit via le prescripteur. Envoi du bilan au prescripteur Au bout de 1 ou 2 mois : appel ou mail à l'apprenant ou aux structures pour vérifier si l'entrée en formation a eu lieu, et si non pourquoi (proposition de réorientation ou de solutions pour lever des freins au suivi de la formation). Suivi à 6 mois : proposition d'évaluation intermédiaire et de réorientation si besoin. Après 1 an : suivi des personnes en parcours extensifs (≤ 6h/semaine) ou suite à une rupture de parcours.	Orientation Si un OF va plutôt chercher à remplir ses groupes, pour la plateforme l'enjeu est différent (neutralité, liberté d'orientation). Certains prescripteurs veulent se charger de l'orientation (PF alors limitée à l'évaluation et aux préconisations) Réorientation Si l'évaluation par une plateforme est imposée avant la réorientation, l'OF peut se sentir concurrencé. Certaines structures, peuvent avoir tendance à « s'approprier » le public (alors que la plateforme peut inciter une personne à quitter la structure dans le cadre d'une réorientation) Suivi Pas de concurrence avec les OF en termes de suivi, les pratiques sont distinctes

Les retours d'expérience du groupe de travail ont mis l'accent sur plusieurs limites auxquelles les plateformes sont confrontées en termes de suivi. Ces limites sont liées :

- **Aux personnes (sont-elles joignables ?)** (En capacité de comprendre / répondre en français ?)
- **Aux structures de formation** (ont-elles les informations ?)
- **Au temps** que les chargés d'évaluation peuvent consacrer au suivi

Recommandations sur les modalités du suivi
(Source : groupes de travail Modélisation)

De manière générale : prévoir des moyens dédiés au suivi

Plus spécifiquement, dans la mise en œuvre du suivi de parcours proprement dit :

- Dans la mesure du possible, programmer le rdv de suivi dès l'évaluation initiale (nécessite de connaître la date d'entrée en formation)
- Remettre à la personne un coupon d'orientation avec l'orientation proposée (coordonnées de l'OF, nom de la personne qui la recevra) de manière notamment à rassurer les personnes qui n'ont pas le bagage linguistique). Petit format (carte bancaire) à glisser facilement dans sa poche ou son portefeuille
- Fournir à la personne un « carnet de suivi » pour y inscrire les principales démarches réalisées, les noms et prénoms des personnes rencontrées.... Cela faciliterait l'accès à certaines informations (gain de temps pour le chargé d'évaluation), permettrait d'identifier les éventuelles incohérences de parcours...
- Faire comprendre à la personne qu'il y a un lien fort entre prescripteurs / évaluateur / structure de formation (rassure les apprenants).



LA MALLETTE PEDAGOGIQUE/ LES OUTILS DU CHARGE D'ACCUEIL

[illegible]

DOCUMENTS TECHNIQUES PLATEFORMES

[illegible]

LA BASE DE DONNÉES

Conçue pour contribuer à un diagnostic territorial, un suivi des parcours, pour faciliter l'enregistrement et la saisie, elle est adaptable aux particularités de chaque plateforme dans le respect des données socles.

Extraits de la présentation de base de données de la plateforme DPLAI



IDENTITE

STATUTS

FORMATIONS ANTERIEURES

ENTRETIEN

ADRESSE / SIT GEOGRAPHIQUE

SCOLARITE

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

DEMANDE EXPRIMEE

SUIVI DU PUBLIC

5. DES PLATEFORMES EN FRANCE

ÉLÉMENTS POUR UNE CARTOGRAPHIE



Plateforme



Coordination linguistique



CRIA

En l'état actuel, on note des points de convergence entre les plateformes et les coordinations linguistiques parfois sur beaucoup de leurs missions, mais aussi une grande hétérogénéité. Les différences porteraient plutôt sur l'accès de tous les publics au service, le suivi des parcours et la fonction observatoire

GLOSSAIRE

- ANCT** : Agence nationale de la Cohésion des Territoires
- ANLCI** : Agence nationale de lutte contre l'illettrisme
- CAF** : Caisse d'allocations familiales
- CCAS** : Centre communal d'action sociale
- CD** : Conseil départemental
- CFA** : Centres de formation d'apprentis
- CIP** : Conseillers en insertion professionnelle
- CléA** : Certificat de connaissances et de compétences professionnelles
- CNFPTLV** : Conseil national de la formation professionnelle tout au long de la vie
- CPF** : Compte Personnel de Formation
- CRIA** : Centre Ressources Illettrisme Analphabétisme
- DAAEN** : Direction de l'accueil, de l'accompagnement des étrangers et de la nationalité
- DDCSPP** : Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations
- DDL** : Détectés en difficulté de lecture
- DE** : Demandeurs d'emploi
- E2C** : Ecoles de la 2ème chance
- FAMI** : Fonds asile migration intégration
- FIMO** : Formation initiale minimum obligatoire
- FLE** : Français Langue étrangère
- FSE** : Fonds social européen
- IAE** : Insertion par l'Activité Economique
- IVQ** : Information Vie Quotidienne (enquête INSEE)
- JDC** : Journée défense et citoyenneté
- ML** : Mission locale
- MNA** : Mineurs non accompagnés
- OFII** : Office Français de l'Immigration et de l'Intégration
- PDI** : Programme départemental d'insertion
- PE** : Pôle emploi
- PEC** : Parcours emploi compétences
- PLIE** : Plans locaux pour l'insertion et l'emploi
- PMI** : Protection maternelle et infantile
- PRIMO ARRIVANT** : titulaire depuis moins de 5 ans d'un premier titre de séjour
- PTI** : Pacte territorial d'insertion
- QPV** : Quartier prioritaire de la politique de la ville
- RCCSP** : Référentiel des compétences clés en situation professionnelle
- RSA** : Revenu de solidarité active
- UEAJ** : Unités éducatives d'activités de jour

DÉFINITIONS

Alpha- Analphabétisme. Le terme d'analphabétisme est utilisé pour désigner le rapport à l'écrit des personnes qui n'ont été que peu ou pas scolarisées (moins de 5 ans).

ANLCI. Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme. Groupement d'intérêt public créé en 2000. Son rôle est de fédérer et d'optimiser les énergies, les actions et les moyens des décideurs et des acteurs pour prévenir et lutter contre l'illettrisme et pour accroître leur visibilité et leur efficacité.

Alphabétisation. Enseignement de la lecture, de l'écriture et des savoirs de base à une personne qui n'a pas ou peu été scolarisée dans son pays d'origine. Elle n'a jamais ou peu appris les codes de l'écrit dans sa langue maternelle.

ASL. Atelier Sociolinguistiques, organisation pédagogique, fondée sur l'analyse des besoins des participants et le partenariat avec des espaces sociaux, dont l'un des objectifs principaux est d'enseigner à la personne migrante, en plus de la langue française, le rôle social qui est attendu d'elle. La personne acquiert des connaissances et des repères sur l'usage des différents espaces sociaux en France.

Compétences de base. Le choix du mot « compétences de base » par rapport à « savoirs de base » illustre la volonté d'inscrire les démarches d'apprentissage dans une approche pragmatique dont le but est de développer l'autonomie par la capacité à agir dans les situations de la vie courante en utilisant des compétences de base avec le plus d'aisance possible. L'acquisition des savoirs de base trouve son sens si elle débouche sur une mise en œuvre dans des situations concrètes de la vie quotidienne, sociale, professionnelle ou familiale.

Les compétences de base :

- ✓ Compétences langagières : communiquer à l'oral et à l'écrit (lire et écrire) Compétences mathématiques : calcul des quantités, résoudre des problèmes
- ✓ Compétences cognitives : se repérer dans l'espace et le temps, capacités de raisonnement et de mémorisation,
- ✓ Utiliser des technologies de l'information et de la communication Apprendre, tirer les enseignements de l'expérience
- ✓ Ouverture culturelle

Compétences clés. Ce sont les compétences dont chaque personne a besoin pour obtenir un emploi et parvenir à la satisfaction personnelle, à l'inclusion sociale et à la citoyenneté active dans le monde actuel axé sur la connaissance. Elles correspondent au niveau qui devrait être atteint en fin de scolarité obligatoire. La formation des adultes doit permettre à tous les adultes de développer et d'entretenir ces compétences tout au long de la vie. Elles sont définies par : l'OCDE (2000), l'Europe (2006), le socle commun de connaissances et compétences de l'éducation nationale (2006). En France, un marché public de l'État pour la formation aux adultes s'appelle « compétences clés » et compte 5 compétences. Les différents référentiels sont téléchargeables sur internet (Journal Officiel de l'Union Européenne: RECOMMANDATION DU CONSEIL du 22 mai 2018 relative aux compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (2018/C 189/01))

CléA. Afin notamment de valider la formation Compétences Clés, la certification CLÉA a été créée par un décret du 13 février 2015. En effet, pour rappel, le dispositif Compétences Clés n'est pas certifiant (ce qui est aujourd'hui difficile à valoriser, et qui est désormais exigé pour une prise en charge via le CPF). CLÉA certifie l'acquisition d'un socle de connaissances et de compétences professionnelles.

Cette certification a pour objectif d'améliorer « l'employabilité » des personnes, notamment des personnes non diplômées (qu'elles recherchent un emploi ou qu'elles soient déjà en emploi). Des centaines d'OF en France sont habilitées "Cléa" dans le cadre de regroupements (AFPA, GRETAN UROF,...)

Certification. Diplôme ou titre à finalité professionnelle délivré au nom de l'Etat

CRIA. Centre de Ressources Illettrisme Analphabétisme. Il s'agit d'un espace d'animation à vocation régionale ou départementale qui contribue à l'amélioration des actions de lutte contre l'illettrisme, de formation de base et de Français Langue Etrangère. Il a pour mission principale l'appui pédagogique et technique à tout acteur du domaine. Il propose souvent des formations de formateurs.

FLE. Français Langue Etrangère. Désigne à l'origine l'enseignement /apprentissage du français à l'étranger dans des contextes non francophones ou pour des étudiants de passage en France. Le français est alors appris dans un but professionnel, culturel, touristique ou personnel. Par extension, on utilise fréquemment ce terme pour l'enseignement du français en France, pour des publics non francophones. Un apprenant dit «FLE» a besoin d'apprendre la langue française qui lui est étrangère.

FLI. Français Langue d'Intégration. Démarche pédagogique qui vise de façon conjointe un usage quotidien de la langue et l'apprentissage des outils d'une bonne insertion dans la société française (y compris par l'adhésion aux usages et aux valeurs de la République). Sont privilégiées l'apprentissage du français oral et la familiarisation et l'appropriation d'écrits fonctionnels nécessaires à l'autonomie.

FLS. Français Langue Seconde. Un apprenant FLE qui décide de rester en France, pour des raisons personnelles ou professionnelles, devra continuer d'apprendre le français dans un but d'intégration. Ce sigle désigne également le français langue de scolarisation des enfants nouvellement arrivés en France.

Garantie Jeunes. La Garantie jeunes est un droit ouvert qui s'adresse aux jeunes de 16 à moins de 26 ans, en situation de précarité qui ne sont ni en emploi, ni en formation, ni en étude (NEET). Pour favoriser leur insertion dans l'emploi, ils sont accompagnés de manière intensive (temps plein) et collective et bénéficient de mises en situation professionnelle. Cet accompagnement est assorti d'une aide financière pour faciliter leurs démarches d'accès à l'emploi. Après une période d'expérimentation dans plusieurs départements, la Garantie jeunes est généralisée à toute la France y compris dans les départements d'outre-mer depuis le 1er janvier 2017.

Illettrisme. Le mot illettrisme est un néologisme créé en 1981 par ATD Quart Monde afin de désigner les personnes ayant une connaissance insuffisante de l'écrit, bien qu'ayant été scolarisées en France ou en langue française.

Plus précisément :

« L'illettrisme qualifie la situation de personnes de plus de 16ans qui, bien qu'ayant été scolarisées, ne parviennent pas à lire et à comprendre un texte portant sur des situations de leur vie quotidienne, et/ou ne parviennent pas à écrire pour transmettre des informations simples.

Pour certaines personnes, ces difficultés en lecture et écriture peuvent se combiner, à des degrés divers, avec une insuffisante maîtrise d'autres compétences de base comme la communication orale, le raisonnement logique, la compréhension et l'utilisation des nombres et des opérations, la prise de repères dans l'espace et dans le temps, etc. Malgré ces déficits, les personnes en situation d'illettrisme ont acquis de l'expérience, une culture de compétences en ne s'appuyant pas ou peu sur la capacité à lire et à écrire. Certaines ont pu ainsi s'intégrer à la vie sociale et professionnelle, mais l'équilibre est fragile, et le risque de marginalisation permanent. D'autres se trouvent dans des situations d'exclusion où l'illettrisme se conjugue avec d'autres facteurs. » (ANLCI).

860 millions d'hommes et de femmes sont, dans le monde, confrontés à l'incapacité de lire et d'écrire, privés des plus simples compétences de base. Les pays industrialisés, où la scolarité est obligatoire, ne sont pas épargnés.

Pour qualifier cette situation, qui touche tous les âges de la vie, et la distinguer de celle de personnes qui ne sont jamais allés à l'école, la France a donc choisi le terme d'illettrisme. Un mot dur, qui suscite la réaction, l'indignation, mais qui est encore aujourd'hui nécessaire pour que ceux qui y sont confrontés ne soient pas oubliés, car ils ont pour caractéristique de chercher à cacher une situation trop souvent synonyme d'échec.

Pourtant faire face aux situations de la vie quotidienne sans avoir recours à l'écrit exige beaucoup de courage et de volonté, et la mise en place d'habiles stratégies de contournement ». (ANLCI).

Parcours emploi compétences. Depuis janvier 2018, les contrats aidés ont été transformés en parcours emploi compétences. La mise en œuvre des parcours emploi compétences repose sur le triptyque emploi- formation- accompagnement : un emploi permettant de développer des compétences transférables, un accès facilité à la formation et un accompagnement tout au long du parcours tant par l'employeur que par le service public de l'emploi, avec pour objectif l'inclusion durable dans l'emploi des personnes les plus éloignées du marché du travail.

RAN. Remise À Niveau. Dans ce type de démarche pédagogique, la personne a suivi une scolarisation en langue française au cours de laquelle elle a acquis les connaissances de base, mais a besoin d'un approfondissement, d'un élargissement de ses connaissances ou d'un rappel de certains points.



Pour leur contribution à la construction de ce guide, nous remercions :

Les participants aux groupes de travail inter plateformes : Annie PERDRIAU - **Plateforme Illettrisme ACSAIE** (Haute Gironde), Marion JOUANIN et Sophie RICHARD - **Plateforme illettrisme L'OISEAU LIRE** (Médoc), Martine JANOTY - **Plateforme illettrisme LE ROSEAU**, (Arcachonnais), Caroline MAS, Delphine LE PARC, Frédérique GHROUM, Nicolas BARTET, Patricia KLEIN et Catherine CHARLERY - **Plateforme SYLLABE** (Lot-et-Garonne), Agnès HILLAU, Dorine THYBOEUF, Elisabeth RATTIER, Eric BERCHE, Marie BUTIN, Nathalie MACAIRE, Sophie USTARROS, Stéphanie DUPUY et Audrey FRESQUET- **Plateforme DPLAI** (Gironde).

Stéphanie MICOULEAU et Isabelle LUCAS - **CLAP SUD OUEST** pour la préparation de la base de données socle.

L'inter CRIA et les plateformes qui ont contribué en décrivant leurs activités :

Danielle ASPERT - **CRIA Auvergne**, Nicole ROUJA, Jean-François BAULES - **RESSOURCES ET TERRITOIRES CRIA Occitanie**, Jean-Philippe MERCIER - **CARIF-OREF/CRIA Normandie**, Laurence BUFFET ET Valentina BARBU - **CRIA PACA**, Mathieu JUCHET et Véronique VERA - **CRIA 45**, Sophie SARRAZIN - **CDRIML CRIA IDF**, Claire LAROCHE et Jeanne FONTAGNERES pour le **CRIA Nouvelle-Aquitaine**.

Les 6 plateformes de la Région Centre, les 6 de la Région Nouvelle-Aquitaine, les 7 de la Région Occitanie et les 17 de la Région Auvergne Rhône-Alpes.

Johana LEVY, sociologue, **cabinet MC2 Consultants** à Toulouse qui a accompagné les groupes de travail.

Pour leurs avis en amont et sur la durée du projet : Les chargés de mission au **SGAR Nouvelle-Aquitaine**, le service **Politique de la Ville** de la **DRJSCS Nouvelle-Aquitaine**, le service insertion/inclusion du **Conseil Départemental de la Gironde**, la **DDCS 33**, les **services de l'OFII** à Bordeaux.

Nous remercions également pour leur soutien et leur participation le **Conseil Régional Nouvelle-Aquitaine** ainsi que la **Direction de l'Accueil**, de l'**Accompagnement des Étrangers** et de la **Nationalité**.

Valérie BARRAUD

Présidente du **CLAP SUD OUEST**

ADRESSES UTILES

Pour s'informer davantage

Pour la Région Ile-de-France : CDRIML - www.cdri-idf.fr - ☎ 01.72.58.10.56

Pour la Région Auvergne Rhône Alpes : CRIA AUVERGNE - contact@cri-auvergne.org - ☎ 04.73.90.48.16

Pour la Région Centre Val de Loire : CRIA 45 - www.cria45.com - ☎ 02.38.63.77.22

Pour l'OCCITANIE : Ressources et Territoires - www.ressources-territoires.com - ☎ 05 62 11 38 34

Pour la Région PACA : CRI PACA - www.illettrisme.org - ☎ 04 91 08 49 89

Pour la Normandie : CARIF OREF / CRI NORMANDIE - cri@ipi-normandie.fr - ☎ 02.31 95 52 00

Pour la Nouvelle- Aquitaine : CRIA NOUVELLE-AQUITAINE guideplateformes@clap-so.org ☎ 05.57.01.56.90

Pour les autres régions : guideplateformes@clap-so.org ☎ 05 57 01 56 90