



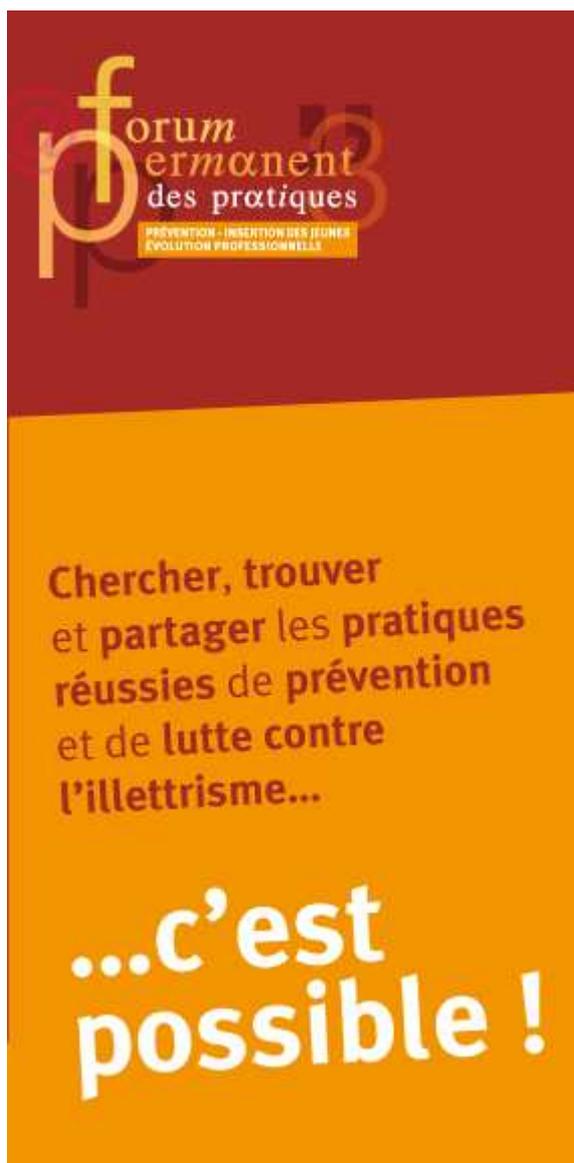
Domaine « Evolution professionnelle », pratique choisie :

## CONSTRUCTION DE FORMATIONS DE BASE SUR MESURE POUR LES SALARIES

**Kit du praticien**

Version du 09/12/2009





Faire connaître et partager les pratiques de prévention et de lutte contre l'illettrisme qui réussissent, développer des modes d'actions efficaces, mutualiser les expériences, c'est ce que propose le Forum Permanent des Pratiques de l'ANLCI.

L'illettrisme touche aujourd'hui 9% des adultes, soit plus de trois millions de personnes qui, bien qu'ayant été scolarisées en langue française, rencontrent des difficultés face à l'écrit.

Pour éviter que l'illettrisme ne prenne racine dès l'enfance et proposer à celles et à ceux qui y sont confrontés des solutions adaptées, l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme a mis en place dès 2004, avec le soutien du Fonds Social Européen, le Forum Permanent des Pratiques qui connaît aujourd'hui sa troisième phase de travail.

Ce Forum Permanent des Pratiques a pour objectif de **mettre en commun les pratiques de prévention et de lutte contre l'illettrisme qui réussissent**, partout sur le territoire, en métropole et outremer.

Pour identifier, analyser ces bonnes pratiques, c'est avec les décideurs et les acteurs de terrain (de l'éducation, de la formation, de l'entreprise, de l'insertion, de l'emploi, monde associatif, institutionnel, ...) que l'ANLCI a choisi de s'associer pour les valoriser, mieux les faire partager et connaître. C'est la première fois qu'une démarche d'une telle ampleur est mise en œuvre dans notre pays dans le domaine de la prévention et de la lutte contre l'illettrisme.

Pour cette 3<sup>ème</sup> phase de travail (2008-2010), et pour poursuivre cette opération qui permet de prendre comme **source des recommandations pour agir ce qui fonctionne sur le terrain**, auprès des personnes, **trois domaines prioritaires ont été retenus : Insertion des jeunes, Prévention, Evolution professionnelle.**

Au cœur de cette 3<sup>ème</sup> phase, pour donner à voir ces solutions identifiées, destinées à être transférables : **le Kit du Praticien**

Des ateliers de travail regroupant des praticiens, des journées portes ouvertes dans les structures impliquées et des rencontres départementales ont été organisés dans chaque région tout au long de l'année 2009. A l'issue des phases de travail au plus près des territoires, un kit du praticien, conçu comme un mode d'emploi pour agir, est proposé par l'expert régional pour le Forum, mandaté par l'ANLCI.

Ce sont ainsi 28 kits « du praticien » mis à disposition des acteurs qui seront présentés lors des rencontres régionales entre octobre et décembre 2009. Tous ces outils, au fil des publications, seront accessibles, à disposition de tous sur le site de partage des pratiques du Forum : [www.fpp.anlci.fr](http://www.fpp.anlci.fr)

La rencontre nationale des 5, 6 et 7 mai 2010 à Lyon permettra de mettre en commun tous les travaux capitalisés et valorisera les pratiques présentées.

Cette démarche du Forum 3, qui allie plan de développement et de progrès à la volonté de partage des pratiques réussies, introduit aujourd'hui pour aller plus loin encore dans la reconnaissance des pratiques exemplaires la création d'une signature, d'un visa Forum Permanent des Pratiques, facilement identifiable.



## Brève présentation



Le présent document a été élaboré à partir des travaux de l'atelier du Forum Permanent des Pratiques de l'ANLCl en région Auvergne portant sur la pratique :

### « Construction de formations de base sur mesure pour les salariés »

Les évolutions dans le travail se traduisent aujourd'hui par la polyvalence de certains postes de plus en plus tournés vers la prise en compte des règles de sécurité et de qualité, le développement du travail en équipe, une plus forte réactivité par rapport aux changements, de plus grandes exigences en termes de d'information et de communication ... La mise en œuvre de ces compétences suppose la maîtrise des savoirs fondamentaux : lire, écrire, compter, se repérer, communiquer, raisonner.

Or en Auvergne, comme dans tout le pays, nombreux sont ceux et celles qui après avoir été scolarisés ne maîtrisent pas, ne maîtrisent plus les simples compétences de base que l'on considère pourtant comme acquises une fois pour toutes par tous ceux qui ont fréquenté l'école. Un problème mal connu, sous-estimé dont l'enquête conduite par l'INSEE en partenariat avec l'ANLCl a révélé l'ampleur : 3 100 000 personnes âgées de 18 à 65 ans, soit 9 % de ceux qui ont été scolarisés dans notre pays sont en effet confrontés à l'illettrisme.

Parmi les 3 100 000 personnes qui ne parviennent pas à lire, écrire, compter dans des situations simples de la vie quotidienne la moitié ont plus de 45 ans avec des difficultés qui augmentent avec l'âge, 50 % vivent dans des zones rurales ou faiblement peuplées, plus des trois quarts parlaient uniquement le Français à l'âge de cinq ans et enfin 57 % sont dans l'emploi.

Une enquête menée par l'AGEFOS-PME Auvergne auprès de ses entreprises adhérentes en 2005<sup>(\*)</sup> confirme la nécessité d'agir, puisque près de 700 salariés, soit 10% des effectifs des entreprises interrogées, pourraient être concernés par la non maîtrise des savoirs de base.

Des chiffres qui alertent les milieux économiques car si les salariés qui ne maîtrisent pas les compétences de base développent beaucoup d'ingéniosité pour contourner leurs difficultés, ils sont cependant placés dans une situation de fragilité qui les rend vulnérables en cas de changement des processus de travail. Ils ont pourtant acquis dans de nombreux domaines un capital de compétences sans avoir recours à l'écrit.

En Auvergne comme dans les autres régions, des actions de formation de base pour les salariés sont mises en place mais l'écart entre les besoins (chiffres de l'INSEE-ANLCl) et le nombre de personnes effectivement formées reste très important. Le Forum permanent des pratiques en Auvergne a donc consisté à s'appuyer sur les bonnes pratiques dans ce domaine pour les valoriser, les formaliser et les faire connaître afin de faciliter la mise en œuvre de nouvelles actions en direction des salariés.

Pour agir efficacement dans l'entreprise, les acteurs et décideurs associés au Forum des pratiques en Auvergne ont rappelé la nécessité de conduire des actions en synergie avec les différents partenaires (entreprises, Organisme paritaires collecteurs agréés, organismes de formation, centre ressources illettrisme) non seulement lorsqu'il s'agit d'accompagner les entreprises dans la construction du projet, mais aussi lors de la mise en place de l'action de formation de leurs salariés aux savoirs de base.

Les acteurs et décideurs associés au Forum des pratiques en Auvergne ont souligné que les entreprises souhaitent souvent disposer de réponses de formation « sur mesure », véritablement adaptées à leurs attentes. Cela nécessite de la part des intervenants des organismes de formation la mobilisation de compétences spécifiques qu'une démarche de formation et de professionnalisation interne peut permettre d'acquérir. Il en va de même pour les conseillers des OPCA. Les bonnes pratiques en Auvergne relèvent en effet qu'une des conditions de réussite des actions repose sur la capacité à construire une ingénierie adaptée à l'entreprise et aux salariés, par une analyse des postes de travail.

L'AGEFOS-PME et le Centre ressources illettrisme ont conjointement mis en place des parcours de formation pour les organismes de formation intervenant ou souhaitant se positionner sur le marché de l'entreprise. Les participations à ces formations relèvent souvent d'une démarche individuelle du formateur ou du coordinateur, voire du directeur, et pas encore suffisamment d'une démarche collective de l'organisme.

Les participants à l'atelier régional du Forum comme le GRETA et l'organisme FIT ont fait ce choix d'une démarche collective mais les membres de l'atelier ont relevé une certaine « frilosité » de l'offre de formation spécialisée à intervenir sur le champ de l'entreprise (fréquemment lié à un problème de représentation du monde de l'entreprise). Certaines réponses pour travailler avec des groupes s'avèrent encore insuffisante et les commanditaires peuvent être amenés à aller chercher des compétences en dehors de la région.

Quant aux entreprises, elles ne savent pas toujours comment parler du problème, comment identifier les situations à risque d'illettrisme, quels organismes contacter, voire n'ont pas toujours de réponse pour des demandes isolées.

Les différents acteurs économiques régionaux ont été sensibilisés (DRTEFP Auvergne, CRI Auvergne, OPCA, organismes de formation, entreprises, collectivités territoriales, ...), mais il y a une nécessité de les mobiliser davantage. La mise en place à très court terme d'un chargé de mission régional de l'ANLCI devrait permettre de mobiliser l'ensemble des partenaires concernés par ces questions autour d'un projet commun : sécuriser les trajectoires professionnelles des salariés en situation d'illettrisme et de définir des priorités d'action dans le cadre d'un plan régional de prévention et de lutte contre l'illettrisme.

(\*) *Accompagnement des PME et TPE auvergnates dans le développement des compétences de leurs salariés*, Etude AGEFOS-PME Auvergne, auprès de 1879 entreprises adhérentes (823 de moins de 10 et 1056 de plus de 10 salariés), 2005.

## Quatre actions ont été retenues pour le Forum en Auvergne :

### **AGEFOS PME AUVERGNE**

---

« Formation à la maîtrise de savoirs de base et développement des compétences clefs », Clermont Ferrand

### **FORMATION INSERTION TRAVAIL DE CLERMONT-FERRAND**

---

« Mobilité et savoirs de base », ESAT Les Cardamines, Veyre Monton

### **FORMATION INSERTION TRAVAIL DE PUY-EN-VELAY**

---

« Mobilité et savoirs de base », ESAT des Amis du Plateau, Mazey Saint Voy

### **GRETA DE CLERMONT FERRAND**

---

« Formation aux écrits professionnels », Clermont Ferrand

## Principales dates du Forum en Auvergne

---

- **Atelier de travail régional** : mai à novembre 2009
- **Rencontres départementales** :  
22 octobre 2009 à AGEFOS-PME Auvergne, Clermont-Ferrand  
26 novembre 2009 à FIT, Puy-en-Velay
- **Rencontre régionale** : 11 décembre 2009, au Conseil Général du Puy-de-Dôme, Clermont-Ferrand

## Les acteurs du Forum en Auvergne

---

- **Expert de l'atelier régional** : Olivier FELY-BIOLET, D2RH Conseil, [o.fely-biolet@d2rh.com](mailto:o.fely-biolet@d2rh.com)
- **Référent national ANLCI** : Hervé FERNANDEZ, Secrétaire Général,  
[hervé.fernandez@anlci.fr](mailto:hervé.fernandez@anlci.fr)
- **Directrice du centre de ressources illettrisme** : Danièle ASPERT, CRI Auvergne,  
[direction@cri-auvergne.org](mailto:direction@cri-auvergne.org)
- **Praticiennes de l'atelier régional du Forum** :  
Carole BOUGUET, Formatrice-coordinatrice, FIT de Puy-en-Velay,  
[fit-formation43@wanadoo.fr](mailto:fit-formation43@wanadoo.fr)  
Dominique KREBS, Animatrice du réseau académique illettrisme/FLE/alphabétisation, Greta de Clermont Ferrand, [dominique.krebs@ac-clermont](mailto:dominique.krebs@ac-clermont)  
Elsa MARION, Formatrice-coordinatrice, FIT de Clermont-Ferrand, [e.marion@fit-formation.net](mailto:e.marion@fit-formation.net)  
Christelle RODRIGUEZ, Conseillère référente savoirs de base, AGEFOS PME,  
[crodrigues@agefos-pme.com](mailto:crodrigues@agefos-pme.com)  
Acteur associé : Christophe PHILIPPON, Conseiller en formation, OPCALIA Auvergne,  
[christophe.philippon@opcalia-auvergne.com](mailto:christophe.philippon@opcalia-auvergne.com)

# SOMMAIRE

## **PARTIE 1 :**

### **SE PREPARER A INTERVENIR EN ENTREPRISE DANS LE CADRE DE LA FORMATION AUX SAVOIRS DE BASE 9**

1. Avoir la volonté et les moyens de s'engager dans la démarche 9

2. Se préparer à intervenir 10

Former 10

Outiller 11

Financer 12

Rassurer 13

## **PARTIE 2 :**

### **PERMETTRE A L'ENTREPRISE DE FORMULER EFFICACEMENT SON BESOIN DE FORMATION 14**

1. Apporter un premier niveau de réponse 14

2. Aider l'entreprise à définir son besoin : le questionnaire (outil de diagnostic simple) 17

3. Etablir un cahier des charges 19

## **PRESENTATION DES ACTIONS 20**

FAF PROPLETE 22

GRETA Clermont-Ferrand 24

FIT, Clermont-Ferrand 26

AGEFOS-PME Auvergne 28

FIT Puy-en-Velay 30

OPCALIA Auvergne 32

## **Annexes 34**

## LE KIT DU PRATICIEN

Le présent kit du praticien synthétise les travaux conduits dans le cadre de l'atelier. Ils ont été enrichis par les apports des partenaires locaux et des collaborateurs des praticiens de l'atelier qui ont participé aux journées « portes ouvertes » organisées le territoire auvergnat.

Compte-tenu des délais dans lesquels se sont déroulés les travaux, l'atelier a fait le choix de concentrer l'étude du thème retenu (la construction de formations de base sur mesure pour les salariés) sur la phase amont, à savoir, **de l'analyse de la demande à la construction de la réponse formation.**

En effet, avant d'entrer dans l'ingénierie pure de l'action de formation, il y a des étapes fondamentales, substantielles à la réussite de l'action.

Le kit présente donc 2 niveaux d'analyse illustrant les pratiques en Auvergne :

- Se préparer à intervenir en entreprise dans le cadre de la formation aux savoirs de base.
- Permettre à l'entreprise à formuler efficacement son besoin de formation.

# PARTIE 1 : SE PREPARER A INTERVENIR EN ENTREPRISE DANS LE CADRE DE LA FORMATION AUX SAVOIRS DE BASE

## 1. Avoir la volonté et les moyens de s'engager dans la démarche

Le préalable indispensable à tout engagement d'un OPCA ou d'un organisme de formation dans les actions de formation des salariés aux savoirs de base, passe par :

- **Une volonté « politique » de l'organisme, d'agir et de faire**  
Quels sont les enjeux pour mon organisme ? Pour mes clients ? Pour mes adhérents ? ...
- **Une réflexion stratégique, en termes de développement pour répondre aux besoins**  
Quelles sont les étapes ? Les moyens à mettre en place ? Faut-il une équipe dédiée aux interventions en entreprise ? ...

### ***Actions & Axes de progrès des praticiens :***

Suite à la convention signée avec entre l'ANLCI et l'AGEFOS-PME en 2002, l'**AGEFOS-PME Auvergne** a décliné les actions de lutte contre l'illettrisme en région à partir 2003, avec le partenariat du CRI Auvergne, pour accompagner ses entreprises adhérentes dans le développement des compétences de leurs salariés les moins qualifiés et contribuer à l'accroissement de leur compétitivité.

L'organisme de formation **FIT**, fort de son expérience dans l'apprentissage des savoirs de base en vue d'obtenir le permis de conduire, et suite à la réussite des actions engagées avec l'AGEFOS-PME Auvergne en 2009 auprès de salariés (5 salariés sur 7 ont obtenu leur permis de conduire, leur permettant une nouvelle mobilité professionnelle), engage actuellement une réflexion stratégique pour développer davantage d'actions en direction de l'entreprise.

## 2. Se préparer à intervenir

C'est se donner les moyens de :

### Former

- **Former les conseillers des OPCA, pour :**

Appréhender la problématique.

Etre en capacité d'apporter une réponse (de premier niveau).

Etre en capacité d'orienter l'entreprise adhérente et d'apporter une solution spécifique à son besoin.

- **Former les formateurs devant intervenir en entreprise, pour :**

Se positionner vers l'entreprise.

S'adapter au monde de l'entreprise (posture de prestataire de service).

Offrir une prestation de service sur-mesure.

Etre en capacité d'analyser les situations, les postes de travail, les métiers, les fiches de poste.

Etre en capacité de comprendre les enjeux et l'organisation de l'entreprise.

Savoir répondre aux appels d'offres spécifiques (ex : OPCA) : le lire et le comprendre, l'analyser et y répondre.

### **Actions & Axes de progrès des praticiens :**

Depuis 2005, le **CRI Auvergne** a mis en place des actions de professionnalisation des organismes de formations (formations de formateurs de deux jours) pour leur permettre de comprendre la problématique et de proposer une offre de formation adaptée aux entreprises. A ce jour, sur l'ensemble des organismes ayant suivi l'action, trois auraient par la suite développé une stratégie en direction des entreprises.

Programme :

**1) Les enjeux pour les entreprises**

*Pourquoi la question de l'illettrisme se pose-t-elle actuellement en entreprise ?*

*Quelle est la demande exprimée par les entreprises ?*

**2) Présentation concrète de plusieurs types d'actions de formation conduites récemment**

*→ Points forts et limites de ces expériences - Quels enseignements en tirer ?*

**3) Conduire une action de formation : Exercices de mise en situation**

*Comment adapter l'ingénierie de formation au contexte de l'entreprise ?*

*Comment analyser les besoins de formation ?*

*Comment concevoir des situations d'apprentissage articulées avec les situations de travail ?*

*Comment évaluer les résultats de l'action ?*

Dans le cadre de la stratégie de développement de leur organisme de formation en direction des entreprises, les coordinateurs et les

formateurs de **FIT** ont fait part de leur intention de s'inscrire à la prochaine session de formation organisée par le CRI Auvergne.

En parallèle de ces actions à destination des organismes de formation, le CRI Auvergne a formé les conseillers de l'**AGEFOS-PME Auvergne**, pour leur permettre d'appréhender la problématique et d'apporter un premier niveau de réponse à leurs adhérents.

De son côté, l'**OPCALIA** a formé ses conseillers sur cette question au niveau national, dans le cadre du déploiement de l'outil de formation *1001 Lettres*.

## Outiller

Outiller les OPCA et les organismes de formation, c'est leur permettre de :

- **Développer une approche et une force commerciale et/ou développer des partenariats avec les acteurs associés** (OPCA, ANLCI, Centre ressources illettrisme, organismes de formation, entreprises, collectivités, organisations patronales et salariales, ...).
- **Se doter d'outils d'informations et/ou de communication en lien avec la problématique.**
  - Plaquette de présentation des actions de formation proposées
  - Film de sensibilisation
  - Site Internet

Plus spécifiquement pour les organismes de formation, de :

- **Travailler sur une offre de formation spécifique (ingénierie) et identifiable par les entreprises et les salariés.**

### **Actions des praticiens :**

Les **AGEFOS-PME** de la zone sud de la France ont mutualisé leurs pratiques quant aux démarches liées aux savoirs de base, par le partage d'outils et d'informations : les modèles de courriers et plaquettes de mobilisation à destination des entreprises, les outils, supports et comptes rendus d'évaluation, les documents provenant des Partenaires. Une fiche d'information relative au montage financier proposé par chacun en 2009 devra être créée.

Retenu par le FAF Propreté pour conduire des actions de formations aux écrits professionnels auprès de salariés d'entreprises adhérentes, le **GRETA Clermont-Ferrand** a accompagné deux groupes (un en intra et un en inter-entreprise)

depuis 2008. Au total, 19 personnes (agents et chefs de service) ont suivi les formations (12 en interentreprises et 7 en intra entreprise), deux jours par semaine, pour une durée de 250 heures. Le dispositif proposé par le FAF Propreté est structuré en 5 phases : diagnostic (réalisé par un conseiller du FAF Propreté), repérage des salariés (réalisée par l'entreprise), information (réalisée par le FAF, l'entreprise et le GRETA), réalisation et évaluation (gérée par le cabinet Recif qui supervise l'action).

### **Outils des praticiens :**

Sur son site Internet, l'**OPCALIA** a réalisé un portail dédié à l'outil *1001 Lettres*. C'est un dispositif de formation multimédia qui renforce et actualise les compétences de base à travers un parcours individualisé et tutoré, adapté à l'apprentissage des savoirs courants : français, maîtrise des chiffres, communication et conçu à partir de situation concrètes de travail. L'outil se décompose en 5 étapes : Diagnostic en entreprise, information des IRP et des salariés, formation des médiateurs, formation des salariés et bilan de la formation. En Auvergne l'OPCALIA tente déployer l'outil auprès de ses adhérents

L'**AGEFOS-PME Auvergne** et le **CRI Auvergne** ont réalisé un film, financé par le Fonds Unique de Péréquation, recensant des expériences à travers des témoignages de responsables, de salariés formés ou de formateurs (Entreprises témoins : Job Agglo, l'Atelier du Réservoir, CAT Les Horizons, La Roseraie, L'atelier lettre ouverte).

Sur son site Internet, le réseau des **GRETA d'Auvergne** propose une description identifiable pour les entreprises des actions de formation dans le domaine de la lutte contre l'illettrisme, en termes d'objectifs, de contenus, de durée et de lieux de formation.

## **Financer**

Pour financer ce travail de préparation et les actions de déploiement (financement d'outils, financement de la création de poste ou de la formation de conseillers, de formateurs ou de commerciaux, ...), les OPCA et les organismes de formation, peuvent s'appuyer :

- **Sur des fonds propres** de la structure, comme pour tout projet de développement de l'organisme.
- **Sur des financements** tels que :
  - Leur plan de formation, pour former son personnel.
  - Les crédits IRILL (Insertion Réinsertion Illettrisme) ou les crédits FSE, FUP (Fonds Unique de Péréquation), qui permettent d'accompagner la professionnalisation des organismes par la prise en charge des coûts pédagogiques.

## Rassurer

- **Sur la compétence de l'organisme et des intervenants** pour travailler avec l'entreprise (vaincre les représentations).
- **L'organisme et son personnel** sur son engagement et sa capacité de déploiement.

## PARTIE 2 : PERMETTRE A L'ENTREPRISE DE FORMULER EFFICACEMENT SON BESOIN DE FORMATION

Après une campagne de sensibilisation, l'écueil serait de ne pas se préparer à recevoir des demandes individuelles d'entreprises pour leur apporter une réponse.

Aider l'entreprise à définir son besoin, c'est (avant de faire une proposition de formation) :

- Lui apporter un premier niveau de réponse.
- L'accompagner dans un diagnostic approfondi.
- L'aider à réaliser un cahier des charges (si besoin).
- L'aider à sélectionner un organisme de formation (si besoin).

### 1. Apporter un premier niveau de réponse

L'entreprise repère un dysfonctionnement : **Comment l'aider ?**

D'une manière générale, la première demande d'appui émanant de l'entreprise peut être tournée vers son OPCA, vers un organisme de formation connu ou identifié ou encore vers le Centre ressources illettrisme (le plus souvent, lorsque l'entreprise appelle le CRI c'est qu'elle n'a peut-être pas de lien privilégié avec son OPCA). **Quelles réponses donner à l'entreprise qui interpelle ? Qui est compétent pour répondre à ces questions ? Qui fait quoi pour accompagner l'entreprise dans sa démarche ?**

Lorsqu'une entreprise appelle c'est souvent pour exprimer un besoin individuel, trouver une solution à un dysfonctionnement avéré. Le plus souvent à une urgence. **Comment répondre à ce premier contact ?**

#### La recherche d'un lien de causalité

**Pour identifier, mettre en évidence la problématique en question, et savoir si elle relève de l'illettrisme** (lien de causalité entre la problématique et la maîtrise des savoirs de base par les salariés\*), et ainsi pouvoir trouver une solution, il faut être à l'écoute de l'interlocuteur (chef d'entreprise ou responsable), de son problème, de son métier.

*\* Au-delà d'une demande ciblée, le lien de causalité entre une problématique (ex : accident du travail, non qualité, retard, ...) et la maîtrise des savoirs de base n'est « naturel » (absent des représentations) pour des responsables d'entreprises qui n'ont pas été ou peu sensibilisés à la question.*

### Les points à identifier

- Est-ce que cela relève de la maîtrise des savoirs de base ? (champs de compétences de l'organisme)
- Qu'a constaté exactement l'entreprise? (faire lien direct avec les compétences professionnelles de l'organisme)
- Quel est le secteur d'activité ? L'OPCA ? (si ne le connaît pas, demander le code d'activité (NAF/APE) ou la référence à la convention collective)
- Pour faire une commande à l'OF, il faudra préciser la demande (renvoi vers le diagnostic – Cf. infra)

### Aider l'entreprise à trouver le bon interlocuteur, bien l'orienter

- Se pose la question de la compétence de l'organisme sollicité pour répondre à un premier niveau de questionnement.
- Si l'organisme ne possède la compétence pour répondre, vers qui doit-il orienter ?

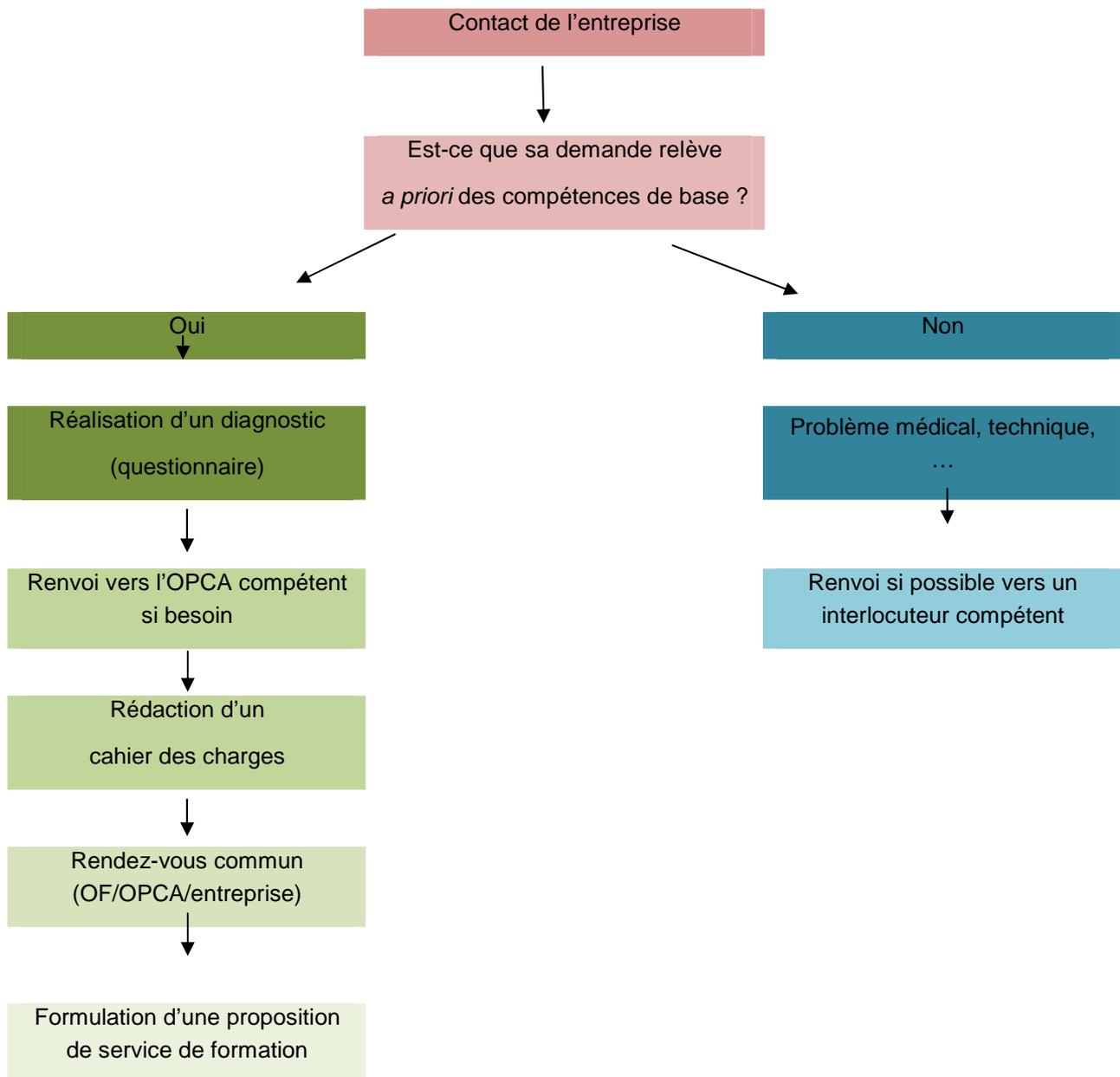
#### **Actions des praticiens :**

Sollicité régulièrement par des entreprises, le **CRI Auvergne** engage un questionnement avec son interlocuteur pour lui permettre d'identifier la problématique, de clarifier son besoin et de l'orienter vers le bon interlocuteur.

Exemple de sollicitation, en mai 2009 par le DRH d'un organisme de gestion d'habitat : « *Ma demande concerne un salarié (gardien d'immeuble) en situation d'illettrisme : (...) en accord avec lui, nous souhaiterions lui permettre d'évoluer et étudions les possibilités qui s'offrent à nous. Pouvez-vous nous aider ?* »

**Outil développé par l'Atelier :**

Schéma : Apporter un premier niveau de réponse à l'entreprise



Nota : Solliciter directement, le CRI communique la cartographie des organismes de formation répertoriés, mais en aucun cas, ne fait de choix pour l'entreprise ou l'OPCA.

## 2. Aider l'entreprise à définir son besoin : le questionnaire (outil de diagnostic simple)

Une fois renseignée, il convient d'aider l'entreprise à formuler plus précisément son besoin, pour lui permettre de donner des informations essentielles à l'organisme de formation.

Ces renseignements permettront à l'organisme de formation d'appréhender l'entreprise d'une manière globale (la problématique, le cadre dans lequel s'inscrit la demande, les métiers, les contraintes organisationnelles, ...) pour lui permettre de construire une réponse formation sur-mesure (ingénierie adaptée et modalités de mise en œuvre).

Cela revient donc à demander à l'entreprise de se poser/de répondre un certain nombre de question. Cette phase peut être réalisée seule par l'entreprise ou avec l'appui de son interlocuteur privilégié (OPCA, organisme de formation). En tout état de cause, elle doit rester une phase de dialogue et d'échanges entre les deux parties.

Cette approche réflexive doit permettre à l'entreprise d'exprimer un besoin clair et aussi complet que possible (définition de l'origine du problème, des éléments qualitatifs et quantitatifs de l'organisation).

### **Outils des praticiens :**

Pour comprendre l'entreprise et sa problématique, l'aider à formuler son besoin, les praticiens de l'Atelier utilisent des outils de questionnement, sous forme de formulaire ou de questionnaire, où l'on retrouve globalement les mêmes items (Cf. l'outil de synthèse développé par l'Atelier) :

- Le **GRETA Auvergne** utilise un « dossier d'accueil entreprise »
- L'**AGEFOS-PME** utilise un « guide d'entretien »
- L'**OPCALIA Auvergne** utilise un « questionnaire pré-diagnostic » (*1001 Lettres*)

### **Outil développé par l'Atelier :**

## **Les questions qui peuvent être posées dans le questionnaire**

### **Identification**

*Nom, situation, nombre de salariés, interlocuteur(s), code activité, statut, liaison à un groupe, implantations, OPCA, SIRET, ...*

## **Activité, historique de l'entreprise**

*Contextualisation*

## **Organisation du travail**

*Organisation interne : encadrement de proximité, travail en équipe, travail saisonnier, travail à temps partiel, niveau de qualification, catégories sociales professionnelles, évolution des effectifs, ...*

## **Facteurs de changements**

*Economiques, techniques, législatifs, certifications, réglementations, ...*

## **Axes stratégiques et projets de développement**

## **GRH, gestion de la formation /GPEC (évaluation, recrutement)**

*Budget formation, catégorie de public en formation, ...*

*Métiers concernés, salariés concernés*

*Accompagnement à mettre en place*

*Identification (prise de conscience, identification)*

## **POINTS DE VIGILANCE :**

Il faut avoir les compétences pour utiliser cet outil :

- soit en ayant au préalable une approche entreprise confirmée (approche organisationnelle, RH, ...),
- soit en ayant été formé spécifiquement à l'utilisation et à l'analyse de l'outil,
- soit en ayant identifié (si besoin) une « compétence associée » (un partenaire compétent, apte à réaliser le diagnostic).

### 3. Etablir un cahier des charges

Saisi, l'OPCA et/ou l'organisme de formation doivent être en mesure d'apporter une réponse à l'entreprise par la rédaction d'un **document de reformulation du besoin** (cahier des charges), phase préalable à l'élaboration de l'ingénierie.

#### Les points qui peuvent apparaître dans le cahier des charges

- Contexte, problématique et enjeux.
- Finalité pour « Nom de l'entreprise ».
- Les acteurs des prestations de formation.
- Actions proposées.
- Conditions de réussite et modalités particulières à prendre en compte.
- Modalités pédagogiques.
- CV des intervenants.
- Cadrage budgétaire.

#### ***Outils des praticiens :***

L'**AGEFOS-PME Auvergne** propose aux organismes de formation un modèle de cahier des charges pour leur permettre de reformuler les besoins de l'entreprise et de bien préparer leur ingénierie.

Dans le cadre de la contractualisation pour la mise en place de formation « Mobilité-Savoirs de base » (formations aux savoirs de base pour permettre à des salariés d'obtenir le permis de conduire), financées par l'AGEFOS-PME Auvergne, **FIT** établit avec les entreprises des « conventions d'action » particulièrement complètes, où l'on trouve : les objectifs, le diagnostic, le programme de formation, l'évaluation et le suivi, les moyens humains, le lieu et la durée de la formation.

# PRESENTATION DES ACTIONS

## Présentation synthétique des praticiens et des actions retenues

### **FIT, Clermont-Ferrand et FIT Le Puy-en-Velay**

FIT (Formation Insertion Travail), organisme de formation auvergnat travaillant essentiellement sur l'aide à l'obtention au permis de conduire de public ne maîtrisant pas les savoirs de base (plate-forme mobilité) et FLE, développe son positionnement sur le monde de l'entreprise.

En effet, depuis 2008, en partenariat avec l'AGEFOS-PME Auvergne, FIT intervient sur deux ESAT (sur Clermont-Ferrand et Le Puy-en-Velay), deux fois par semaine, pour permettre à des salariés d'obtenir le permis de conduire. Au total 18 salariés ont pu bénéficier de cette action de formation.

Sur l'ESAT de Clermont-Ferrand, 5 salariés sur 7 ont obtenu leur permis de conduire, leur permettant une nouvelle mobilité professionnelle.

### **GRETA Clermont-Ferrand**

Retenu par le FAF Propreté pour conduire des actions de formations aux écrits professionnels auprès de salariés d'entreprises adhérentes, le GRETA a accompagné deux groupes (un en intra et un en inter-entreprise) depuis 2008. Au total, 19 personnes (agents et chefs de service) ont suivi les formations (12 en interentreprises et 7 en intra entreprise), deux jours par semaine, pour une durée de 250 heures.

Le dispositif est structuré en 5 phases : diagnostic (réalisé par un conseiller du FAF Propreté), repérage des salariés (réalisée par l'entreprise), information (réalisée par le FAF, l'entreprise et le GRETA), réalisation et évaluation (gérée par le cabinet Recif qui supervise l'action).

### **AGEFOS-PME Auvergne**

Suite à la convention nationale signée en 2002 avec l'ANLCI, l'AGEFOS-PME Auvergne, OPCA interprofessionnel, a décliné des actions en Auvergne depuis 2004. Après une étude réalisée par une campagne mailing afin de mieux connaître la problématique et la réalisation de diagnostic auprès d'adhérents pour identifier les attentes des entreprises et des salariés, l'OPCA a conduit un partenariat avec le CRI Auvergne et des organismes de formation. Depuis 2006, 220 salariés d'entreprises adhérentes ont ainsi pu être formés. En outre, des programmes de professionnalisation des organismes de formation et des conseillers entreprise de l'AGEFOS-PME ont été menés.

Les actions de l'AGEFOS-PME Auvergne sont de : Sensibiliser les dirigeants de PME PMI, sélectionner une offre de formation aux savoirs de base et pouvant s'inscrire au plan de formation, accompagner méthodologiquement les entreprises au cours de différentes phases

d'évaluation de leurs besoins en formation (du diagnostic des compétences jusqu'au suivi des salariés), mobiliser des financements publics, à travers l'aide du Fonds social européen, de l'Etat et du FUP.

### **OPCALIA Auvergne**

OPCA interprofessionnel, OPCALIA Auvergne dispose de l'outil 1001 LETTRES. C'est un dispositif de formation multimédia qui renforce et actualise les compétences de base à travers un parcours individualisé et tutoré, adapté à l'apprentissage des savoirs courants : français, maîtrise des chiffres, communication et conçu à partir de situation concrètes de travail. L'outil se décompose en 5 étapes : Diagnostic en entreprise, information des IRP et des salariés, formation des médiateurs, formation des salariés et bilan de la formation. En Auvergne l'OPCALIA tente déployer l'outil auprès de ses adhérents.

### **CRI Auvergne**

Interface entre les décideurs et le terrain, le Centre Ressources Illettrisme Auvergne réalise les missions de prévention de l'illettrisme et l'accompagnement public adulte en situation d'illettrisme dans les départements et en région Auvergne.

Depuis plusieurs années le CRI travaille avec des partenaires du monde économique, dont les OPCA, permettant une complémentarité dans les approches et les actions mises en place. Le CRI a mis en place des actions de professionnalisation des organismes de formations (formations de formateurs) pour leur permettre de proposer une offre de formation adaptée aux entreprises. A ce jour, sur l'ensemble des organismes ayant suivi l'action, seuls trois ont développé une stratégie en direction des entreprises.

**Présentation d'une action de prévention ou de lutte contre l'illettrisme mise en œuvre par une structure impliquée dans le Forum en région : AUVERGNE**

**" Construction de formations de base sur mesure pour les salariés "**

<b>Structure</b>	FAF PROPLETE		
<b>Nature de la structure</b>	<input type="checkbox"/> Organisme public <input type="checkbox"/> Organisation sans but lucratif / non gouvernementale <input type="checkbox"/> Organisme/Entreprise du secteur privé <input checked="" type="checkbox"/> Autres : OPCA	<input checked="" type="checkbox"/> national <input type="checkbox"/> régional <input type="checkbox"/> local	Date de création : 1994
	Ses principaux partenaires mobilisés (en lien avec l'action présentée) : DRTEFP et Greta de Cfd		
<b>Coordonnées</b>	N°Rue : 3 et 3 bis rue Jean Jaurès Code postal : 94 808      Ville : Villejuif cedex Tél. 01 46 77 21 21      Site Internet : faf-proprete.fr		
<b>Responsable</b>	Prénom, NOM Ghislaine VAESKEN      Fonction Secrétaire Générale		
<b>Praticien participant à l'atelier régional du Forum</b>	Prénom : Alix      NOM : Meilleroux      Âge : 49 ans		
	Fonction (relative à l'action concernée) : Responsable régionale Tél. 05 34 66 59 63      Email : ameilleroux@faf-proprete.fr		
<b>Grandes lignes de l'action de prévention ou de lutte contre l'illettrisme analysée dans les travaux du FPP de l'ANLCI en région</b>	<p><b>Intitulé de l'action</b> (le nom donné à l'action dans les supports de communication de la structure) : Maîtrise des Ecrits Professionnels</p> <p>Date de réalisation : du : déc. 2008    au : déc. 2009      Durée : 250 heures</p> <p><b>Milieu(x), endroits et contexte dans lesquels se déroule l'action :</b> La formation se déroule en centre de formation pendant le temps de travail</p> <p><b>Historique de l'action</b> (expérience antérieure, origine, appel d'offre, commande, etc.) : Opération mise en œuvre depuis 2003, suite à un appel d'offre régional</p> <p><b>Bénéficiaires de l'action</b> (qui sont-ils ? combien sont-ils ? quel est leur moyen d'âge ?) : 83 salariés d'entreprises de propreté de la région Auvergne ont participé à cette formation (dont 69 % de femmes), les + 45 ans sont majoritaires.</p> <p><b>Constats, besoins ou diagnostics préalables à l'action :</b> Sensibilisation des entreprises, repérages des salariés, engagement des salariés sur la formation sur la base du volontariat</p> <p><b>Objectifs / résultats attendus de l'action :</b> Formaliser par oral le vécu professionnel. Communiquer par oral dans un cadre professionnel. Mettre en œuvre les savoirs de base utiles au métier. Utiliser les éléments de base de l'écriture professionnelle.</p> <p><b>Brève présentation de la mise en œuvre (déroulement) de l'action :</b> Les supports professionnels et les situations professionnelles servent de base à l'apprentissage la lecture, écriture et communication orale des salariés.</p> <p><b>Moyens mis à disposition par la structure et ses partenaires pour la réalisation de l'action :</b> Le Faf Propreté mobilise les fonds de la branche et ceux de ses partenaires Etat et/ou Europe. Le partenaire formation mobilise des formateurs spécifiquement formés à cette démarche</p>		

**Brève présentation  
de l'expérience  
et/ou du projet de  
la structure dans  
la prévention et  
la lutte contre  
l'illettrisme**

Mise en place de la démarche avec un réseau d'organisme labellisés (suite à appel d'offre) et pilotés (capitalisation des outils) par le cabinet Récif au niveau national

Les étapes de la démarche :

Etape 1 : diagnostic de la problématique dans l'entreprise

Etape 2 : Réunions de "Repérage" des salariés pressentis et positionnement en formation

Etape 3 : Réalisation de la formation : 2 séances par semaine de 3 à 4 heures soit 250 heures par personne. Durée totale : un an environ.

Etape 4 : Suivi et évaluation de la démarche

**Présentation d'une action de prévention ou de lutte contre l'illettrisme mise en œuvre par une structure impliquée dans le Forum en région : AUVERGNE**

**« Construction de formations de base sur mesure pour les salariés »**

<b>Structure</b>	GRETA DE CLERMONT FERRAND	
<b>Nature de la structure</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Organisme public <input type="checkbox"/> Organisation sans but lucratif / non gouvernementale <input type="checkbox"/> Organisme/Entreprise du secteur privé <input type="checkbox"/> Autres :	<input type="checkbox"/> national <input type="checkbox"/> régional <input type="checkbox"/> local  Date de création :
<b>Coordonnées</b>	N°Rue : 21 bd Schuman Code postal : 63000      Ville : CLERMONT FERRAND Tél. 04 73 24 06 59	
<b>Responsable</b>	Prénom, NOM Jean François GUERVENO      Fonction Chef d'établissement Support	

<b>Praticien participant à l'atelier régional du Forum</b>	Prénom : Dominique      NOM : KREBS      Âge : 57 ans
	Fonction (relative à l'action concernée) : Conseillère en formation continue Statut (contractuel, fonctionnaire, bénévole, stagiaire...) : fonctionnaire Tél. 04 73 36 56 15      Email : dominique.krebs@ac-clermont.fr

<b>Grandes lignes de l'action de prévention ou de lutte contre l'illettrisme analysée dans les travaux du FPP de l'ANLCI en région</b>	<p><b>Intitulé de l'action</b> (le nom donné à l'action dans les supports de communication de la structure) :</p> Formation aux écrits professionnels
	<p><b>Date de réalisation</b> : du : décembre 2008    au : décembre 2009      Durée : 250 Heures</p> <p><b>Milieu(x), endroits et contexte dans lesquels se déroule l'action</b> :</p> 2 groupes : 1 en inter dans les locaux du Greta, un en intra dans les locaux de l'entreprise
	<p><b>Historique de l'action</b> (expérience antérieure, origine, appel d'offre, commande, etc.) :</p> La conduite de cette action par le GRETA depuis 2003, s'inscrit dans une démarche menée depuis 1999 au plan national par le FAF PROPLETE. Le GRETA est ainsi dans le réseau d'organismes de formation labellisés
	<p><b>Bénéficiaires de l'action</b> (qui sont-ils ? combien sont-ils ? quel est leur moyen d'âge ?) :</p> salariés des entreprises du secteur propreté: agents et chefs de service rencontrant des difficultés de compréhension orale et écrite sur leur poste de travail.
	<p><b>Constats, besoins ou diagnostics préalables à l'action</b> :</p> (étude observatoire des Métiers de la Propreté 17/05/2007) <p>Le secteur de la propreté représente près de 400 000 salariés dont 66 % de femmes, 32 % d'origine étrangère et 69 % sans diplôme. Beaucoup éprouvent des difficultés pour s'exprimer oralement et plus nombreux sont ceux qui ont des difficultés de compréhension, d'écriture et/ou de lecture, et donc se retrouvent dans l'incapacité de remplir un cahier de liaison, de lire l'étiquette d'un produit. La prise en charge par la Profession du problème de l'illettrisme et de l'analphabétisme est apparue déterminante pour accompagner l'évolution des métiers et des besoins des entreprises.</p>
	<p><b>Objectifs / résultats attendus de l'action</b> :</p> La formation aux écrits professionnels a pour objectif de perfectionner dans le contexte professionnel la compréhension du français afin de faciliter la transmission des informations en interne comme à l'externe, de favoriser l'aptitude commerciale, de mieux déléguer en

	<p>développant l'autonomie des salariés, d'accompagner l'évolution professionnelle des salariés et de les fidéliser, d'accroître la performance de l'entreprise.</p> <p><b>Brève présentation de la mise en œuvre (déroulement) de l'action :</b>  Le dispositif est structuré en 5 phases : la phase de diagnostic, réalisée par le conseiller du Faf Propreté et les responsables d'entreprise. La phase de repérage des salariés réalisée par l'entreprise, la phase d'information réalisée dans le cadre d'une réunion, entreprises, Faf Propreté et Greta, et salariés volontaires, la réalisation de la formation, et enfin l'évaluation de la formation</p> <p>Déroulement de la formation : en amont, rencontre avec l'entreprise et le salarié pour la formalisation des attentes de l'entreprise, et l'analyse du poste, et recueil de documents professionnels. Phase de positionnement : évaluation du niveau d'entrée, et restitution des résultats. Phase de formation : 2 fois 3 heures par semaine pour un parcours de 250 heures. Phase d'évaluation intermédiaire et finale. Réalisation de scénarii et conception d'outils pédagogiques mutualisés sur une banque de données gérées par le cabinet RECIF au plan national.</p> <p><b>Moyens mis à disposition par la structure et ses partenaires pour la réalisation de l'action :</b>  Une équipe de deux formatrices spécialistes du domaine</p>
<p><b>Brève présentation de l'expérience et/ou du projet de la structure dans la prévention et la lutte contre l'illettrisme</b></p>	<p>le réseau des Greta d'auvergne a défini la lutte contre l'illettrisme comme un des axes prioritaires de son activité et de sa réflexion. Il a ainsi développé une ingénierie de formation spécifique répondant aux attentes des entreprises, inspirée de notre expérience dans la conduite des actions mises en œuvre depuis 2003 avec le FAF PROPLETE. (Nous avons été référencés dernièrement par l'AREF BTP).</p> <p>L'ingénierie repose principalement sur l'analyse de poste en amont de la formation, la contextualisation systématique des apprentissages durant la formation avec l'utilisation de documents authentiques et la conception d'outils à partir de ces documents. Nous engageons d'autre part une réflexion académique autour du Cadre Européen de compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie.</p>

**Présentation d'une action de prévention ou de lutte contre l'illettrisme mise en œuvre par une structure impliquée dans le Forum en région : Auvergne**

**« Formation de base sur mesure pour les salariés »**

<b>Structure</b>	FIT (Formation Insertion Travail)	
<b>Nature de la structure</b>	<input type="checkbox"/> Organisme public <span style="float: right;"><input type="checkbox"/> national</span> <input checked="" type="checkbox"/> Organisation sans but lucratif / non gouvernementale <span style="float: right;"><input type="checkbox"/> régional</span> <input type="checkbox"/> Organisme/Entreprise du secteur privé <span style="float: right;"><input checked="" type="checkbox"/> local</span> <input type="checkbox"/> Autres : <span style="float: right;">Date de création : mars 1989</span> Ses principaux partenaires mobilisés (en lien avec l'action présentée) : Esat (Etablissement et service d'Aide par le Travail), AGEFOS PME	
<b>Coordonnées</b>	N°Rue : 64 rue Lamartine Code postal : 63000      Ville : Clermont-Fd Tél. 04.73.35.25.26      Site Internet : www.fit-formation.net	
<b>Responsable</b>	Prénom, NOM Bernard FRASIAK	Fonction Directeur

<b>Praticien participant à l'atelier régional du Forum</b>	Prénom : Elsa	NOM : MARION	Âge : 44 ans
	Fonction (relative à l'action concernée) : Coordinatrice Statut (contractuel, fonctionnaire, bénévole, stagiaire...) : salarié permanent Tél. 04.73.35.25.26      Email : e.marion@fit-formation.net		

<b>Grandes lignes de l'action de prévention ou de lutte contre l'illettrisme analysée dans les travaux du FPP de l'ANLCI en région</b>	Intitulé de l'action (le nom donné à l'action dans les supports de communication de la structure) : Mobilité et savoirs de base  Date de réalisation : du : 09/09/2008 au : 19/12/2008      Durée : 3 mois  Milieu(x), endroits et contexte dans lesquels se déroule l'action : Esat Les Cardamines 63960 Veyre Monton : Etablissement et Services d'Aide par le Travail chargé de la mise au travail de personnes handicapées  Domaines Activités : Horticulture, floriculture, Blanchisserie, repassage, Entretien, transformation ou création d'espaces verts,  Travaux de sous-traitance  Historique de l'action (expérience antérieure, origine, appel d'offre, commande, etc.) : En 2007 au Puy en Velay (département Haute Loire), mise en place d'un atelier spécifique, permanent et collectif "Bonne Route" suite réponse appel à projet "l'illettrisme l'affaire de tous" lancé par la Fondation Caisse d'Epargne et le Groupe l'Etudiant (projet Lauréat). Objectif : préparer des personnes reconnues travailleurs handicapés à passer le permis de conduire.  Sur le Puy de Dôme intervention sur une action de mobilisation en faveur de jeunes (dont travailleurs handicapés de l'Esat les Cardamines) : objectif préparer le code de la route  Contact de l'Esat et commande de l'action avec opportunité de financement par l'AGEFOS  Bénéficiaires de l'action (qui sont-ils ? combien sont-ils ? quel est leur moyen d'âge ?) : 7 hommes travailleurs handicapés âgés de 20 à 30 ans  <b>Constats, besoins ou diagnostics préalables à l'action :</b> Les salariés sont soit usagers de la route en tant que piéton, utilisateur de 2 roues ou voiture sans permis, soit utilisateurs du transport en commun pour se rendre sur leur lieu de travail. Ils ont tous
--	---

	<p>besoin de mobilité pour leurs déplacements professionnels. Les salariés expriment tous le projet de passer le permis de conduire (certains ont déjà une expérience en auto-école).</p> <p><b>Objectifs / résultats attendus de l'action :</b> Travailler et développer les savoirs de base permettant un développement de l'autonomie dans les déplacements par une sensibilisation au code de la route et à la sécurité routière</p> <p><b>Brève présentation de la mise en œuvre (déroulement) de l'action :</b> Formation en intra muros</p> <p>2 séances fixes hebdomadaires de 3 heures sur demande de la structure pour ménager les repères des travailleurs et gérer les activités professionnelles</p> <p>3 phases : diagnostic, formation, synthèse et bilan</p> <p>Diagnostic : tests savoirs de base (lecture/écriture/calcul/repérage et logique) ; tests connaissances en sécurité routière ; tests psychotechniques (temps de réaction, préhension de l'information, vigilance d'éveil, anxiété,...)</p> <p>Formation : une séance de formation est découpée selon le principe suivant : 8 séquences consécutives de 15 ou 30 mn chacune se centrant sur un domaine d'apprentissage par exemple la lecture, l'écriture, le calcul/la logique, l'oral, la mise en situation pratique. Chaque séance est organisée selon 8 séquences de 15 à 30 mn couvrant les champs de la lecture, de l'écriture, Les mises en situation pratiques favorisent une meilleure appropriation de l'environnement local. Cette organisation des séances de formation permet de répondre au plus près aux capacités de ces personnes et à leur rythme d'apprentissage.</p> <p>Synthèse et Bilan : un bilan final a eu lieu en présence des 3 partenaires (ESAT, AGEFOS PME et FIT). Complétant le bilan global de la formation, un bilan individuel pour chaque participant a été présenté faisant apparaître les acquis en termes de savoirs de base et de sécurité routière. Ce bilan individuel a également validé la faisabilité de la préparation du permis de conduire réaliste pour 5 d'entre eux.</p> <p><b>Moyens mis à disposition par la structure et ses partenaires pour la réalisation de l'action :</b> 1 formateur qualifié BEPECASER (Brevet pour l'Exercice de la Profession d'Enseignant de la Conduite Automobile et de la Sécurité Routière) spécialisé dans l'intervention auprès de publics en difficultés (10 ans expérience) ; salle équipée pour la projection vidéo et accès internet ; supports pédagogiques en lien avec les savoirs de base (Lettris et outils FIT spécifiques) et le contenu de l'ASR (Attestation de Sécurité Routière)</p>
<p><b>Brève présentation de l'expérience et/ou du projet de la structure dans la prévention et la lutte contre l'illettrisme</b></p>	<p>L'action vise à renforcer et développer les savoirs de base en s'appuyant sur le contenu de l'ASR et donc plus précisément de la sécurité routière. Elle contribue à l'autonomie de la personne et à une meilleure utilisation de son déplacement dans le cadre de son activité professionnelle mais aussi en tant que citoyen responsable.</p> <p>Il s'agit d'une action concrète, structurée et valorisante quant à l'issue possible (préparer le permis de conduire) permettant de renouer avec les savoirs de base.</p> <p>Allier un support gratifiant à l'appropriation ou réappropriation des savoirs de base est un savoir faire que FIT développe depuis sa création.</p>

**Présentation d'une action de prévention ou de lutte contre l'illettrisme mise en œuvre par une structure impliquée dans le Forum en région : AUVERGNE**

**« Mise en œuvre d'une formation de base sur mesure pour les salariés »**

<b>Structure</b>	AGEFOS PME AUVERGNE
<b>Nature de la structure</b>	<input type="checkbox"/> Organisme public <span style="float:right"><input type="checkbox"/> national</span> <input type="checkbox"/> Organisation sans but lucratif / non gouvernementale <span style="float:right"><input checked="" type="checkbox"/> régional</span> <input checked="" type="checkbox"/> Organisme/Entreprise du secteur privé <span style="float:right"><input type="checkbox"/> local</span> <input type="checkbox"/> Autres : <span style="float:right">Date de création : 1981</span> Ses principaux partenaires mobilisés (en lien avec l'action présentée) : CRI Auvergne / organismes de formation / entreprises / FSE / Etat / FUP
<b>Coordonnées</b>	N°Rue : 52 - 54 Bd Berthelot BP 407 Code postal : 63 011      Ville : CLERMONT FERRAND Tél. 04 73 31 95 95      Site Internet : www.agefos-pme-auvergne.com
<b>Responsable</b>	Prénom, NOM Anne DASSAUD      Fonction Directeur Régional

<b>Praticien participant à l'atelier régional du Forum</b>	Prénom : Christelle      NOM : RODRIGUES      Âge : 37 ans
	Fonction (relative à l'action concernée) : Conseiller en Formation Statut (contractuel, fonctionnaire, bénévole, stagiaire...) : salariée Tél. 04 73 31 95 94      Email : crodrigues@agefos-pme.com

<b>Grandes lignes de l'action de prévention ou de lutte contre l'illettrisme analysée dans les travaux du FPP de l'ANLCI en région</b>	<b>Intitulé de l'action</b> (le nom donné à l'action dans les supports de communication de la structure) : Formation à la maîtrise de savoirs de base et développement des compétences clefs  <b>Date de réalisation</b> : du : 2004      au : 31/12/2009      Durée : de 7 à 180 heures  <b>Milieu(x), endroits et contexte dans lesquels se déroule l'action</b> : suite à une convention signée avec l'ANLCI en 2002 et déclinée en région avec le CRI en 2003  <b>Historique de l'action</b> (expérience antérieure, origine, appel d'offre, commande, etc.) : 2004 : diagnostics de repérage des besoins en entreprises  depuis 2006 : lancement d'actions de formation collectives  <b>Bénéficiaires de l'action</b> (qui sont-ils ? combien sont-ils ? quel est leur moyen d'âge ?) : Formation à destination des salariés 220 salariés formés depuis 2006 en Auvergne 31 % ont plus de 45 ans  <b>Constats, besoins ou diagnostics préalables à l'action</b> : Notre démarche a consisté :  - d'une part en un diagnostic, issu de la rencontre des acteurs de l'illettrisme ainsi que des organismes de formation et d'une enquête postale adressée à toutes nos entreprises adhérentes.  Les réponses font apparaître que 700 personnes seraient concernées par l'un ou plusieurs des points évoqués (blocage perçu dans des situations telles qu'un changement de poste, la réalisation d'une tâche nouvelle, la mise en place d'une démarche qualité, de nouvelles règles d'hygiène et de sécurité, un changement de matériel informatique ou bien difficultés en écriture, lecture, utilisation de l'outil informatique, gestion du temps ou de l'espace, anticipation).  - d'autre part en une rencontre de ces entreprises ayant identifié des situations pouvant relever de
--	--

	<p>l'illettrisme. Les résultats de notre étude nous laissent entrevoir l'opportunité de mettre en place des actions de formation sur les savoirs de base pour les salariés les moins qualifiés.</p> <p>Un certain nombre de constats ont été faits :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des dysfonctionnements dans les entreprises du fait du manque de maîtrise des savoirs de base des salariés. 18 % de ceux-ci sont concernés,</li> <li>• ces dysfonctionnements révèlent des besoins en formation spécifiques,</li> <li>• enfin l'illettrisme reste un tabou, les besoins existent, parfois jusqu'à 50 % de la population salariée, mais il est difficile pour l'entreprise de cibler les personnes concernées et d'envisager leur inscription dans un cursus de formation identifié « maîtrise des savoirs de base ».</li> </ul> <p><b>Objectifs / résultats attendus de l'action :</b></p> <p>Pouvoir proposer localement une offre de formation adaptée aux besoins des entreprises, spécifique et liée aux compétences professionnelles.</p> <p><b>Brève présentation de la mise en œuvre (déroulement) de l'action :</b></p> <p>Participation aux réunions organisées par D2RH.</p> <p>Partage d'expériences.</p> <p>Echanges de pratiques et d'outils.</p> <p><b>Moyens mis à disposition par la structure et ses partenaires pour la réalisation de l'action :</b></p> <p>Mise à disposition d'une salle de réunion pour les rencontres départementales et les groupes de travail</p> <p>Sensibilisation des partenaires et des entreprises concernés</p> <p>Partage d'outils de diagnostics et d'un DVD recensant les témoignages de salariés formés, de leurs responsables et de formateurs.</p>
<p><b>Brève présentation de l'expérience et/ou du projet de la structure dans la prévention et la lutte contre l'illettrisme</b></p>	<p>AGEFOS PME Auvergne, dans le cadre de ses missions d'aide au développement de la formation continue, a lancé un projet de formation orienté sur les savoirs de base en partenariat avec le CRI Auvergne depuis 2002.</p> <p>Les compétences de base sont indispensables à la mise en œuvre de nouvelles méthodes de travail comme la compréhension des systèmes et la résolution de problèmes. Il s'agit de connaissances qui favorisent l'autonomie, la polyvalence et la souplesse dans divers contextes de travail. C'est aussi un préalable indispensable à l'utilisation des technologies</p> <p>Nos actions sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sensibiliser les dirigeants de PME PMI</li> <li><input type="checkbox"/> Sélectionner une offre de formation aux savoirs de base et pouvant s'inscrire au plan de formation</li> <li><input type="checkbox"/> Accompagner méthodologiquement les entreprises au cours de différentes phases d'évaluation de leurs besoins en formation (du diagnostic des compétences jusqu'au suivi des salariés)</li> <li><input type="checkbox"/> Mobiliser des financements publics, à travers l'aide du Fonds social européen, de l'Etat et du FUP.</li> </ul>

**Présentation d'une action de prévention ou de lutte contre l'illettrisme mise en œuvre par une structure impliquée dans le Forum en région : Auvergne**

**« Formation de base sur mesure pour les salariés »**

<b>Structure</b>	FIT 43 - FORMATION INSERTION TRAVAIL	
<b>Nature de la structure</b>	<input type="checkbox"/> Organisme public <input checked="" type="checkbox"/> Organisation sans but lucratif / non gouvernementale <input type="checkbox"/> Organisme/Entreprise du secteur privé <input type="checkbox"/> Autres :	<input type="checkbox"/> national <input type="checkbox"/> régional <input checked="" type="checkbox"/> local  Date de création : 1989 Ses principaux partenaires mobilisés (en lien avec l'action présentée) : AGEFOS Pme, Esat, Entreprise d'insertion
<b>Coordonnées</b>	N°Rue : 33, place du Breuil Code postal : 43000      Ville : Le Puy en Velay Tél. 04 71 09 52 37      Site Internet : www.fit-formation.net	
<b>Responsable</b>	Prénom, NOM Bernard FRASIAK	Fonction Directeur

<b>Praticien participant à l'atelier régional du Forum</b>	Prénom : Carole	NOM : BOUGUET	Âge : 41 ans
	Fonction (relative à l'action concernée) : Formatrice/coordinatrice Statut (contractuel, fonctionnaire, bénévole, stagiaire...) : salariée permanente Tél. 04 71 09 52 37      Email : fit-formation43@wanadoo.fr		

<b>Grandes lignes de l'action de prévention ou de lutte contre l'illettrisme analysée dans les travaux du FPP de l'ANLCI en région</b>	<b>Intitulé de l'action</b> (le nom donné à l'action dans les supports de communication de la structure) : Mobilité - Savoirs de Base
	<b>Date de réalisation</b> : du : 2008      au : 2009      Durée : 2 ans
	<b>Milieu(x), endroits et contexte dans lesquels se déroule l'action</b> : ESAT des Amis du Plateau (Mazet St Voy) : dans les locaux d'une structure spécialisé et en extérieur pour la conduite, 7 personnes travaillent les savoirs de base en utilisant la sécurité routière et la préparation aux examens du permis B pour certains d'entre eux.
	<b>Historique de l'action</b> (expérience antérieure, origine, appel d'offre, commande, etc.) : Réponse appel d'offre AGEFOS Pme sur les savoirs de bases
	<b>Bénéficiaires de l'action</b> (qui sont-ils ? combien sont-ils ? quel est leur moyen d'âge ?) : 11 personnes travailleurs handicapés, 5 femmes de 21 à 25 ans et 6 hommes de 23 à 45 ans.
	<b>Constats, besoins ou diagnostics préalables à l'action</b> : Méconnaissance de la réglementation du code de la route et des règles de base de sécurité routière afin de sécuriser la mobilité, quel que soit le mode de déplacement.
<b>Objectifs / résultats attendus de l'action</b> : Travailler et développer les savoirs de base permettant l'autonomie et la sécurisation des déplacements.	
<b>Brève présentation de la mise en œuvre (déroulement) de l'action</b> : Sessions de 2 à 3 heures 2 fois / semaine, 2 à 3 heures de conduite / semaine selon la disponibilité des structures et des participants. Démarrage sur notions d'ASR (cours détaillés avec apprentissage de savoirs de base) avec progression sur contenu Code et entraînement.	

	<p><b>Moyens mis à disposition par la structure et ses partenaires pour la réalisation de l'action :</b></p> <p>1 formateur insertion professionnelle, 2 formateurs BEP caser (, salle équipée vidéoprojecteur, 1 véhicule à double commande, supports pédagogiques adaptés et spécialisés.</p>
<p><b>Brève présentation de l'expérience et/ou du projet de la structure dans la prévention et la lutte contre l'illettrisme</b></p>	<p>Fit travaille depuis de nombreuses années sur l'apprentissage des savoirs de base en utilisant comme outils les contenus de l'Attestation de Sécurité Routière et du Plan National du permis B. Ces contenus permettent de travailler progressivement et efficacement la lecture, l'écriture, le calcul, le raisonnement logique, l'orientation, mais aussi de développer des capacités cognitives telles que la mémoire, l'observation, la concentration, la maîtrise et l'estime de soi.</p> <p>Nous proposons également des parcours dans nos locaux pour des salariés (ou assimilés) voulant retravailler les savoirs de base tout en préparant leur permis B. Actuellement nous recevons 4 personnes dans ces conditions (issus de l'Entreprise d'insertion l'Atelier du Réservoir) et en attendons une 10 aine très prochainement. (de l'Esat des Horizons et de celui d'Etienne Meymac - 43)</p>

**Présentation d'une action de prévention ou de lutte contre l'illettrisme  
mise en œuvre par une structure impliquée dans le Forum  
en région : AUVERGNE**

**Construction de formations de base sur mesure pour les salariés**

<b>Structure</b>	OPCALIA AUVERGNE	
<b>Nature de la structure</b>	<input type="checkbox"/> Organisme public	<input type="checkbox"/> national
	<input checked="" type="checkbox"/> Organisation sans but lucratif / non gouvernementale	<input checked="" type="checkbox"/> régional
	<input type="checkbox"/> Organisme/Entreprise du secteur privé	<input type="checkbox"/> local
	<input type="checkbox"/> Autres :	Date de création :
	Ses principaux partenaires mobilisés (en lien avec l'action présentée) :	
<b>Coordonnées</b>	N° Rue : 18 AVENUE DE L'AGRICULTURE	
	Code postal : 63100	Ville : CLERMONT FERRAND
	Tél. 0473983232	Site Internet : opcalia.com
<b>Responsable</b>	Prénom, NOM GHISLAINE LEBLANC	Fonction DIRECTEUR
<b>Praticien (impliqué(e) dans l'action), participant à l'atelier régional du Forum</b>	Prénom : CHRISTOPHE	NOM : PHILIPPON
	Âge : 39 ans	
	Fonction (relative à l'action concernée) : CONSEILLER FORMATION	
	Statut (contractuel, fonctionnaire, bénévole, stagiaire...) : SALARIE	
	Tél. 0473983231	Email : christophe.philippon@opcalia-auvergne.com
<b>Grandes lignes de l'action de prévention ou de lutte contre l'illettrisme analysée dans les travaux du FPP de l'ANLCI en région</b>	Intitulé de l'action (le nom donné à l'action dans les supports de communication de la structure) :	
	Construction de formations de base sur mesure pour les salariés	
	Date de réalisation : du : 20/05/09	au : 31/12/2009
	Durée : 56	
	Milieu(x), endroits et contexte dans lesquels se déroule l'action :	
	dans le cadre de l'atelier régional du Forum Permanent des Pratiques avec le cabinet conseil D2RH mandaté par ANLCI	
	Historique de l'action (expérience antérieure, origine, appel d'offre, commande, etc.) :	
	diagnostics de repérage des besoins en entreprise	
	Bénéficiaires de l'action (qui sont-ils ? combien sont-ils ? quel est leur moyen d'âge ?) :	
	Les salariés, qui représente environ 3 100 000 personnes en France âgées de 18 à 65 ans soit :	
9% des 18 à 25 ans		
15% des 26 à 35 ans		
23% des 36 à 45 ans		
30% des 46 à 55 ans		
31% des 56 à 65 ans		
Constats, besoins ou diagnostics préalables à l'action :		
difficulté à identifier les besoins de compétences de base dans les entreprises : tabou entreprise et salarié		
Objectifs / résultats attendus de l'action :		
réalisation d'un kit à destination des entreprise et partenaires sociaux		
Brève présentation de la mise en œuvre (déroulement) de l'action :		
réunions de travail sous forme d'atelier en région		
Moyens mis à disposition par la structure et ses partenaires pour la réalisation de l'action :		
Participation aux réunion organisées par D2RH		
Echanges de pratiques et outils		
Réalisation d'un questionnaire de détection des besoins en entreprise		

**Brève présentation  
(en 10 lignes maxi)  
de l'expérience  
et/ou du projet de  
la structure dans  
la prévention et  
la lutte contre  
l'illettrisme**

La Plan national de l'ANLCI (2002-2003) fixe un objectif majeur : faire des compétences de base un segment stratégique des politiques de formation adulte.

Opcalia dispose d'un outil dans la lutte contre illétrisme à destination de toutes entreprises (adhérentes ou non) ayant une problématique sur le sujet.

1001 LETTRES est un parcours de formation engagé via une convention avec le prestataire Unilearn avec une reconnaissance de la CPNE et bénéficiant de cofinancement (essentiellement FUP).

Notre outil de formation est un dispositif de formation multimédia qui renforce et actualise les compétences de base à travers un parcours individualisé et tutoré, adapté à l'apprentissage des savoirs courants : français, maîtrise des chiffres, communication.....et conçu à partir de situations concrètes de travail :

- Renforcer les connaissances fondamentales en français et mathématiques
- Améliorer et conforter les modes de raisonnement
- Développer l'autonomie en situation d'apprentissage professionnelle ou personnelle.
- Approfondir des connaissances spécifiques tels que les statistiques et la communication.
- Développer les compétences de base favorisant l'adaptabilité et la mobilité professionnelle.

5 étapes : Diagnostic en entreprise, Information des IRP et salariés, Formation des médiateurs, Formation des salariés, Bilan de formation.

Une démo est disponible sur notre site [www.1001lettres.com](http://www.1001lettres.com)

# ANNEXES

## Annexe 1



**Accompagnement des PME et TPE auvergnates dans la gestion des compétences et la valorisation des savoirs de base de leur personnel**

**Les facteurs clefs de réussite**



### CONTEXTE

**CONVENTION ANLCI**

**Objectifs :**

1. Accompagner les PME et TPE dans le développement des compétences des salariés qui permettra de contribuer à l'accroissement de leur compétitivité
2. Diminuer le rejet, sur le marché du travail, des salariés ne maîtrisant pas suffisamment les savoirs de base en les accompagnant dans des démarches d'évolution professionnelle, de mobilité et de reclassement

**Repérer**

- ↳ les situations d'illettrisme en entreprise
- ↳ l'offre de formation

Déclinaison de cette convention au niveau régional : **Préfecture de Région / AGEFOS PME** avec l'appui du CRI

### Approche de l'Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme

« L'illettrisme caractérise la situation face à l'écrit des personnes qui, bien qu'ayant suivi une scolarité en français pendant au moins 5 années, ne parviennent pas, seules et avec le seul recours à l'écrit, à comprendre efficacement un texte écrit portant sur des situations de la vie quotidienne, et/ou ne parviennent pas à transmettre efficacement un message par écrit ».

L'illettrisme = une maîtrise insuffisante des savoirs de base constitués de l'ensemble des compétences et des connaissances permettant notamment dans différents contextes (familial, social, professionnel, culturel,...) :

1. de procéder à des activités de raisonnement
2. de communiquer avec autrui et son environnement
3. d'utiliser des outils mathématiques
4. de se repérer dans le temps
5. de se repérer dans l'espace

### UN CHIFFRE GLOBAL IMPRESSIONNANT ...

**3 100 000 personnes, âgées de 18 à 65 ans, résidant en métropole et ayant été scolarisés en France sont en situation d'illettrisme**

**Ce qui représente 9 % de la population**

Référence : enquête Information et Vie Quotidienne) 2002 / 2005 – Échantillon de 10 000 personnes, sur une population de 40 millions

**Plus de la moitié des personnes en situation d'illettrisme ont un emploi :**

- 57 % sont dans l'emploi**
- 11 % sont au chômage**
- 14 % sont à la retraite**
- 10 % sont en formation ou en inactivité**
- 8 % sont au foyer**

### Les constats

- les entreprises n'ont pas la culture formation, l'illettrisme reste un tabou
- la difficulté de faire de l'inter en milieu rural
- la problématique de transfert de savoir-faire lors des départs en retraite
- la problématique de l'offre de formation régionale : insuffisante et non adaptée à l'illettrisme en entreprise
- la nécessité d'être réactif dès l'évocation par l'entreprise d'une possibilité de formation

## Des préconisations :

- ↳ penser la formation de façon à ce qu'elle
- s'intègre dans un projet d'entreprise
- soit réalisée en petit nombre
- insiste sur l'aspect psycho-affectif
- s'effectue au poste de travail
- soit soumise à un processus d'évaluation en continu

## Les réalisations en Auvergne

	nombre d'entreprises	salariés	H F		âges		CSP	
					moins de 25	plus de 45	ONQ	E
2006	4	39	19	20	4	17	26	13
2007	5	45	21	24	5	18	33	12
2008	7	66	22	24	4	24	43	23
2009	8	70						
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>220</b>	<b>62</b>	<b>68</b>	<b>13</b>	<b>59</b>	<b>102</b>	<b>48</b>

Élaboration de parcours de formation très variés et adaptés aux attentes des entreprises allant de 21 à 180 heures de formation

- Écrits professionnels : vocabulaire professionnel, rédaction de fiches de chantier, chèques, documents administratifs, TRE...
- Maintien des acquis : proportions, équilibre alimentaire, calcul, vocabulaire...
- Mieux communiquer : communication entre équipes / échanges autour d'articles sur la maladie d'Alzheimer, relationnel avec le patient...

...Une ingénierie de formation spécifique

...à laquelle les OF régionaux ont du mal à répondre

## Une approche de l'entreprise innovante

Du côté d'AGEFOS PME :

Accompagner les salariés sur leur développement des compétences liés aux savoirs de base, c'est définir une ingénierie de formation spécifique :

- analyser la demande de l'entreprise au moyen d'un diagnostic
- partir du poste de travail et des activités
- identifier celles qui posent problème
- les utiliser comme objectifs professionnels à atteindre
- élaborer le contenu pédagogique
- procéder à des évaluations : positionnement de l'apprenant en amont, bilan intermédiaire et évaluation finale avec l'ensemble des acteurs (entreprise, salariés et organisme)

## Une approche de l'entreprise innovante

Du côté de l'organisme de formation :

L'organisme de formation doit avoir une approche différente

- nommer un formateur qui assurera tout le suivi de la formation
- procéder aux évaluations
- communiquer avec l'entreprise pour vérifier l'absentéisme, la mise en pratique des connaissances acquises, la progression dans la formation et être à même de revoir le contenu pédagogique si besoin

Du côté de l'entreprise :

L'entreprise doit être active dans ce dispositif

- nommer un tuteur qui repère les salariés concernés et les mobilise
- procéder aux évaluations en lien avec l'organisme de formation
- participer à la définition des objectifs professionnels et pédagogiques
- être en lien avec l'organisme pour suivre la progression dans la formation, participer aux évaluations et redéfinir les objectifs

## Réalisation d'un DVD

A l'initiative d'AGEFOS PME avec l'appui :

- pédagogique du CRI Auvergne
- technique de l'association AVIA (Audio Visuel Inter Associatif)
- financé du FUP

Projet :

Réalisation d'un support audio-visuel proposant l'interview de plusieurs « typologies » de témoins

- 1 - salariés, demandeurs d'emploi... en situation d'illettrisme
- 2 - employeurs ou responsables des ressources humaines
- 3 - un formateur qui est intervenu sur une action

Objectif :

- AGEFOS PME : outil à destination des entreprises et du réseau pour des actions de sensibilisation autour de la problématique de l'illettrisme
- CRI Auvergne : outil à destination des formateurs

## La mutualisation des pratiques

- Au sein du réseau des centres de ressources illettrisme

- Les travaux de la Zone Sud d'AGEFOS PME :

### ➢ Partage d'outils et d'informations

une base de données inter régions Zone Sud est créée sous Lotus Notes, sont en ligne :

- les modèles de courriers et plaquettes de mobilisation à destination des entreprises,
- les outils, supports et comptes rendus d'évaluation,
- les documents provenant des Partenaires,
- une fiche d'information relative au montage financier proposé par chacun en 2009 devra être créée.

## L'évaluation (qualitative)

- Action d'évaluation nationale lancée par AGEFOS PME
- Participation au 3ème forum des pratiques de l'ANLCI
- Aller sur les compétences clés à travers le référentiel réalisé par le Cabinet RECIF :

commande émise par l'ANLCI d'établir « un référentiel des compétences de base mises en œuvre en contexte professionnel », traduction ciblée au monde du travail (de la recherche d'emploi à la tenue de l'emploi) du « cadre de référence européen des compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie ».

## L'individualisation des parcours la formation tout au long de la vie

- ✚ VAE : partenariat avec le CARIF OREF et les points conseil VAE

- ✚ Nécessaire professionnalisation des organismes de formation :

des actions de formation à destination des formateurs sont proposées par l'intermédiaire du CRI sur

- l'ingénierie de formation
- l'approche compétences et poste de travail
- l'évaluation de la formation...

### Pour le forum permanent des pratiques III - Auvergne

CRI Auvergne, le 24 novembre 2009 – Danielle ASPERT

#### Professionnalisation des formateurs

##### I - Petit rappel historique :

En 1996 le CRI a été invité à participer, modestement, au programme régional de formation de formateurs, intitulé SOFFIA (\*) porté par la DRTEFP, avec le CAFOC, Gentiane, l'AFPA ainsi que des représentants d'organisme de formation. Les deux à trois journées estampillées « lutte contre l'illettrisme » proposées annuellement ont très vite obtenu plein succès. Les évaluations qui en étaient faites ont permis d'asseoir cette thématique, de l'installer dans le paysage de la formation ; le nombre de journées proposées a augmenté et malgré la disparition de SOFFIA, le programme du CRI Auvergne s'est poursuivi, s'est étoffé (sensibilisation, démarche pédagogique, outils ...) financé par la DRTEFP, le FAS/FASILD/ACSE et ponctuellement avec des aides privées (celle des Agefos-pme par exemple).

Ce programme reste modeste dans ses objectifs : proposition de journées, de modules non validés par une reconnaissance diplômante comme peuvent le proposer l'AFPA ou l'Université, mais qui doivent permettre à des professionnels de questionner, d'enrichir leur pratique, de l'analyser, de prendre du recul, afin de construire des contenus adaptés à la diversité des publics rencontrés. Le développement d'actions pour accompagner les mutations économiques et les trajectoires des personnes imposent aux prestataires de fournir des réponses de qualité, avec parmi les critères retenus, celui de la compétence des praticiens.

(\*) SOFFIA : système d'Orchestration Formation de Formateurs et Ingénierie en Auvergne

##### La formation des salariés :

Depuis 2005, des contenus concernant la formation des salariés en entreprise sont proposés dans le programme de formation des acteurs du CRI Auvergne -La signature de la convention régionale de partenariat AGEFOS-PME / CRI a permis de dresser un état des lieux de l'offre de formation en région Auvergne qui s'est avéré limité par rapport à l'attente des commanditaires.

On attend des organismes de formation qu'ils soient en capacité d'évoluer et de s'adapter en fonction des dispositifs, des contextes, des commanditaires et des caractéristiques des publics. <sup>1</sup>Le choix a été fait de proposer des contenus de formation aux formateurs intervenant jusqu'à présent dans le réapprentissage des savoirs de base, pour des publics demandeurs d'emploi ou en insertion.

Pour permettre de trouver et d'accompagner des interlocuteurs en phase avec les attentes des entreprises nous avons proposé un appui aux professionnels pour gagner en compétences dans ce contexte, dans la mesure de nos moyens (crédits IRILL - DRTEFP) Cette « évolution » trouve sa place dans une analyse que doivent faire les prestataires – analyse que l'on peut qualifier de stratégique - du contexte de la formation au regard des choix qu'ils font et qu'ils assument :

*Jusqu'où suis-je en capacité de répondre à des commanditaires, sans y perdre mon métier, ma conception de la formation et de l'accompagnement des personnes,*

*En quoi la modification, la diversité de statut des apprenants en formation a du sens dans les perspectives d'évolution de ma structure etc....*

Voir exemples de programmes en annexe

II -

**Rappel (loi du 4 mai 2004 « la formation professionnelle tout au long de la vie »)**

Objectif de la formation professionnelle, dans le cadre de **la mise en place du plan de formation** :

« L'employeur a l'obligation d'assurer l'adaptation des salariés à leur poste de travail. Il veille au maintien de leur capacité à occuper l'emploi au regard notamment de l'évolution des emplois, des techniques et des organisations

Il peut proposer des formations qui participent au développement des compétences

1<sup>ère</sup> catégorie : **actions d'adaptation au poste de travail** (pendant le temps de travail, rémunération au taux normal)

2<sup>ème</sup> catégorie : liée à **l'évolution des emplois et au maintien dans l'emploi** (pendant le temps de travail, rémunération au taux normal, ou hors temps de travail, avec allocation de formation, limité à 50 heures/an)

3<sup>ème</sup> catégorie : actions de développement des compétences (pendant le temps de travail, rémunération au taux normal, ou hors temps de travail, avec allocation de formation 50% salaire net, limité à 80 heures/an) »

**La formation doit correspondre aux attentes de l'entreprise et des salariés concernés ce qui implique pour l'organisme de formation :**

En amont de toute démarche, savoir se positionner à partir de la connaissance :

Du milieu de l'entreprise (c'est un cadre différent des relations tissées avec un réseau d'entreprises cités par les OF, comme terrain de stage professionnel) ;

De l'environnement socio-économique du territoire.

Être en capacité d'entendre la demande d'un chef d'entreprise ou d'un responsable RH et d'analyser les besoins :

Se rendre sur place, rencontrer les interlocuteurs sur les lieux même où il peut y avoir une intervention, s'intéresser et comprendre l'activité de l'entreprise (sans pour cela devenir un spécialiste).

Établir un diagnostic pour partager la problématique posée ou aider à la poser objectivement

Comprendre l'environnement professionnel dans lequel évoluent les salariés concernés (collègues, encadrement, hiérarchie... système d'information, oral / écrit, supports...)

Etre en capacité d'analyser le poste de travail du salarié, le situer dans un fonctionnement global (en amont / en aval) avec l'encadrement de proximité

- Observation et analyse pour mettre en évidence les besoins immédiats qui visent à construire des contenus de formation à partir des situations de travail ; de quoi relève **l'adaptation** au regard des compétences nécessaires, pour exercer **ce métier** et pour tenir **ce poste** dans **cette entreprise** ?
- La progression pédagogique doit être articulée avec les situations professionnelles vécues par les participants
- Les informations issues de chaque poste de travail doivent permettre la construction de séquences pédagogiques adaptées
- Le positionnement en découle, pour un contenu adapté et une individualisation à mettre en œuvre au sein d'un petit groupe de stagiaires aux attentes et aux besoins hétérogènes
- les acquis de la formation doivent être facilement transférables en situation de travail

Avoir une réactivité et une souplesse dans la mise en œuvre : fréquence et durée qui s'adaptent à l'environnement professionnel (travail par équipe, sur des sites différents, avec des durées, des fréquences très variables...)

Savoir évaluer les progrès de chaque participant à l'action de formation et savoir les partager avec l'encadrement et le commanditaire.

**Exemple de programme de formation**

## Intervenir en entreprise sur le champ des compétences de base :

Nous avons commencé à proposer des contenus de formation à destination des formateurs pour aborder la formation des salariés en entreprise, dès 2005.

Pourquoi la question de l'illettrisme se pose-t-elle actuellement en entreprise ?

Quelle est la demande exprimée par les entreprises ?

Comment adapter l'ingénierie de formation au contexte professionnel ?

Comment analyser les besoins de formation ?

C'est un enjeu dans le cadre de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences,

**Nous vous proposons deux journées sur le thème :**

### **« Concevoir et élaborer des supports pédagogiques à partir de situations professionnelles »**

**Mercredi 02 et jeudi 03 décembre 2009 à Clermont-Ferrand**

Chaque participant est invité à venir avec des documents d'entreprise qu'il a pu rencontrer dans sa pratique.

Horaires : 09 h 00 - 12 h 00 et 13 h 30 - 17 h 30

Intervenant : Jacques DELORME - responsable du « secteur entreprise » de l'Association Lyonnaise de Promotion et d'Education Sociale (A.L.P.E.S.)

# Illettrisme et entreprise :

## Comment aborder la formation des salariés en entreprise ?

*Exemple de programme de formation*

**CLERMONT-FERRAND : 2 journées, mars 2005**

**VICHY : 2 journées, octobre 2006 -  
en partenariat avec AGEFOS-PME Auvergne**

-----

### **1) Les enjeux pour les entreprises**

Pourquoi la question de l'illettrisme se pose-t-elle actuellement en entreprise ?  
Quelle est la demande exprimée par les entreprises ?

### **2) Présentation concrète de plusieurs types d'actions de formation conduites récemment**

→ Points forts et limites de ces expériences  
Quels enseignements en tirer ?

### **3) Conduire une action de formation : Exercices de mise en situation**

Comment adapter l'ingénierie de formation au contexte de l'entreprise ?  
Comment analyser les besoins de formation ?  
Comment concevoir des situations d'apprentissage articulées avec les situations de travail ?  
Comment évaluer les résultats de l'action ?

**Intervenant** : Jacques **DELORME** - « secteur entreprise » de l'Association Lyonnaise de Promotion et d'Education Sociale (A.L.P.E.S.)

**Lieu / Horaires** : Clermont-Ferrand - 09 h 00 - 12 h 00 / 13 h 30 - 17 h 00

*Nous pouvons faire parvenir un complément d'information sur la démarche de Mr DELORME aux personnes qui en feront la demande (par mail)*

**CRI Auvergne – 60 av. de l'Union Soviétique – 63000 Clermont-Ferrand**

**Un didacticiel Interactif et convivial**

- 1 Un positionnement avant la formation
- 2 Un parcours individualisé et tutoré
- 3 Une pédagogie axée sur des situations professionnelles et personnelles
- 4 Une évaluation en continu

**(B\_A) + (2 et 2)**

1001 Lettres vous intéresse ?

Contactez-nous

Votre interlocuteur

Pour en savoir plus : <http://1001lettres.opcalia.com>

**OPCALIA**  
1001 LETTRES  
FAVORISER LE CONTOUR

**Maîtrisez les compétences de base**

**Un levier indispensable**

**Plus de 3 100 000 personnes** rencontrent des difficultés dans les actes courants de leur vie professionnelle et personnelle.

**Un salarié sur dix** ne parvient pas à communiquer par écrit.

**Une entreprise sur quatre** reconnaît que le déficit de compétences de base freine son développement.

**Lire et comprendre** une consigne de sécurité, un schéma ou un mode d'emploi, effectuer un calcul simple, utiliser internet, s'adapter à une nouvelle technologie... sont des nécessités courantes qui doivent être maîtrisées.

**Les compétences de base** conditionnent et favorisent le bon fonctionnement et les résultats des entreprises. Elles conduisent les salariés, au travers de situations professionnelles et personnelles, à renforcer leur confiance, leur employabilité et leur mobilité.

\* Source : enquête Information et Vie quotidienne conduite en 2004-2005 par l'Insee.

**Un plan d'action d'envergure nationale**

**OPCALIA s'engage...**

Soucieux de placer l'équité au cœur de son action, OPCALIA s'engage aux côtés des entreprises pour promouvoir l'accès à la formation de tous les salariés aux compétences de base. OPCALIA propose une démarche innovante qui permet au salarié de développer ses capacités de raisonnement et de logique, de traiter des données chiffrées et de mieux communiquer.

Ce parcours de formation individualisé et accompagné renforce l'autonomie et l'adaptabilité des salariés.

**FINANCEMENT EXCEPTIONNEL ET ACCÈS FACILITÉ**

1 400 parcours de formation intégralement financés par le FUP sont proposés aux entreprises qui souhaitent s'inscrire dans la démarche 1001 Lettres.

Offre valable jusqu'au 31 mai 2009.

Renseignez-vous : <http://1001lettres.opcalia.com>

**Des services aux entreprises**

**Garant de la performance**

**Diagnostiquer** les besoins de l'entreprise en matière de compétences de base.

**Orienter et faciliter** la mise en relation des entreprises avec des organismes de formation.

**Initier** des actions de formation sur-mesure adaptées aux besoins des entreprises et de leurs salariés.

**Simplifier** les démarches administratives de l'entreprise.

**Intégrer et professionnaliser** les salariés en préconisant les dispositifs de formation les plus pertinents (Plan, DIF, contrat et période de professionnalisation, bilan de compétences, VAE...).

**Mobiliser des financements.**

**Promouvoir** le tutorat pour une intégration pérenne des salariés.

**(B\_A) + (2 et 2) ?**



### OPCALIA place l'équité au rang de ses priorités

OPCALIA propose 1001 lettres un dispositif de formation multimédia qui renforce et actualise les compétences de base à travers un parcours individualisé et tutoré.

Novembre 2008 - Support de Visite Entreprise



### Sommaire

- Des bénéfices partagés
- Une démarche en 5 étapes
- Des médiateurs mobilisés
- Les modalités de financement
- Lien site OPCALIA : animation 1001 lettres

### Des bénéfices partagés

### Des bénéfices pour l'entreprise

- Monter en compétences et en performances
- Moderniser la production (nouvelles machines, process...)
- Initier une démarche qualité (Norme ISO, Afnor...)
- Respecter les procédures (hygiène, sécurité, consignes...)
- Pérenniser les savoir-faire (savoirs oraux, connaissances...)
- Développer la mobilité, la polyvalence, la fidélisation...

Novembre 2008 - Support de Visite Entreprise



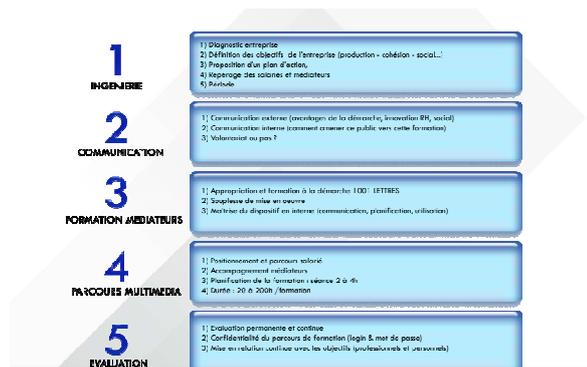
### Des bénéfices pour les salariés

- Lire, écrire et comprendre un compte-rendu, une consigne d'hygiène/sécurité, une procédure, un plan qualité...
- S'inscrire dans des formations qualifiantes
- Utiliser les nouvelles technologies (ordinateur, mail, Internet...)
- Acquérir plus d'autonomie, de polyvalence, de mobilité...
- Enrichir son expérience professionnelle et personnelle

Novembre 2008 - Support de Visite Entreprise



## Une démarche en 5 étapes



Novembre 2008 - Support de Visite Entreprise

**OPCALIA**  
UN CLUSTER  
PROMOTEUR DE COMPÉTENCES

## Des médiateurs mobilisés

### Des médiateurs mobilisés

- Salariés (techniciens, cadres, seniors...) volontaires
- Sans lien hiérarchique avec les apprenants
- Reconnus par l'entreprise pour ses compétences (techniques, relationnelles...)
- Préalablement formés aux techniques de positionnement et d'encadrement des salariés
- Donne du sens à l'apprentissage, motive, facilite le transfert de connaissances, évalue

Novembre 2008 - Support de Visite Entreprise

**OPCALIA**  
UN CLUSTER  
PROMOTEUR DE COMPÉTENCES

## Les modalités de financement

### Financement FUP (jusqu'en mai 2009)

Des coûts pédagogiques financés :

- **Des parcours de formation** (un parcours = 639 €)
- **Une formation de médiateurs** (5 jours = 5 500 €)

### Au-delà du financement FUP :

Plusieurs dispositifs de financement :

- **Période de professionnalisation** (18 euros/h)
- **Fonction tutorale** : 230 €/mois ( maximum 6 mois)
- Plan de formation de l'entreprise

Novembre 2008 - Support de Visite Entreprise

**OPCALIA**  
UN CLUSTER  
PROMOTEUR DE COMPÉTENCES

Lien site OPCALIA  
[www.opcalia.com/1001lettres](http://www.opcalia.com/1001lettres)



PROMOTEUR DE COMPÉTENCES

**OPCALIA National**  
47 avenue de l'Opéra  
75002 PARIS  
Tél. : 01 44 71 99 00  
[www.opcalia.fr](http://www.opcalia.fr)



## FICHE CONTACT ENTREPRISE

Date du contact : ...../...../.....  
 Interlocuteur GRETA : .....  
 Saisie le ..... par .....

## RENSEIGNEMENTS ENTREPRISE

RAISON SOCIALE	Renseignements complémentaires	
N° : ..... Rue .....	N° SIRET : .....	
Adresse complémen- taire : .....	Activité principale : .....	
Code postal : ..... COMMUNE : .....	Code APE (NAF) : .....	
.....	Taille (en nombre de salariés) : .....	
.....	Nom du signataire : .....	
.....	.....	

## CORRESPONDANT ENTREPRISE

NOM : .....	☎ : .....
Fonction : .....	📄 : .....
.....	🏠 : .....

## CONTACT

OBJET	Nature du contact
	Rendez-vous <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/>
	Courier <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/>
	Autres (préciser) : .....
	.....
	Origine de la demande
	Entreprise <input type="checkbox"/> GRETA <input type="checkbox"/>
	Nature de la demande (Nomenclature GRETA)
	Renseignements : <input type="checkbox"/>
	Formation : <input type="checkbox"/>
	Aide au recrutement : <input type="checkbox"/>
	Stage en entreprise : <input type="checkbox"/>
	Conseil : <input type="checkbox"/>
	Autres (préciser) : .....
	.....

## SUITE DONNEE

TRANSMIS LE ____/____/____ A .....	Documents transmis
A Faire .....	Plaquette GRETA <input type="checkbox"/> Doc DAFCO <input type="checkbox"/>
	Plaquette Secteur <input type="checkbox"/> Fiche produit <input type="checkbox"/>
	Autres (à préciser) : .....
	.....
	A relancer <input type="checkbox"/>
	Nouveau R.V. <input type="checkbox"/>
	DOSSIER <input type="checkbox"/>

## DOSSIER D'ACCUEIL ENTREPRISE



Affaire suivie par :

Date : / /

Intitulé de la formation :

## RENSEIGNEMENTS SUR L'ENTREPRISE

N° SIRET	
RAISON SOCIALE	
N° rue : .....	Nom rue : .....
Adresse complémentaire : .....	
Code postal : .....	Commune : .....
☎ : .....	✉ : .....
Code NAF/APE : .....	Activité principale : .....
Taille (en nbre de salariés)	
O.P.C.A.	

## CORRESPONDANTS DE L'ENTREPRISE

NOM : .....	☎ : .....
	✉ : .....
Fonction : .....	☆ : .....
NOM du signataire : .....	

## SUIVI DU DOSSIER

DATES	

## CAHIER DES CHARGES - ELEMENTS DE LA FORMATION

### ➤ MOTIF – ORIGINE DE LA DEMANDE

Objectif(s) de la formation :	
Contenus attendus :	
Résultats attendus (le quantifiable) :	

### ➤ PUBLIC VISE

Effectif :	/___/                      maximum /___/                      minimum /___/
<b>Niveau d'entrée</b> Diplômes + année d'obtention :  Niveau scolaire :  Parcours en formation continue :  Expérience professionnelle :  Situation actuelle :  Domiciliation :	

### ➤ MODALITES DE RECRUTEMENT

Repérage du public :	
Recrutement effectué par :	
Organisation :	

➤ Type d'action à réaliser		➤ Mode de validation		➤ Suivi de la formation	
Alternance	<input type="checkbox"/>	Examen final	<input type="checkbox"/>	En cours	<input type="checkbox"/>
Individualisée	<input type="checkbox"/>	Attestation de compétences	<input type="checkbox"/>	Fin de formation	<input type="checkbox"/>
Collective	<input type="checkbox"/>	C.C.F. (Contrôle en Cours de Formation)	<input type="checkbox"/>	Post-formation	<input type="checkbox"/>
Intégrée	<input type="checkbox"/>	Autre (précisez)	<input type="checkbox"/>	Autre (précisez) :	
Autre (précisez)	<input type="checkbox"/>				

## RECENSEMENTS DES MOYENS ATTENDUS

### ➤ **COMPETENCE(S) ATTENDUE(S) DES FORMATEURS**

Qualification(s) :	
Expérience professionnelle :	
Les formateurs ont-ils déjà une expérience dans ce type de formation :	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>

### ➤ **EQUIPEMENT ATTENDU**

--

### ➤ **CALENDRIER**

Durée :	
Rythme :	
Dates :	
Disponibilité des stagiaires :	

### ➤ **LIEU DE FORMATION**

--

### ➤ **BUDGET – PLAN DE FINANCEMENT**

--

### ➤ **REMARQUES PARTICULIERES**

--

### ➤ **REFERENCES DE L'ORGANISME**

Résultats :	
Habilitation :	

## REVUE DE CONCEPTION

**Délai prévu négocié avec le client :**

ETAPES DE LA CONCEPTION	DATE	ACTEURS NOMS	Observations
Réalisation du cahier des charges de la demande	..... / ..... / .....		
Analyse de la faisabilité	..... / ..... / .....		
Conception du Produit pédagogique	..... / ..... / .....		
Rédaction du Produit de Formation	..... / ..... / .....		
Vérification de la conception	..... / ..... / .....		
Modification de la conception	..... / ..... / .....		

***Ce dossier doit contenir :***

1 -	Fiche produit ou proposition de formation	
2 -	Contenu détaillé des modules	
3 -	Calendrier prévisionnel	
4 -	Projet financier	
Vérification et validation de la conception	VU le ...../...../..... Le Responsable du dossier ✍	



# ACCOMPAGNEMENT DES PME ET TPE AUVERGNATES DANS LE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES DE LEURS SALARIES

## GUIDE D'ENTRETIEN ENTREPRISE

• OBJECTIF :

Favoriser, par l'analyse des besoins, la mise en place d'actions de formation sur mesure aux savoirs de base.

### I IDENTIFICATION DE L'ENTREPRISE

Raison sociale :

Personne rencontrée (Nom et Fonction) :

Activité principale de l'entreprise / code APE NAF

Date de création :

Adresse :

Téléphone :

Fax :

e-mail :

En quoi consiste l'activité de votre entreprise ?

Historique de l'entreprise depuis sa création (statuts...):

Travaillez-vous à l'export ?

OUI  NON

### II ORGANISATION INTERNE ET METIERS DE L'ENTREPRISE

2.1. L'EFFECTIF

2.2. L'ORGANISATION ET LE MANAGEMENT

### **III STRATEGIE ET AXES DE DEVELOPPEMENT**

**3.1. QUELS SONT LES CHANGEMENTS ATTENDUS DANS L'ENVIRONNEMENT DE VOTRE ENTREPRISE ET LEURS IMPACTS SUR LES COMPETENCES ET SAVOIRS DES SALARIES ?**

**3.2. AVEZ-VOUS DES PROJETS DE DEVELOPPEMENT ET LEURS IMPACTS SUR LES COMPETENCES ET SAVOIRS DES SALARIES (LES MOINS QUALIFIES) ?**

### **IV. LES COMPETENCES ET LA FORMATION**

**4.1. Quelles sont les spécificités de votre métier et les compétences nécessaires au bon déroulement de l'activité ?**

**4.2. AVEZ-VOUS EVALUE LES COMPETENCES DE VOS SALARIES ?**

**COMMENT ?**

**4.3. QUELS MOYENS ENVISAGEZ-VOUS POUR ACCOMPAGNER LE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES ?**

**4.4. A QUELS DYSFONCTIONNEMENTS VOUS HEURTEZ-VOUS PAR LE MANQUE DE COMPETENCES AU SEIN DE VOTRE ENTREPRISE ?**

**4.5. AVEZ-VOUS EU RECOURS A LA FORMATION POUR VOUS OU VOS SALARIES CES DEUX DERNIERES ANNEES ?**

**4.6. VOS SALARIES SONT-ILS VOLONTAIRES POUR ALLER EN FORMATION ? QUELS SONT LES FREINS ? COMMENT LES ANALYSEZ-VOUS ?**

**4.7. COMBIEN DE PERSONNES SONT EN DIFFICULTE ?**

	<b>NOM</b>	<b>âge</b>	<b>poste</b>	<b>qualification</b>	<b>ancienneté</b>	<b>type de difficultés</b>
1						
2						
3						
4						

**4.8. Selon vous, quelles sont les conditions à réunir pour permettre votre implication dans cette démarche de formation**

**4.9. Quelles sont vos attentes quant à ce dispositif ?**



annexe 3 (1er contact entreprise)

## PRÉ-DIAGNOSTIC 1001 LETTRES

OPCALIA (région ou branche) : .....

suivi par : ..... Raison sociale : .....

Secteur d'activités : .....

Nombre de salariés : .....

Interlocuteur rencontré : .....

Tél. : ..... email : .....

1) Contexte, stratégie et objectifs de l'entreprise ?  
Il s'agit d'identifier les situations ou les évolutions qui vont nécessiter l'acquisition de nouvelles compétences ou le renforcement de compétences de base.

.....

.....

.....

2) Nombre et profils des salariés concernés par les évolutions de l'entreprise ?  
Ex. : 15 Opérateurs de production, 3 chefs d'équipes, 2 personnels administratifs.

.....

.....

3) Quelles sont les compétences nécessaires (compétences de base comprises) ?

.....

.....

4) Y a-t-il dans cet effectif des personnes qui n'ont jamais été formées depuis qu'elles sont salariées dans l'entreprise ?

.....

.....

5) Constatez-vous chez certains de vos salariés une préférence systématique aux indications orales plutôt qu'écrites ?

.....

.....

6) Le parcours 1001 Lettres pourrait-il être une réponse aux besoins exprimés par l'entreprise ?

.....

.....

7) Interlocuteurs de l'entreprise privilégiés sur le sujet :

.....

.....

8) Calendrier envisagé avec l'entreprise :

.....

.....

Questionnaire à renvoyer à OPCALIA - karima.hamaoui@opcalia.com



## AGEFOS PME AUVERGNE



CAHIER DES CHARGES D'UNE ACTION DE FORMATION  
« ACQUISITION DE COMPETENCES CLES /  
RE-APPRENTISSAGE DES SAVOIRS DE BASE »  
année 2009

Une action de formation cofinancable par le Fonds Unique de Péréquation

### ENTREPRISE ET PROJET

Identification de l'entreprise

### 3. Raison sociale :

Activité :

#### Nature du projet

Permettre à des salariés non qualifiés provenant de plusieurs entreprises, d'acquérir les compétences clefs essentielles au développement de leur professionnalisme ou au développement de leur employabilité.

POPULATION CONCERNEE

## Description de la population concernée pour un groupe territorial

X collaborateurs ONQ d'entreprises sur XXXXX dont le maintien dans le poste de travail occupé, ou l'accroissement de l'employabilité professionnelle, nécessite une maîtrise approfondie des savoirs de base (lecture, écriture, calcul, compréhension des évolutions de l'environnement de travail, culture informatique...) et leur transposition à la situation professionnelle actuelle ou cible.

## COMPETENCES VISEES ET DOMAINES LIES

### Objectifs de formation

Chaque stagiaire acquiert les savoirs fondamentaux nécessaires au développement des compétences professionnelles et relationnelles indispensables :

- à la maîtrise du poste de travail afin de répondre aux exigences de performance attendue par l'entreprise,
- à une insertion professionnelle durable,
- à un développement de l'autonomie dans la vie quotidienne.

La démarche de formation de chaque stagiaire est encadrée en entreprise par un Tuteur en charge de l'accompagnement pédagogique, de la négociation des moyens indispensables à la réalisation des objectifs et, également, de l'adaptation de l'environnement de travail aux salariés faiblement qualifiés.

### Méthode

A partir de l'analyse de la situation professionnelle de chaque stagiaire par l'Organisme de Formation, l'Entreprise et le Conseiller AGEFOS PME, les enjeux d'évolution de l'entreprise sont clarifiés (normalisation, organisation, innovation, changements technologiques...), les moyens nécessaires à la bonne tenue du poste de travail sont identifiés (organisation, investissement, formation, tutorat...).

Le volet « formation » est analysé ; il permet de dégager 2 axes distincts :

- axe « savoirs techniques » : formations techniques nécessaires à la maîtrise du poste de travail, dans sa définition actuelle (environnement stable) ou future (environnement en évolution, mobilité fonctionnelle ou hiérarchique), et dispensées par l'Entreprise ou par un Organisme de Formation spécialisé dans le cadre du plan de formation,

- axe « savoirs fondamentaux » : acquisition des savoirs contribuant à maîtriser les compétences professionnelles et les compétences clés générales (renvoyant aux compétences

clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie), et en particulier la compétence « numérique ».

Une mise en commun des analyses individualisées relatives aux différents stagiaires permet de repérer des thématiques de formation communes qui pourront faire l'objet de séquences de formation collectives ; la validation du choix des thématiques collectives pourra, par exemple, se faire à l'occasion d'une réunion regroupant l'ensemble des stagiaires et leur hiérarchie en charge de la formation et du tutorat.

Les besoins individuels des stagiaires pourront quant à eux être abordés lors de séquences plus personnalisées, en sous groupes.

Les supports de travail sont collectés pour chaque stagiaire à son poste afin de servir de supports d'apprentissage partagé et de trouver une application directe en entreprise.

En aval, une évaluation pratiquée au poste de travail permet de constater avec l'Entreprise et le Salarié les progrès enregistrés en matière de professionnalisme, et de définir éventuellement les pistes de progression professionnelle.

### **Validation**

L'intervenant devra s'attacher à valoriser dans la mesure du possible les compétences transversales détenues par les stagiaires.

### **En conclusion**

Le processus global de professionnalisation élaboré par l'ensemble des Partenaires, qui combine de la formation « savoirs de base » avec des formations prévues au plan de formation et un accompagnement tutoral en situation de travail, doit permettre au salarié d'être plus apte à répondre aux enjeux :

- de performance fixés par l'entreprise à son poste de travail,
- de capacité de réinsertion,
- d'autonomie quotidienne.

La capitalisation des acquis permet au Salarié et à son Employeur de baliser la trajectoire de professionnalisation à long terme.

### **Niveaux d'impacts de la formation**

un premier niveau de formation concerne les savoirs de base indispensables : lecture, écriture, calcul, apprentissage de l'apprentissage...

un second niveau de formation concerne le réinvestissement de ces savoirs de base, enfin maîtrisés, dans la meilleure compréhension et la meilleure gestion du poste de travail, en conformité avec les attentes de l'entreprise

un troisième niveau de formation concerne le développement de l'autonomie quotidienne, dans et hors champ professionnel, par la meilleure maîtrise des « compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie »

## EXIGENCES PARTICULIERES DE L'ENTREPRISE

### Organisation

déroulement de la formation (période indicative): XXXXXX

durée estimée : environ XXXX heures de prestation, incluant les positionnements amonts et aval, la formation collective et les évaluations intermédiaires

localisation des cours : XXXXX

rythme de la formation : à définir, en fonction des contraintes d'organisation de l'employeur et des objectifs de durée du parcours de formation : X heures par semaine

### Pédagogie

La pédagogie devra favoriser la rupture de l'isolement des stagiaires par une animation collective préservant une individualisation des enseignements.

Elle devra se centrer sur la situation professionnelle de chaque stagiaire ; ainsi, les informations issues du poste de travail alimenteront le contenu des sessions de formation.

La structuration d'un parcours modulaire est souhaitée afin que les stagiaires apprennent ensemble et ne se confinent pas dans un isolement pédagogique favorisé par une individualisation trop poussée.

Le formateur devra réfléchir à une organisation pédagogique qui puisse favoriser, pour chaque stagiaire, le réinvestissement des apports de la formation au poste de travail, à l'issue de chaque session de formation (garantir le continuum de la formation), avec le concours du Tuteur d'Entreprise.

### Profil de formateur souhaité

Expertise de la formation aux savoirs de base de salariés en entreprise

Aptitude à faire des évaluations des Stagiaires au poste de travail et à conseiller les Tuteurs dans leur mission d'accompagnement.

### Documents souhaités lors de la formation

- Cahier des charges individualisé de la formation
- Comptes rendus réguliers d'avancement de la formation collective en groupe et en sous Groupe
- Evaluation avale au poste de travail

## Accompagnement en entreprise

Appui de la hiérarchie du stagiaire : le Tuteur spécialement mobilisé pour cette action (accompagnement du Stagiaire) et l'Equipe Dirigeante (allocation des moyens nécessaires à la lutte contre l'illettrisme)

## Moyens mis à disposition par l'Entreprise

Fourniture des supports professionnels utilisables en formation

## Exigences particulières souhaitées relatives à la qualité

L'action de formation collective mobilise un concours financier du Fonds Unique de Péréquation; l'organisme de formation devra se conformer aux exigences des financeurs en matière de déclaration des réalisations et de publicité.

L'organisme de formation pourra être convié à participer à un comité de pilotage régional mobilisant l'ensemble des acteurs concernés par les projets illettrisme : financeurs, opérateurs....

## **TYPES D'EVALUATION SOUHAITES**

### Evaluation des capacités au terme de l'action de formation et Contribution de l'organisme à l'évaluation en situation de travail

en organisme de formation : positionnement amont « technique » et évaluations collectives intermédiaires réunissant les Stagiaires et les Tuteurs pour s'assurer du bon apprentissage des savoirs de base

en entreprise : positionnement individualisé amont et aval au poste de travail, avec le concours du Tuteur et de l'Equipe Dirigeante, pour mettre en évidence, par comparaison, les progrès enregistrés dans la maîtrise de la situation de travail

un « contrat pédagogique » devra être passé entre les différents acteurs du projet de formation : le Stagiaire lui même, l'Entreprise représentée par le Tuteur et l'Organisme de Formation

## **COMMENT SE PRENDRA LA DECISION ?**

### Références souhaitées

Bonne compréhension du contexte de l'entreprise, notamment celui de la PME et de ses problématiques d'adaptation des compétences aux exigences de normalisation, de compétitivité...

### Qualités pédagogiques de la proposition

Capacité à développer une action de formation collective :

individualisant les apprentissages en fonction des besoins des stagiaires

se construisant à partir des situations professionnelles des stagiaires

Capacité à animer une relation avec le tuteur responsable du stagiaire en entreprise

Maîtrise d'une démarche d'évaluation des acquis de la formation, et de préparation des Stagiaires à une démarche de certification de leurs acquis

Capacité à identifier les compétences transversales des Stagiaires

### **Budget estimé**

Le prix à proposer est un prix journée par stagiaire (*H.T.*), y compris les frais de déplacement du formateur. Les repas ne sont pas à inclure.

### **Circuit de décision**

Réponse souhaitée pour XXXXX **2009** :

Christelle RODRIGUES

AGEFOS PME

52 54 Bd Berthelot BP 407

63 011 CLERMONT FERRAND CEDEX 1

mail : [crodrigues@agefos-pme.com](mailto:crodrigues@agefos-pme.com)

TEL : 04 73 31 95 94

FAX : 04 73 31 95 85



## QUESTIONS PAR RAPPORT A L'ORGANISATION DE LA FORMATION AU CAT « LES CARDAMINES »

Questionnaire adressé par l'employeur à FIT

- Quand débutera la formation ? (nous souhaiterions, quant à nous, qu'elle commence dès le mois de Septembre 2008) ?
- Serait-il possible de programmer les interventions un jour précis de la semaine, et sur le temps d'une demi-journée ? (Nous exprimons ce souhait, pour ménager d'une part, les repères des travailleurs handicapés, et pour gérer, d'autre part, les activités professionnelles)
- Sept travailleurs handicapés sont pressentis au sein de l'établissement pour participer à cette formation, et nous ne pourrions pas dégager de personnel pour l'encadrement. Est-ce un obstacle pour le formateur ?

Pour cette même raison, il faudrait que la formation ait lieu en intra muros



Union Européenne  
Fonds Social Européen  
Investit dans votre avenir

## CONVENTION D'ACTION 43/3-09

### « MOBILITE – SAVOIRS DE BASE » 2009

#### Entre les soussignés :

L'association Fit dont le siège social est : 64, rue Lamartine – 63000 CLERMONT FERRAND, le n° de SIRET : 351 469 226 000 44, représentée par M. Hernando SIERRA, son Président,

Ci-après dénommée « Fit ».

#### Et :

.....  
.....  
.....

Ci-après dénommé le prescripteur.

#### Est conclue la convention suivante :

### Article 1 : Objet

En exécution de la présente convention, l'organisme Fit s'engage à organiser l'action de formation intitulée « Mobilité et Savoirs de base ».

## Objectifs

L'action proposée par FIT a pour objectif l'utilisation **en toute sécurité** de la mobilité quelle qu'elle soit, afin de construire une étape du parcours d'insertion sociale et professionnelle des personnes accueillies.

Cette action leur permettra, aussi et surtout, de développer des compétences sociales et personnelles permettant de gagner en autonomie.

- ⇒ **Remobiliser le public** par un contenu valorisant (le permis de conduire), des outils modernes et interactifs (vidéo projection, Internet...) et un accompagnement spécifique individualisé tenant compte des problématiques de chacun.

- ⇒ **Redonner confiance en soi et sur les possibilités de réussir** (sortir de l'échec)
- ⇒ **Acquérir et consolider les savoirs de base**
- ⇒ **Acquérir de la mobilité avec ou sans le permis B**
- ⇒ **Réaliser / renforcer une étape parcours d'insertion sociale et professionnelle**

## Contenu

### 1- Accueil / Diagnostic

#### Accueil

L'accueil est organisé à date fixe où l'on présente le cadre de l'action :

- ⇒ L'équipe,
- ⇒ Les locaux,
- ⇒ La formation (contenu, rythme et horaires),
- ⇒ Le matériel nécessaire,
- ⇒ L'éthique (comportement, assiduité...)
- ⇒ Réponses aux questions diverses

Il sera remis à chaque participant une fiche d'accueil stipulant les coordonnées de l'organisme, le nom et la fonction des membres de l'équipe, un le planning horaires ainsi que les modalités de formation.

#### Diagnostic

Objectifs :

- ⇒ Définir un plan de formation, Individuel et adapté selon les besoins de chaque participant,
- ⇒ Pouvoir mesurer la progression durant le parcours et dès le départ.

Il est composé de 4 évaluations initiales :

- ⇒ Evaluation des pré requis pour le parcours théorique : tests sur les savoirs de base (lecture, écriture, calcul, oral, raisonnement logique)
- ⇒ Evaluation des connaissances de base en sécurité routière et code de la route : sous forme d'examen blanc
- ⇒ Evaluation du niveau d'anxiété et de réactivité : à l'aide du GS permis outil de l'association Auvergne Psychométrie
- ⇒ Evaluation de conduite : en situation réelle pendant une heure, accompagné par notre moniteur auto-école qui se base sur la fiche officielle et nationale d'évaluation des candidats au permis B.

Un compte-rendu est réalisé sous forme de fiche de synthèse notifiant le plan de formation individuel. Cette fiche, remise au prescripteur, servira la décision d'orientation discutée entre le prescripteur et Fit. Elle peut-être commenté individuellement au stagiaire sur demande.

## 2 – Formation

### Module 1 : Insertion Sociale et Professionnelle (ISP)

« **Renforcement des savoirs de base** » pour :

- ⇒ Savoir se déplacer en toute sécurité en respectant les règles élémentaires de sécurité routière, que ce soit à vélo, scooter, voiturette sans permis ou voiture ordinaire
- ⇒ Développer ses capacités de lecture, d'écriture, de calcul
- ⇒ Développer un raisonnement logique
- ⇒ Savoir s'exprimer

Nous utilisons pour ce module le contenu de l'ASR (attestation de sécurité routière)

« **Socialisation** » permet :

- ⇒ D'adopter un comportement citoyen et sécuritaire nécessaire à toute mobilité

- ⇒ D'aborder d'autres thèmes : gestion de budget, achat de véhicules, assurances (avec l'association Finances et pédagogie), et la santé (avec le Centre d'Informations au Droit des Femmes et des Familles) ...

#### **« Développement personnel » :**

- ⇒ Développer ses capacités cognitives (mémoire, concentration, observation, logique)
- ⇒ Travailler la gestion du stress, la maîtrise de soi, l'intégration dans un groupe...
- ⇒ Assiduité, respect des horaires...

#### **« Initiation au Code de la Route »**

- ⇒ Comprendre et utiliser le vocabulaire spécifique du code de la route, revenir sur des bases de calcul et des raisonnements logiques nécessaires à sa compréhension
- ⇒ Appréhender et comprendre les notions complexes et les thèmes de base du code de la route

**Des évaluations spécifiques valident le passage entre l'ISP et le Code, vérifiant les acquis et la progression du parcours.**

## **Module 2 : Code de la route**

#### **« Entraînement au code de la route »**

- ⇒ Mettre son savoir en pratique en tenant compte du facteur temps
- ⇒ Affiner et compléter ses connaissances

#### **« Préparation à l'examen »**

- ⇒ Des simulations de mise en situation à l'examen pour travailler la performance et le maintien de cette performance tout au long du test (20 minutes).
- ⇒ La gestion de stress, la maîtrise de soi...

**A l'obtention de l'examen théorique du permis B (le code), les stagiaires peuvent, accéder au parcours pratique, la conduite.**

## Module 3 : Conduite

### « Conduite »

- ⇒ Gestion des commandes
- ⇒ Coordination gestuelle
- ⇒ Observation et prise en compte de l'environnement : réactivité

### « Préparation à l'examen »

- ⇒ Travailler la performance et le maintien de cette performance tout au long de l'examen (35 minutes)
- ⇒ La gestion de stress, la maîtrise de soi...

**Les stagiaires sont présentés à l'examen du permis de conduire quand le moniteur les considère suffisamment aptes, selon ses critères professionnels d'évaluation.**

## 3 - Evaluations et suivi

### Evaluations de parcours

Elles ont pour objectif de mesurer la progression de chacun selon le plan de formation établi, d'y apporter, le cas échéant, les ajustements nécessaires, et valident le passage entre les 2 premiers modules.

Elles vérifient :

- ⇒ L'acquisition des savoirs de base
- ⇒ Les connaissances des thèmes du code de la route
- ⇒ Le comportement : assiduité, respect des horaires, estime de soi, autonomie...

### Entretiens individuels

Tout au long du parcours :

- ⇒ faire le point sur la progression,
- ⇒ convenir d'éventuels ajustements,
- ⇒ partager sur des difficultés repérées

Un mail reprenant l'essentiel de l'entretien sera systématiquement envoyé au référent prescripteur.

En cas d'entretien décisif sur l'évolution du parcours, il est entendu d'y associer le référent prescripteur.

En temps normal, un bilan intermédiaire réunissant l'ensemble des intéressés (participants, référent prescripteur et Fit) est prévu à mi-parcours (voir ci-dessous).

### **Suivi personnalisé des stagiaires**

- ⇒ Outil intranet : permet de réunir toutes les coordonnées du participant, d'enregistrer ses résultats suite au diagnostic (fiche de synthèse), de définir le plan de formation en tenant compte des heures prévues sur chaque étape, de programmer et d'enregistrer la progression du parcours.
- ⇒ Travail en partenariat avec les référents prescripteur : en cas d'évènements ou de difficultés particulières, d'absences nous contactons par téléphone ou mail le référent concerné et prenons ensemble les décisions concernant la suite à donner.
- ⇒ Bilan intermédiaire individuel : réalisé en présence des référents prescripteurs il reprend la progression des différents critères évalués, fait un point sur le parcours, propose des réajustements.

## **4 – Sorties**

### **Sorties anticipées**

L'abandon est un facteur de sortie lorsque les personnes, après plusieurs relances, ne donnent pas suite. Un contact avec le référent est pris pour signaler ces absences non justifiées ; lorsque ce relais n'aboutit pas, la sortie est décidée conjointement puis validée lors d'un entretien individuel, avec, si possible, le candidat.

Un problème de comportement ou un manque significatif de progression peuvent également déboucher sur une sortie anticipée toujours décidée suivant les mêmes modalités.

**Toute sortie, quelque soit la raison ou le moment où elle intervient débouchera sur :**

- ⇒ Bilan final individuel : comme le bilan intermédiaire, il propose un point sur le parcours et les résultats obtenus, et donne si nécessaire préconisation pour la suite du parcours « mobilité » de la personne.

## Moyens humains

- ◇ 1 formatrice / coordinatrice « chargée d'insertion et développement local »
- ◇ 1 moniteur auto-école, détenteur « BEPECASER »
- ◇ 1 assistante technique

## Lieu de formation

FIT43

33, place du Breuil

43000 Le Puy en Velay

## Durée - horaires

### La durée

Comme le démarrage de l'action seront définis selon le plan de formation établi pour chacun et la validation des parcours.

### Les horaires

Basés sur des ateliers permanents de 1 x 1 h les lundis matin de 8 à 9 heures + 1 x 1h30 les soirs de 18 à 19h30.

Pour la conduite les heures seront proposées en fonction de la disponibilité de chaque participant, les prestations de 1 à 2 heures maximum, avec une moyenne de 2 heures de conduite par semaine.

## Modalité de suivi et appréciation des résultats

### Inscription

Les contractants remplissent le document fourni et l'envoient à l'AGEFOS PME – Mme Christelle COSTA par fax au 04 73 31 95 85 ou par courrier à l'adresse indiquée.

### Diagnostic

Il se déroule sur 3 heures par participant :

- ⇒ information générale (remise de la fiche de présentation FIT)

- ⇒ évaluations écrites (savoirs de base, sécurité routière/code)
- ⇒ GS permis (voir contenu + diagnostic)
- ⇒ entretien individuel

+ 1 heure de conduite

### **Validation de parcours**

Une 1<sup>ère</sup> facturation pour les diagnostics, complétée par un devis répondant aux attentes en terme de nombre d'heure par étapes (ISP- Code- Conduite) est envoyé au financeur suivant le nombre

de participants, et représentera, s'il est accepté, la validation des parcours.

### **Démarrage**

Une date de démarrage sera fixée dès l'acceptation du devis par le financeurs.

## Article 2 : Coût de l'action et prise en charge de l'AGEFOS PME

### **Diagnostics**

Facturés x euros / participant, ils comprennent :

4h évaluations

1h conduite

1h bilan conduite

2h réalisation synthèse + rendu

### **ISP / CODE**

X €/ heures participants

### **Conduite**

x € / heures participants

Cette formation bénéficie d'un co-financement du Fonds Social Européen et de l'Etat à hauteur de 68,965 % du coût global de l'action (frais pédagogiques et coût salarial).

Madame COSTA de l'AGEFOS PME peut répondre directement à toute autre interrogation sur le coût de l'action au 04 73 31 95 94.

### Article 3 : Modalités de paiement

Sur facture adressée à l'AGEFOS PME.

### Article 4 : Contrôle et suivi

L'association FIT s'engage à produire un bilan intermédiaire à mi-parcours et un bilan final en fin d'action, attestant notamment la réalisation du plan de financement.

Bilans individuels par stagiaire à l'attention des référents prescripteurs.

Bilans globaux destinés à l'AGEFOS PME / CRI.

Par ailleurs sur simple demande, FIT mettra à disposition tout document nécessaire au suivi et à l'évaluation des actions.

### Article 5 : Durée de la convention

**Date de début de convention** : 2009

**Fin de convention** : 31 décembre 2009

Pour l'organisme :

Pour l'Association Fit Formation :