



Domaine « Insertion », pratique choisie :

**ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES 16/25 ANS
AUX APPRENTISSAGES DE BASE
ET À L'INSERTION AU TRAVERS DES ATELIERS
INTÉGRANT DES SUPPORTS NUMÉRIQUES**

Kit du praticien

Version du 14 décembre 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^{ème} 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^{ème} 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

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 s'inscrit dans le cadre de l'atelier du Forum Permanent des Pratiques en région Midi-Pyrénées portant sur la pratique :

« Accompagnement des jeunes 16/25 ans vers l'accès aux apprentissages de base et à l'insertion au travers des ateliers intégrant des supports numériques »

L'originalité de cette pratique est de se situer d'emblée, à l'articulation de trois enjeux : les jeunes et leur insertion sociale et professionnelle, les apprentissages de base et l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC). Ceci avec un objectif partagé : proposer aux opérateurs de l'insertion un outil d'accompagnement, intégrant les TIC et en mesure d'appuyer et/ou renforcer les pratiques de remobilisation associées aux apprentissages de base.

Partant de leurs spécificités et prenant appui sur une approche globale des situations rencontrées, cinq structures ont ainsi mis en commun leurs expériences et leurs compétences afin d'observer collectivement leurs actions et d'élaborer le présent « kit du praticien ». La mobilisation des professionnels de chacun de ces organismes a permis de répondre efficacement à la volonté d'appréhender la globalité des situations rencontrées comme la diversité des publics accompagnés.

Lieux de prévention et/ou de sanction (CAEI / EPM) sont ici associés aux perspectives de deuxième chance (ER2C) et d'inscription dans la vie sociale (FJT). Au cœur de ce système d'acteurs, la Mission Locale assumant une précieuse fonction relais, de lien et d'orientation. Toutefois, il est utile de préciser la place et le positionnement de chacun de ces acteurs au regard de la pratique analysée. La priorité donnée à la dimension sociale ou à l'emploi, de même que celle accordée par les uns et les autres à l'usage des TIC peuvent varier en fonction de l'identité de la structure et de sa mission première.

La première partie du présent kit fournit au lecteur, un ensemble d'éléments sur la méthodologie de travail de l'atelier régional du Forum et sa grille de lecture, les acteurs impliqués dans cette démarche ainsi que les actions retenues.

La seconde partie présente ce qui constitue, **les éléments contextuels communs** à l'ensemble des praticiens et des actions mobilisés dans le cadre de l'atelier régional.

La troisième partie propose un « tronc commun synthétique » des actions conduites en matière de remobilisation autour des savoirs de base à l'aide de l'usage des TIC et des préconisations pour agir. Le dispositif d'accompagnement des jeunes est proposé sous la forme d'un déroulé en trois phases : **Accueil et orientation, Remobilisation et accompagnement, Évaluation.**

La quatrième partie est consacrée à la présentation synthétique des actions ; elle fournit cinq exemples concrets de démarches de remobilisation autour des savoirs de base, impliquant les TIC et visant des jeunes en situation d'insertion.

Le volet des annexes est conçu comme un « dossier ressource », une fiche descriptive pour chacun des praticiens de l'atelier régional ainsi qu'un large ensemble d'outils directement issus des travaux réalisés.

Cinq actions ont été retenues pour le Forum en Midi-Pyrénées

MISSION LOCALE (ML) de Toulouse

« Parcours d'accès aux savoirs de base »

ETABLISSEMENT PENITENTIAIRE POUR MINEURS (EPM) de Lavar

« Conduite d'un groupe alphabétisation »

CENTRE D'ACTION ÉDUCATIVE ET D'INSERTION (CAEI), la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ), de Toulouse

« Préparation à l'insertion socio professionnelle »

ECOLE REGIONALE DE LA 2^{ème} CHANCE (ER2C) de Toulouse

« Atelier TIC et multimédia »

FOYER DES JEUNES TRAVAILLEURS (FJT) de Jolimont

« Atelier d'initiation à l'informatique et infographie »

Principales dates du Forum en Midi-Pyrénées

- **Atelier de travail régional** : mai à octobre 2009
- **Rencontres départementales** :
 - 16 novembre 2009 à Foix
 - 17 novembre 2009 à Tarbes
 - 19 novembre 2009 à Albi
 - 20 novembre à 2009 à Rodez
- **Rencontre régionale** : 18 décembre 2009 à Toulouse

Les acteurs du Forum en Midi-Pyrénées

- **Chargée de mission régionale ANLCI** : Evelyne Cavet, SGAR, evelyne.cavet@midi-pyrenees.pref.gouv.fr
- **Expert de l'atelier régional** : Laurent AUPIED, Consultant, laurent.aupied@wanadoo.fr
- **Référente nationale ANLCI** : Emmanuelle UNAL, Chargée de mission nationale, emmanuelle.unal@anlci.fr
- **Animatrice du centre de ressources illettrisme** : Françoise DELRIEU, Chargée de mission territoriale, Ressources & Territoires, fdelrieu@ressources-territoires.com
- **Praticiens de l'atelier régional du Forum** :
 - Thierry COSTES, Conseiller technique, Mission Locale, t.costes@missionlocaletoulouse.com
 - Jean-Christophe LACHERET, Enseignant, EPM, jclacheret@yahoo.fr
 - Florence MAROTTE, Conseillère technique, Mission Locale, f.marotte@missionlocaletoulouse.com
 - Annick MARTIN, formatrice multimédia, ER2C, annick.martin@er2c-mip.com
 - Sébastien MARTINEZ, Enseignant, EPM, sebastien.martinez7@wanadoo.fr
 - Ghislaine PINAUD, Enseignante, CAEI-PJJ, monso.c.a.e@wanadoo.fr
 - Brigitte TESTAS, Éducatrice, CAEI-PJJ, monso.c.a.e@wanadoo.fr
 - Estelle VALETTE, Animatrice, FJT, animation.residencejoliment@wanadoo.fr

REMERCIEMENTS

Par Laurent AUPIED, expert du Forum en région Midi-Pyrénées

Des professionnels expérimentés de la lutte contre l'illettrisme, oeuvrant au quotidien dans le champ de l'insertion des jeunes à l'aide des TIC, ont pu être regroupés et engagés dans une réflexion partagée tout au long de l'année 2009 dans le cadre du Forum Permanent des Pratiques de l'ANLCI en Région Midi-Pyrénées. Le but est de mettre à la disposition du plus grand nombre, un ensemble formalisé d'outils et de pratiques susceptibles de faciliter la tâche des praticiens intervenant sur ces questions.

Nous tenons donc à apporter nos plus vifs remerciements, à :

- Madame Évelyne CAVET, Chargée de mission ANLCI, SGAR Midi-Pyrénées, pour son précieux travail, d'impulsion et d'accompagnement de l'ensemble de nos travaux ;
- Monsieur Pascal FORT, directeur du GIP Ressources et Territoires (R&T), et Madame Françoise DELRIEU, Chargée de mission territoriale au Centre de Ressources Illettrisme, pôle Accès aux savoirs de base, de ce GIP, pour l'ensemble des activités de diffusion et de soutien organisationnel et logistique nécessaire au bon déroulement de l'atelier régional.
- Mesdames Anne CARRIGUES, Gisèle RESPAUD et Sylvie MIQUEL et Monsieur Arnaud VIGNAL, correspondants départementaux de lutte contre l'illettrisme, pour leur appui au transfert des travaux sur l'ensemble des territoires de la Région Midi-Pyrénées.

De même, ces travaux n'auraient pu être conduits sans le soutien affirmé des acteurs institutionnels impliqués par nos travaux :

- Madame Marie-Claude GLEIYSE, Directrice Adjointe de l'Unité Pédagogique Régionale (UPR) ; Direction Interrégionale des Services Pénitentiaires (DISP) de Toulouse
- Madame Elisabeth DESSAULT, Directrice du Centre d'Action Éducative et d'insertion (CAEI) de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ) ;
- Madame Annah FELDMAN, Directrice de la mission Locale de Toulouse (MLT) ;
- Monsieur Christian BENATRE, Proviseur à l'Établissement Pénitentiaire pour Mineurs (EPM) de Lavaur ;
- Monsieur Christophe MARIANNE, Directeur du Foyer des Jeunes Travailleurs (FJT) de Jolimont ;
- Monsieur Marc MARTIN, Directeur de l'École Régionale de la Deuxième Chance, Toulouse.

Co- producteurs de ce Kit, les professionnels directement engagés dans ces travaux, qui, au fil des réunions, ont apporté leurs compétences, leur rigueur et leur convictions. Nous adressons donc ici un « special thank » à :

- Madame Brigitte TESTAS, CAEI-PJJ
- Madame Ghislaine PINAUD, CAEI-PJJ
- Monsieur Thierry Jean-Christophe LACHERET, EPM de Lavaur
- Monsieur Sébastien MARTINEZ, EPM de Lavaur
- Madame Florence MAROTTE, MLT
- Monsieur Thierry COSTES, MLT
- Madame Annick MARTIN, École Régionale de la Deuxième Chance
- Madame Estelle VALETTE, FJT de Jolimont

SOMMAIRE

KIT DU PRATICIEN : Mode d'emploi	8
I – LE FORUM PERMANENT DES PRATIQUES EN MIDI-PYRENEES	10
LES ACTEURS MOBILISES	10
APPROCHE METHODOLOGIQUE ET FORMALISATION	11
II – ÉLÉMENTS D'UN CONSTAT PARTAGÉ	13
1. DIVERSITE DES PUBLICS, DES BESOINS ET DES POSSIBILITES	14
2. POSITIONNER LES TIC COMME UNE COMPETENCE DE BASE	14
3. S'ADAPTER ET INNOVER : UNE NECESSITE	15
4. LE ROLE MAJEUR DU PARTENARIAT	16
5. PROFESSIONALISATION DES PRATICIENS ET DES PRATIQUES	17
III – UN DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT	18
A. ACCUEILLIR ET ORIENTER	21
La construction d'une relation contractuelle	21
La mobilisation de dispositifs singuliers	23
Outils et actions pour « accueillir, détecter et orienter »	24
Préconisations (I)	25
B. ACCOMPAGNER ET REMOBILISER	26
Inscrire les actions dans la durée : lien et suivi	26
Diversité des formes d'accompagnement	27
Outils et actions pour « accompagner et remobiliser »	28
Préconisations (II)	29
C. APPRECIER LE CHEMIN PARCOURU, REMOBILISER	30
Évaluer qui, quoi et comment ?	30
Orienter à nouveau : la question du partenariat	31
Outils et actions pour « évaluer »	33
Préconisations (III)	34
IV – EXPOSÉ DES CINQ ACTIONS RETENUES	35
1. DATIC : PARCOURS D'ACCES AUX SAVOIRS DE BASE	37
2. CONDUIRE UN GROUPE «ALPHABETISATION»	40
3. PREPARATION A L'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE	43
4. ATELIER TIC ET MULTIMEDIA	46
5. ATELIER D'INITIATION A L'INFORMATIQUE ET INFOGRAPHIE	49
ANNEXES	52
1. EXEMPLES D'OUTILS PROPOSES PAR LES PRATICIENS	52
2. FICHES ACTEURS	63
3. OUTILS TECHNIQUES PROPOSES ET MOBILISES PAR LES PRATICIENS	96
4. CONTRIBUTIONS SPECIFIQUES	98

KIT DU PRATICIEN : Mode d'emploi

Afin de faciliter la prise de connaissance des résultats obtenus et de permettre une appropriation rapide du kit du praticien proposé, ce document est organisé autour de quatre principales parties :

1. La première partie, (**Préalables**) fournit au lecteur, un ensemble d'éléments précisant :

**L'objet de l'atelier régional du Forum ;
La méthodologie de travail mobilisée ;
Les acteurs impliqués dans cette démarche ;
Les actions retenues.**

Elle constitue en quelque sorte, le socle, à partir duquel les travaux de l'atelier se sont organisés et déroulés.

2. La seconde partie (**Élément d'un constat partagé**) pose, en amont du Kit, ce qui constitue, d'une certaine manière, les éléments contextuels communs à l'ensemble des praticiens et des actions mobilisés dans le cadre de l'atelier régional du Forum. S'engager, à l'aide des TIC, dans une stratégie de remobilisation à partir des savoirs de base et auprès de jeunes en situation d'insertion, c'est, d'une manière ou d'une autre, intégrer comme contraintes, ressources et principes d'action, les éléments proposés à l'occasion de cette seconde partie.

Est ainsi évoqué :

**la question de la diversité des publics et des besoins ;
le positionnement spécifique accordé aux TIC dans le processus d'insertion ;
la nécessité d'innover dans des environnements en évolution continue ;
l'importance, dans ce cadre, du partenariat ;
ainsi que la question de la professionnalisation des acteurs.**

3. La troisième partie (**Un dispositif d'accompagnement**) se présente comme le résultat direct des travaux conduits au sein de l'atelier régional et pourrait à ce titre, être présentée comme une sorte de « tronc commun synthétique » des actions conduites en matière de remobilisation autour des savoirs de base à l'aide des outils proposés par les TIC. Celui-ci est proposé sous la forme d'un déroulé en trois phases :

**Accueil, positionnement et orientation ;
Remobilisation et accompagnement ;
Évaluation.**

Au-delà d'une dimension descriptive, cette partie :

**Met l'accent sur les principaux enjeux qui traversent chacune de ces phases ;
Présente les principaux outils pouvant être mobilisés dans ce cadre ;
Propose un ensemble de préconisations couvrant les différentes dimensions de l'accompagnement (public, pédagogie, structure et partenariat).**

4. Une quatrième partie (**Exposé des actions retenues**), est consacrée à la présentation synthétique des actions conduites par chacun des partenaires mobilisés dans ce cadre. Elle fournit ainsi au lecteur, cinq exemples concrets de démarches de remobilisation

autour des savoirs de base, impliquant les TIC et visant des jeunes en situation d'insertion.

En outre, à chacune de ces actions, est associé un plan de développement et de progrès visant à souligner les axes d'amélioration possibles.

En fin de document, une **annexe technique** est proposée. Elle est conçue comme un « dossier ressource », présentant :

1. Une **fiche descriptive** pour chacun des acteurs mobilisés dans le cadre de l'atelier régional.
Cette fiche permettra de disposer des éléments contextuels qui président, aux actions conduites, et, à l'intérieur de celles-ci, à la mobilisation d'outils spécifiques ;
2. Un **large ensemble d'outils** directement issus des travaux réalisés. Pour en faciliter l'accès, ils sont regroupés de telle sorte qu'ils puissent être aisément mis en lien avec :
 - Les trois phases du dispositif d'accompagnement proposé (*Accueil, Accompagnement, Évaluation*) ;
 - Les quatre dimensions de la grille de lecture mobilisée (*Pratiques pédagogiques, Dispositifs, Structure porteuse, Partenariat*) ;
 - Les acteurs et les situations dont ils sont issus (*MLT, EPM, CAEI, FJT, ER2C*).
3. Des **contributions spécifiques** proposées par les acteurs eux-mêmes, et venant ainsi enrichir différents aspects du Kit proposé.

Cet ensemble de ressources, mis ainsi à la disposition des praticiens, vise à faciliter le transfert des expériences, pratiques et savoir-faire construits et formalisés dans le cadre de l'atelier régional de la 3^{ème} phase du Forum permanent des pratiques de l'ANLCI en région Midi-Pyrénées.

Il ne s'agit pas ici d'intégrer d'une manière « trop linéaire » ce déroulé. Certains outils, présents dans le temps de l'accueil peuvent en effet s'inscrire de façon tout à fait pertinente dans une phase d'accompagnement, et il en va de même pour à peu près tous les outils comme pour chacune des phases proposés. Ainsi, se trouvent multipliées les combinaisons possibles d'utilisation des outils et dispositifs proposés et décrit dans le présent document.

En conséquence, le « lecteur praticien » de la lutte contre l'illettrisme pourra ici, faire en quelque sorte « son marché », et piocher, là où bon lui semble, les idées et outils susceptibles de venir nourrir de manière appropriée sa propre pratique.

I – LE FORUM PERMANENT DES PRATIQUES EN MIDI-PYRENEES

LES ACTEURS MOBILISES

L'accompagnement des jeunes 16-25 ans vers l'accès aux savoirs de base et à l'insertion porté par les structures impliquées dans l'atelier régional du Forum en Midi-Pyrénées se concrétise par diverses modalités relatives à leurs missions respectives. Ces structures disposent de différentes approches de l'insertion et de l'usage des TIC. Le tableau ci-dessous permet de disposer d'un premier repérage en ce sens :

Acteurs	Types d'organisme	Approche de l'insertion dominée par	Positionnement des TIC comme	Prises en compte dominantes
Mission Locale de Toulouse (MLT)	Instance ressource et relais	La fonction d'orientation	Un support pédagogique	Les situations de la vie quotidienne et les objectifs de professionnalisation poursuivis
Établissement Pénitentiaire pour Mineurs de Lavaur (EPM)	Prison	La fonction d'incarcération	Un support pédagogique	La situation éducative et d'enseignement
Centre d'Action Éducative et d'insertion de la PJJ de Toulouse (CAEI)	Instance ressource de socialisation	La fonction de prévention	Un outil parmi d'autres	La situation de socialisation
École Régionale de la Deuxième Chance (ER2C)	École	La fonction de formation	L'outil transversal à tous les autres	La situation de formation et le projet professionnel
Foyer de Jeunes Travailleurs de Jolimont (FJT)	Foyer	La fonction d'hébergement	Un outil d'aide à la vie quotidienne et de loisir	Les situations de la vie quotidienne et l'animation du lieux d'hébergement

Bien évidemment, ce repérage n'a rien d'exhaustif. Mais il permet déjà d'identifier quelques caractéristiques qui viendront nécessairement nuancer l'analyse des différentes actions conduites.

En effet, appréhender l'insertion lorsque l'on est une école, (prioritairement soumise à des objectifs d'enseignement) ne présente ni les mêmes contraintes ni les mêmes ressources que lorsque la fonction première de la structure relève de l'hébergement.

De même, et dans un autre domaine, apprécier la communication et/ou le partenariat développé autour d'une action se pose différemment selon que l'on est, par essence, une structure « relais » ou une structure dont la fonction première est de contraindre les individus en un lieu donné.

Sur cette base, il faut souligner ici, qu'un des enjeux des travaux réalisés dans le cadre de l'atelier régional a bien été, au-delà des singularités propres à chacun des acteurs mobilisés et à chacune des missions pouvant leur être confiées, d'identifier les complémentarités et les synergies permettant de définir une sorte de tronc commun en matière d'accompagnement et de remobilisation des publics concernés.

APPROCHE METHODOLOGIQUE ET FORMALISATION

Objectifs

Partant du croisement des trois enjeux relatifs à la pratique retenue, mentionnés ci-après, l'approche méthodologique mobilisée a pour suivi trois principaux

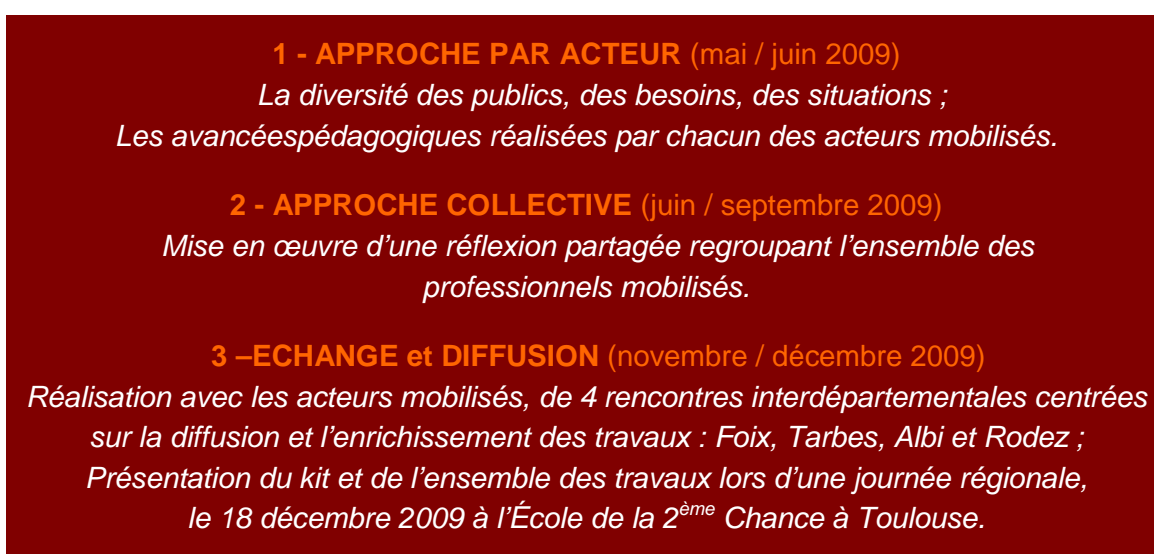


objectifs qu'il convient ici de rappeler :

1. Prendre en compte la **diversité des publics** et des besoins en s'appuyant sur une approche globale des situations ;
2. Saisir la **singularité des dispositifs pédagogiques** réalisées par chacun des partenaires mobilisés ;
3. Dégager un « **tronc commun** » en matière d'accompagnement des publics permettant d'articuler de manière pertinente les avancées pédagogiques de ces dispositifs.

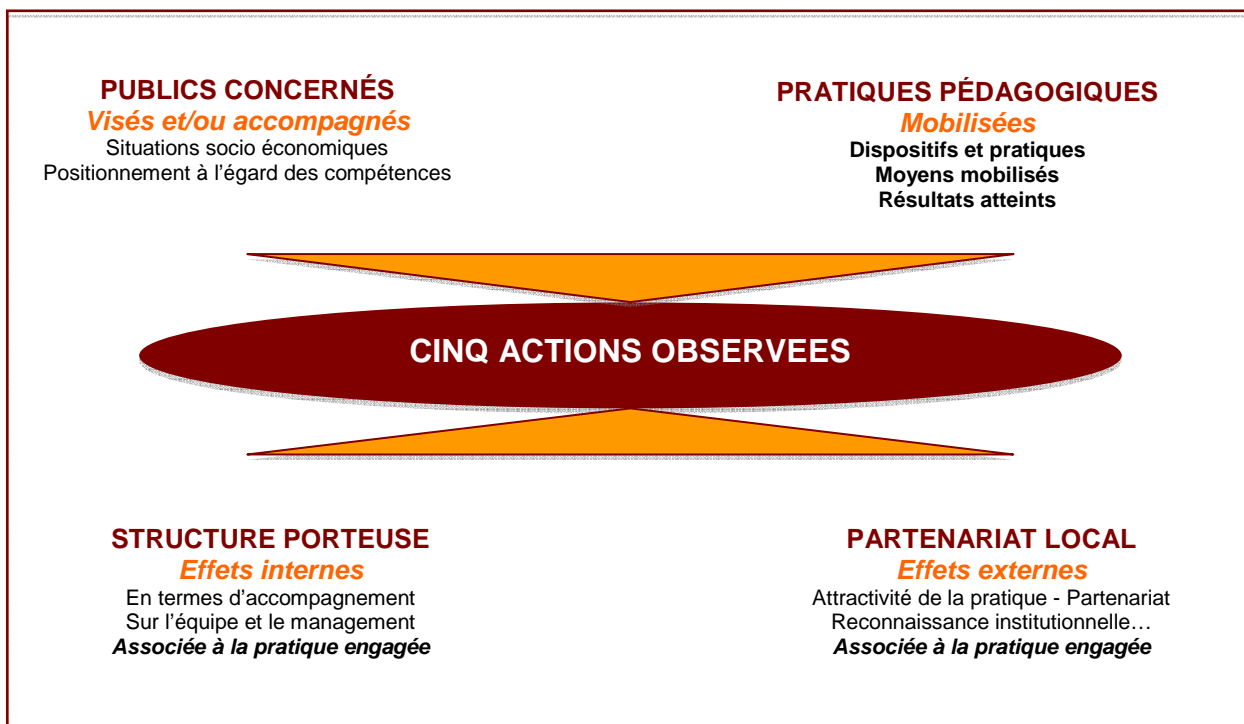
Déroulé

Dans cette perspective, les travaux conduits dans le cadre de l'atelier régional FPP3 en région Midi-Pyrénées, se sont organisés à partir des trois phases suivantes :



Grille de lecture

Afin de prendre en compte l'essentiel des éléments constitutifs de ces situations dont on connaît par ailleurs la complexité, il a semblé pertinent aux différents acteurs mobilisés, de s'appuyer sur une grille de lecture de situations intégrant 4 principales « entrées » : **les publics accompagnés ; la structure porteuse de la pratique ; les outils pédagogiques mobilisés ; le partenariat construit.** Soit :



Le cœur du kit réalisé

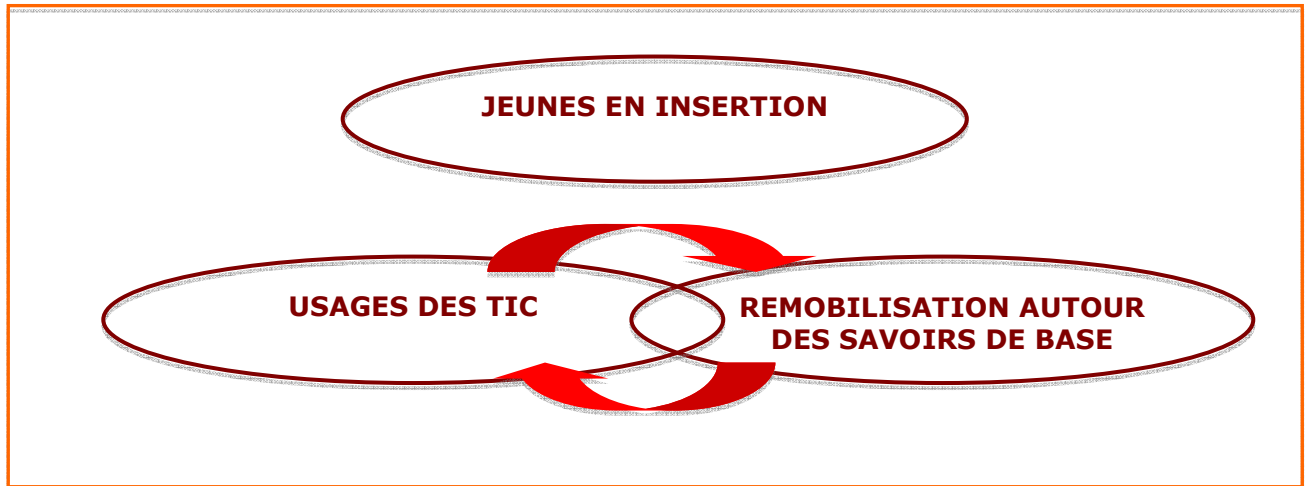
La démarche de l'atelier régional a permis de proposer le présent kit du praticien, organisé autour de trois principales phases illustrées par les actions des structures impliquées. Pour chacune de ces trois phases, trois composantes viennent enrichir et illustrer le Kit proposé :



- **Une grille de lecture** (Caractéristiques des publics - Pratiques pédagogiques mobilisées - Impact sur la structure porteuse - Impact sur le partenariat.
- **Un panel d'acteurs** (MLT – EPM – CAEI – FJT – ER2C)
- **un ensemble de pratiques et d'actions** (les actions observées).

II-ÉLÉMENTS D'UN CONSTAT PARTAGÉ

Cette première partie introductive pose cinq repères fondamentaux devant être nécessairement pris en compte dès lors que l'on souhaite construire et s'engager dans une pratique associant :



Faisant l'objet d'un consensus partagé par l'ensemble des professionnels mobilisés dans le cadre de l'atelier régional, ces repères ont une double fonction :

- Attirer l'attention des praticiens sur les **contraintes et ressources qui dominent les pratiques** (dimension contextuelle des pratiques) ;
- Induire des **principes d'action venant structurer l'accompagnement** qu'il sera possible de proposer aux publics concernés (dimension d'animation des pratiques).

Dans cette perspective, il est apparu utile aux membres de l'atelier régional de mentionner et/ou d'explicitier ici :

1. L'impact de la **diversité des situations** rencontrées, soit la diversité des publics, des besoins et des possibilités ;
2. La place prise et/ou qu'il est possible d'accorder aux **TIC** ;
3. L'importance de l'**adaptabilité** des dispositifs et des pratiques ;
4. Le rôle, crucial, majeur du **partenariat** pouvant être dans ce cadre développé ;
5. La question centrale de la **professionalisation** du point de vue de pratiques et des praticiens.

De fait, **ces cinq repères constituent** :

Un ensemble de « points clés » et/ou de vigilance, tout autant que des leviers transversaux d'action ;

Le socle d'un cadre de référence professionnel commun à tous les praticiens mobilisés en vue de faciliter l'accès aux savoirs de base.

1. DIVERSITE DES PUBLICS, DES BESOINS ET DES POSSIBILITES

Il convient ici de rappeler et/ou d'évoquer la très grande hétérogénéité des publics accompagnés.

Celle-ci impacte en effet fortement sur les pratiques pouvant être développées comme sur les praticiens qui sont ici, amener à intégrer à leurs interventions, un ensemble de paramètres qui va bien au-delà de la seule action pédagogique.

Diversité des :	Éléments descriptifs
PROFILS	A minima, trois grandes catégories renvoyant à des positionnements sensiblement distincts à l'égard des compétences de base peuvent être mentionnés : les publics « FLE », « ILLETTRISME » et « ALPHA ».
PARCOURS	En amont, il y a un parcours, une histoire de vie singulière, souvent faite de ruptures, d'éléments « chaotiques » voir traumatisants qui ont pour partie conduits la personne à appréhender les savoirs de base avec un ensemble de préjugés plus ou moins aidants : passage d'une culture orale à une culture écrite ; souvenirs douloureux de la scolarité ; répétition de situations d'échec...
BESOINS	Il est également nécessaire d'identifier les besoins de la personne, en termes de réassurance, de remobilisation, de confiance, de sécurité afin d'y répondre de manière suffisante de telle sorte que les apports envisagés puissent être intégrés, faire l'objet d'un processus d'appropriation.
POSSIBILITÉS	Doit être également pris en compte en matière d'accueil, d'orientation, mais aussi, dans les situations d'apprentissage (outils proposés et modalités d'animation de la séance d'enseignement) les possibilités objectives des publics. Celles-ci sont diverses d'un individu à l'autre en termes de capacités cognitives, de maintien de l'attention, etc...
PROJETS	Chez chacun, il y a des ressources sur lesquelles il est possible de s'appuyer, de construire... Et dans toutes les situations observées, le processus d'accès aux savoirs de base est bel et bien associé à un processus plus large de remobilisation de la personne, d'appui à l'élaboration d'un projet. Le projet d'insertion est aussi le moment d'une possible réappropriation de son projet de vie.

2. POSITIONNER LES TIC COMME UNE COMPETENCE DE BASE

L'usage des TIC dans une perspective d'appui au processus d'insertion sociale et professionnelle des jeunes met en évidence que, la place prise par celles-ci, ne saurait être réduite à la seule fonction de support pédagogique. Les travaux de l'atelier régional conduisent à accorder à ces nouvelles technologies quatre principales fonctions aisément identifiables dans l'accompagnement proposé aux publics.

Deux de ces fonctions sont directement orientées vers les publics, deux autres viennent en appui aux praticiens et aux opérateurs :

Les TIC utilisées comme :	Orientées	Éléments descriptifs
OUTIL PÉDAGOGIQUE	Publics	Apprendre à lire, à écrire, à compter... à l'aide d'un logiciel.
OUTIL DE GESTION DE LA SITUATION D'APPRENTISSAGE	Praticiens	Organiser l'animation de la formation ; harmoniser les moments individuels et collectifs.
OUTIL DE GESTION DU DISPOSITIF DE FORMATION	Opérateurs	Accueillir, suivre, évaluer et orienter les publics à l'intérieur d'un même organisme et/ou d'un organisme à l'autre.
COMPÉTENCE DE BASE	Publics	Nécessaire à la réussite du processus d'insertion sociale et professionnelle. La maîtrise des TIC constitue en tant que telle, un facteur de socialisation et d'insertion ¹ .

3. S'ADAPTER ET INNOVER : UNE NECESSITE

Du fait des publics, de leurs parcours de vie, de leurs situations sociales et économiques immédiates, comme d'ailleurs, du fait des évolutions technologiques, ou bien encore, des repositionnements engagés par l'État en matière de conduite de ses politiques sociales, il convient de noter ici **la mobilité quasi permanente des dispositifs et des contextes d'action.**

Cette mobilité impacte sur le dispositif d'accompagnement qu'il sera possible de construire, comme elle impacte sur la situation d'apprentissage.

On retient en ce sens bien évidemment **la diversité et l'hétérogénéité des publics en évolution constante** déjà évoqués, mais aussi :

- **Les modalités d'entrée dans le dispositif d'accompagnement** (l'accompagnement peut être un choix assumé ou non, il peut également être contraint... et la contrainte acceptée, prise comme une opportunité ou non...)
- **La durée possible de l'accompagnement** qui varie selon qu'elle se situe sous la responsabilité de l'accompagné, du praticien, du dispositif, de l'organisme et/ou d'un tiers (accompagnement associé à une décision de justice) ;
- **Les moyens matériels, humains et financiers mobilisables** qui peuvent varier de manière très significative d'un opérateur à l'autre en fonction de son positionnement dans l'espace social, de son inscription institutionnelle, comme du partenariat qu'il aura pu préalablement construire.

¹ Il est également à signaler que « la compétence numérique » représente l'une des compétences clés retenues dans le Cadre de référence européen pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (cf. *annexe de la recommandation du Parlement Européen et du Conseil du 18 décembre 2006*).

Dans cet environnement « mouvant », la capacité des professionnels à ...

- S'adapter aux changements ;
- S'inscrire dans une logique continue d'innovation ;
- Construire un dispositif de travail présentant in fine, suffisamment de stabilité, pour générer des effets structurants en direction des publics...

...constitue un élément décisif de la réussite des actions conduites.

4. LE ROLE MAJEUR DU PARTENARIAT

Il est également à signaler ici, le rôle majeur de la dimension partenariale dans la structuration, la mise en œuvre des actions d'insertion ainsi que dans la phase d'évaluation des résultats obtenus.

Il y a un « amont » et un « aval » à l'accompagnement proposé qu'il convient de prendre en compte afin d'éliminer, les effets de redondance (stagiaire vivant sa troisième évaluation visant à l'orienter), les situations démobilisantes et de fait, contre-productives.

ACCOMPAGNEMENT RÉALISÉ

Prise en charge par un organisme spécifique - Remobilisation – Accès aux savoirs de base - Professionnels mobilisés, Référent, Construction d'une relation

AVANT

*Qui oriente qui vers qui ?
Comment ?
Avec quels objectifs ?*

PENDANT

*Quelles compétences et
ressources complémentaires ?
Quelle pluridisciplinarité ?*

APRÈS

*Quelle évaluation des résultats ?
Quel suivi ? Quels retours ?
Quels relais institutionnels ?*

Tout au long de l'accompagnement, il convient aussi d'être en mesure de mobiliser les compétences complémentaires qui vont venir renforcer le processus d'apprentissage et/ou aider la personne accompagnée dans son développement.

Dans cette perspective, le partenariat mobilisé, intervient non seulement dans le champ de la pratique pédagogique qui pourra être construite, mais également au niveau des dispositifs.

Il implique que :

- Le praticien soit en mesure de faire appel à des compétences complémentaires ;
- Les partenaires entretiennent entre eux des relations de coopération permettant de développer une continuité de sens d'un dispositif à l'autre.

5. PROFESSIONALISATION DES PRATICIENS ET DES PRATIQUES

Situées parfois à la périphérie des dispositifs existants, nécessitant une adaptation constante aux évolutions des publics, disposant souvent, de financements précaires, il n'en reste pas moins que la réussite de ces actions implique un haut niveau de professionnalisation.

Qu'il s'agisse ici :

- Pour le champ institutionnel : d'identifier et de reconnaître la pertinence et l'efficacité des actions conduites, et donc de reconnaître les pratiques engagées comme relevant effectivement de l'intervention professionnelle ;
- Pour les praticiens : d'être en mesure de développer des actions relevant de champs et de niveaux distincts de réalité.

Soit :

Niveaux de réalité	Compétences professionnelles « clé »
OUTIL PÉDAGOGIQUE	Maîtrise technique des outils pédagogiques mobilisés : outils associés aux TIC et des outils pédagogiques visant à faciliter l'acquisition des compétences de base.
SITUATION D'APPRENTISSAGE	Implique une culture de la relation, de l'autre et des processus d'accompagnement. Tant dans leur dimension individuelle (accompagnement d'un sujet en croissance) que collective (dynamique de groupe).
DISPOSITIF DE FORMATION	Les pratiques des acteurs sont développées à travers une logique de projet (évaluable) qu'il s'agit également de pouvoir animer, piloter (pilotage de projet ; ancrage institutionnel du projet, etc).
PARTENARIAT	Compétence cruciale (rien ne se fait seul) tant en matière de montage du projet que d'impact en direction des publics. Sa maîtrise permet d'optimiser les ressources et de renforcer l'efficacité des actions proposées.

III – UN DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT

Trois phases caractérisant le dispositif d'accompagnement ont été retenues par l'atelier régional du Forum :

A. L'ACCUEIL, impliquant un premier **REPÉRAGE** des difficultés relatives à la maîtrise des savoirs de base et pouvant être identifiées par les professionnels de l'accueil lors d'un premier contact. Rares sont les premiers moments construits sur une demande d'aide relative aux savoirs de base. « *L'on vient rarement au FJT et/ou au CAEI en formulant quelque chose du type : Je ne sais ni lire et ni écrire... »*

Mais, tous les professionnels mobilisés ont bien insistés sur ce moment singulier, mentionnant qu'à cette occasion, un ensemble d'informations étaient fournies et devaient être saisies, traitées, afin de permettre un positionnement cohérent de la personne dans un processus d'apprentissage approprié à ses besoins et ses possibilités.

Cette première phase, centrée sur le moment de l'accueil, intègre donc également un ensemble d'informations relatives à la première **ORIENTATION** qu'il sera possible d'effectuer. Ce qui implique par voie de conséquence, la mobilisation d'outils de **DIAGNOSTIC** des difficultés rencontrées. À l'occasion de cette première phase, en creux, parfois peu explicitées, semblent se traiter prioritairement, les questions :

- De la contractualisation et de l'adhésion au processus d'apprentissage pouvant être proposé ;
- Du dispositif de travail pouvant être mobilisé.
- De l'adhésion du jeune qui doit être en mesure de percevoir toute la pertinence qu'il y a pour lui à s'engager dans cet apprentissage.

Dans cette perspective, contractualisation et adhésion permettent de distinguer les responsabilités et les compétences devant être mobilisées :

- Au jeune revient bien évidemment la responsabilité de participer ou non aux ateliers et cours proposés, à y faire preuve d'attention et à coopérer pour tirer un bénéfice maximal de la situation d'apprentissage ;
- Au professionnel, revient celle de mobiliser les outils et méthodes les plus appropriés aux besoins et possibilités de l'élève. Ce qui implique ici deux champs distincts et complémentaires de compétences : Celles relevant de la didactique spécifiques aux compétences de base et celles relevant de l'accompagnement des personnes.

B. REMOBILISATION et ACCOMPAGNEMENT

D'une durée variable, prenant appui sur :

- Les situations de la **vie quotidienne** dans ses dimensions administratives comme dans ce qui relève du loisir ;
- Une **pédagogie** généralement participative ;
- Des **outils spécifiques** mobilisant en alternance avec d'autres, les TIC ;
- Une **dynamique collective** et/ou un **accompagnement individualisé** ;
- Des **professionnels spécialisés** en ces domaines.

Va être « déroulé » l'ensemble du processus d'accompagnement et d'apprentissage visant à faciliter l'accès des jeunes aux savoirs de base.

Celui-ci s'inscrit naturellement dans le prolongement des bases contractuelles préalablement posées mais pour être effectif et efficace, cet accompagnement doit en quelque sorte être entretenu, nourri. En conséquence, le professionnel devra animer en :

- **prenant soin**, malgré les difficultés rencontrées, de maintenir l'élève dans un processus de développement ;
- **assurant** les conditions permettant **une amélioration progressive et continue des performances** de l'élève ;
- **mobilisant les compétences complémentaires** qui s'avèreraient nécessaires ;
- **inscrivant** et/ou mettant en lien l'élève avec d'autres activités susceptibles de venir **renforcer l'apprentissage** autour des savoirs de base.

Cette phase est donc cruciale afin de maintenir et de développer l'appétence des publics accompagnés.

Pour autant, elle implique également une progressivité (principe d'amélioration continue), à laquelle doit correspondre des exercices spécifiques, un dispositif de travail, tout autant que l'intégration, l'appropriation de connaissances nouvelles par l'élève. Cet exercice est parfois « périlleux » pour le professionnel, qui dans bien des cas :

- ne dispose que d'une « prise » limitée sur la durée possible de l'accompagnement proposé ;
- est amené à « jongler » entre temps individuels et temps de groupe ;
- est mobilisé, dans un même temps de formation, par des niveaux de compétences, de disponibilités et de motivations extrêmement variables.

Pour autant, le constat peut être fait, là aussi, la **mobilisation des TIC permet** :

- **D'aménager** et de réguler les séances d'enseignement / formation ;
- **D'ouvrir**, de manière dynamique, à de nouvelles situations d'apprentissage.

Face à ces enjeux et comme lors de la phase précédente, la plupart des membres de l'atelier régional ont été amenés, en s'adaptant à toute sorte de contraintes, à expérimenter et à innover.

- Le service **DATIC de la Mission Locale de Toulouse** propose un dispositif qui prend en charge les jeunes dans les entre-deux de leur parcours afin d'engager une remobilisation autour des savoirs de base ;
- L'équipe éducative de **l'EPM de Lavaur** qui afin de proposer les outils les plus appropriés, re-paramètre les logiciels pour les mettre à la portée des utilisateurs ;
- L'équipe éducative du **CAEI de Toulouse** qui alterne mobilisation des TIC et accompagnement psychologique afin de faciliter les processus d'acquisition ;
- Les coachs de **l'ER2C Midi-Pyrénées** dont certains des formateurs, affirmant la maîtrise des TIC comme une compétence de base, sont même à l'origine de méthodes visant à faciliter l'acquisition des savoirs de base ;
- Le pôle animation du **FJT de Jolimont** qui associe dans un même processus d'accompagnement, acquisition des savoirs de base et développement de la vie sociale en mettant à la disposition des jeunes caméscope, vidéo et appareils photos.

C. L'ÉVALUATION et parfois **l'orientation**. En effet, la fin du processus d'accompagnement présuppose dans bien des cas un passage de « relais ».

Pour ce faire, il est nécessaire de pouvoir effectuer un bilan des acquis de telle sorte, qu'au-delà de ce qui aura pu être fait :

- La personne soit en mesure de poursuivre son propre cheminement de manière autonome ;
- Le partenaire prenant le « relais » (si tel est le cas), soit à son tour en mesure de proposer une démarche en lien avec des acquis précédemment réalisés.

Une telle évaluation devrait également intégrer des éléments d'information concernant :

- Le dispositif proposé, de telle sorte qu'il soit possible de le réajuster, de l'améliorer, au fur et à mesure des accompagnements réalisés ;
- Le système local d'acteurs mobilisés dans ce cadre. En effet, ce dernier point reste parfois le « parent pauvre » des évaluations réalisées. Or il semble que beaucoup se joue de l'optimisation des ressources pouvant être mise en œuvre à l'échelle d'un territoire dans le domaine de la lutte contre l'illettrisme et d'accès aux savoirs de base.

Enfin, cette partie propose également, et pour chacune des phases identifiées, un ensemble cohérent de préconisations ainsi que d'outils techniques et d'exemples actions pouvant être réalisées (que l'on retrouve en annexes).

A. ACCUEILLIR ET ORIENTER

La construction d'une relation contractuelle

La mobilisation de dispositifs singuliers

Outils et actions pour accueillir, détecter et orienter

Préconisations (I)

La construction d'une relation contractuelle

L'accueil

Le moment de l'accueil, celui du premier contact avec le jeune, apparaît à tous comme un moment essentiel dans la structuration de l'accompagnement qui pourra être proposé. Ceci d'autant plus que les éventuelles difficultés relatives aux savoirs de base constituent rarement **l'objet premier légitimant la rencontre : une demande explicite² d'aide**. À titre d'exemple et pour le panel d'acteurs mobilisés dans le cadre notre atelier, la personne vient :

- Soit contrainte par une décision de justice (CAEI ; EPM)
- Soit avec un objectif largement surdéterminé par sa situation économique et impliquant une demande de formation et/ou d'emploi (MLT ; ER2C)
- Soit avec une demande d'hébergement (FJT).

Ainsi, les éventuelles difficultés rencontrées par le jeune en matière de maîtrise des savoirs de base se situent en quelque sorte en « arrière plan » au regard de la demande première et peuvent être jugées par lui comme :

- ne constituant pas une difficulté (situation de méconnaissance et/ou de déni) ;
ne constituant une priorité dans le processus d'insertion.

Or, pour tous les acteurs, la maîtrise de ces compétences et savoirs de base constitue bien un préalable nécessaire pour réussir son insertion sociale et professionnelle durable.

Ce temps de l'accueil implique donc pour le professionnel qu'il dispose de compétences :

Centré sur le problème

Des compétences nécessaires au repérage et à l'identification de ces difficultés ;
Des outils lui permettant de s'en faire une première représentation ;
De disposer, en « interne et/ou en externe », des relais, dispositifs et compétences nécessaires à leur prise en charge ;
D'être en mesure d'orienter la personne en direction des ateliers et/ou des professionnels en mesure d'apporter un premier traitement à ces difficultés.

Centré sur la personne

Des capacités d'écoute et d'empathie en mesure d'aider à la prise de conscience sans stigmatiser et/ou dramatiser ;
Des outils et techniques spécifiques à l'accompagnement et au conseil.

² Ce qui impliquerait préalablement chez le jeune une reconnaissance de cette difficulté.

Une approche contractuelle de la relation

Même si le niveau de formalisation peut varier selon les actions conduites, tous les acteurs mobilisés mettent en évidence la pertinence à développer une approche contractuelle de la relation permettant de préciser « Qui ? Fait quoi ? Comment ? Avec qui ? Avec quels moyens ? Dans quels délais ?... ».

De plus, cette approche contractuelle s'appuie généralement sur un premier temps de diagnostic (et/ou d'évaluation) à partir duquel seront précisés :

La nature et le niveau des difficultés rencontrées ;
Les objectifs pouvant être poursuivis ;
Les moyens mobilisés (moyens humains, matériels, dispositifs de travail, etc

Un objectif commun émerge des actions conduites : permettre à **la personne de disposer d'une maîtrise suffisante des savoirs de base (intégrant les TIC) pour répondre en autonomie aux différentes situations de la vie quotidienne et, au-delà, poursuivre par elle-même son propre développement,**

Ainsi, ce temps de la contractualisation implique pour le professionnel qu'il dispose des compétences:

Au regard du problème à résoudre

Des outils lui permettant de réaliser un diagnostic précis des difficultés rencontrées ;
D'un panel de solutions lui permettant de positionner la personne dans un processus d'apprentissage entrant en cohérence avec le diagnostic réalisé.

Au regard du problème de la personne

Des compétences nécessaires afin de faciliter l'adhésion au dispositif d'accompagnement et d'apprentissage proposé ;
D'être en mesure de proposer un accompagnement présentant une continuité de sens (et/ou une continuité éducative) avec ce qui a pu être engagé et/ou réalisé en amont.

Enfin, c'est bien à partir de cette « mise à plat » à laquelle contraint la contractualisation que pourra être recherchée l'adhésion de la personne au processus d'apprentissage proposé. Sur ce point, de nombreuses et différentes variables interviennent.

À titre d'exemple, on peut évoquer ici :

- Le niveau d'urgence matérielle dans lequel se trouve la personne ;
- Le caractère plus ou moins contraint de la situation dans laquelle elle se trouve ;
- Ses compétences cognitives ; son histoire ; son projet ; etc....

Ceux-ci constituent autant d'éléments susceptibles de venir « faciliter et/ou freiner » l'adhésion au processus d'apprentissage proposé.

Ici, il s'agira de maintenir le cap sur ce préalable que constitue le fait de disposer d'une maîtrise minimale des savoirs de base et de faciliter un processus de hiérarchisation des priorités qui, sans négliger les urgences, permettra de créer l'espace nécessaire à cet apprentissage.

Ici enfin, les TIC sont susceptibles d'intervenir comme une « ressource », comme un support susceptible de :

Mettre en appétence ;
 Faciliter l'adhésion à l'apprentissage ;
 Dynamiser le processus d'apprentissage lui-même ;
 Construire un apprentissage intégrant et permettant de répondre à un certain nombre de situations relevant de la vie quotidienne.

La mobilisation de dispositifs singuliers

Si les dispositifs **d'accueil, de détection et d'orientation** proposés par les acteurs de notre panel varient évidemment selon la mission de chacun, ils présentent également des caractéristiques communes.

Le tableau ci-dessous constitue une synthèse de ces dispositifs mettant en évidence les « temps incontournables » ainsi que les circonstances particulières pouvant solliciter les TIC :

	<i>Acteurs et professionnels</i>	<i>Actions</i>	<i>Formes Supports</i>	<i>TIC mobilisées</i>
MLT	Conseiller + jeunes	Évaluation du niveau Identification du projet Contractualisation Positionnement	Entretiens + Tests	Oui
EPM	Proviseur Référént PJJ + Jeune	Évaluation du niveau Appréciation de la motivation Contractualisation Définition d'un projet individualisé Pré positionnement	Entretiens + Tests	Oui
ER2C	Formateur + Jeune	Évaluation du niveau Co construction d'un projet individualisé Positionnement	Entretiens + Test	Oui
CAEI	Éducateur référént, Éducateur CAEI + Jeune et famille	Co construction d'un projet individualisé	Entretiens	Non
FJT	Animateur + jeune	Co construction d'un projet individualisé	Entretiens	Oui

Outils et actions pour « accueillir, détecter et orienter »

Acteurs	Outils privilégiés	Actions réalisées
MLT	Outil informatisé de détection ; Appréciation du niveau de lecture ; Appréciation en termes d'expression écrite et orale.	Entretien individualisé (1,5h) ; Orientation en centre de formation et/ou sur un atelier interne d'accès aux savoirs de base.
EPM	Tests spécifiques (math, français, histoire, géographie et culture générale) ; Intégration des éléments relatifs au parcours scolaire ; Cahier électronique de liaison ;	Entretien individualisé avec le Proviseur et avec le référent PJJ ; Appréciation de la volonté d'apprentissage de la personne ; Positionnement (si pertinent) en groupe « alphabétisation ».
CAEI	Tests spécifiques (math, français, histoire, géographie et culture générale) ; Intégration des éléments relatifs au parcours scolaire et social	Processus d'entretiens individualisés et collectifs (intégrant éducateur, psychologue et famille) visant à l'élaboration d'un contrat de projet individualisé.
ER2C	Outils d'évaluation initiale.	Évaluation initiale et positionnement sur les ateliers : TIC, FLE, Illettrisme ; Mise en œuvre d'un processus de construction de projet individualisé.
FJT	Construction d'un contrat de projet et détection des éventuelles difficultés.	Orientation (si pertinent) sur un groupe « alphabétisation » auprès de partenaires.

Cf. annexe 1 : Outils proposés par les praticiens de l'atelier

Préconisations (I)

Publics et besoins	<ul style="list-style-type: none">• Disposer des compétences nécessaires au repérage et à la détection des difficultés.
Dispositif et pédagogie	<ul style="list-style-type: none">• Disposer d'options (internes et/ou externes) permettant de traiter les difficultés (ex : ateliers, enseignements, dispositifs) et d'orienter (et/ou de positionner) la personne sur un processus d'apprentissage en cohérence avec ses besoins et possibilités.
La structure comme ressource	<ul style="list-style-type: none">• Mise en place d'ateliers internes à la structure permettant d'intégrer le traitement de ces difficultés dans l'accompagnement proposé.
Le partenariat et sa mobilisation	<ul style="list-style-type: none">• Disposer des éléments d'information relatifs aux actions préalables ayant pu être menées auprès du public (ce qui suppose une coordination et un lien entre partenaires).

B. ACCOMPAGNER ET REMOBILISER

*Inscrire les actions dans la durée : lien et suivi
Diversifier les formes d'accompagnement
Outils et actions pour accompagner et remobiliser en annexe
Préconisations (II)*

Inscrire les actions dans la durée : lien et suivi

Constat

Dans la continuité de la phase précédente, « accompagnement et remobilisation » impliquent que soit déployée une approche globale de la personne, intégrant dans une même logique éducative, la dimension psychologique (relation d'aide) et la dimension didactique (accès aux savoirs de base). Les acteurs mobilisés dans le cadre de l'atelier, indépendamment de leurs singularités, des missions qui leurs sont confiées et des finalités qu'ils poursuivent s'entendent sur ce point.

De plus, tous font le constat d'une réelle difficulté à « maintenir l'attention » des publics qu'ils accompagnent. Le risque de « dispersion » et d'essoufflement face à l'effort que demande tout apprentissage semble accru pour ces publics qui se trouvent dans des situations économiques et sociales d'instabilité et de fragilité.

Enfin, dans bien des cas, les formateurs ne disposent que d'une « prise » limitée sur la durée de l'accompagnement possible. De nombreux autres paramètres sont en effets susceptibles de venir ainsi interférer dans le processus d'apprentissage proposé (mesure de justice, emploi, raisons familiales, etc.).

Solution

Face à ce qui peut s'apparenter à une forme de « précarité » des conditions d'exercice du processus d'apprentissage, les formateurs ont été amenés à développer des pratiques et à mobiliser des supports intégrant et répondant à ces contraintes. C'est ainsi que peuvent être évoqués les repères suivants :

PROPOSER des parcours aussi individualisés que possible (notion de « sur mesure ») ;

INTÉGRER ces parcours dans un projet (également individualisé) marqué par des étapes, des objectifs intermédiaires ;

ADAPTER les outils et en particulier les TIC à la situation singulière de la personne (re-paramétrage des outils) ;

ANIMER les séances de formation et d'enseignement en alternant autant que faire se peut : travaux individuels accompagnés, travaux individuels en autonomie, travaux collectifs ;

INTERVENIR en prenant appui sur des outils répondant autant que possible aux problèmes concrets rencontrés par le public dans sa vie quotidienne.

Dans cette perspective, il est espéré :

RÉPONDRE de manière utile et pertinente au besoin du public indépendamment de la durée de l'accompagnement proposé ;

MAINTENIR la mobilisation et l'appétence du public dans la perspective où cet accompagnement s'inscrit dans la durée.

Diversité des formes d'accompagnement

Acteurs	Professionnels	Formes	Caractéristiques de l'accompagnement proposé	Durée
MLT	Conseiller Tuteur	Atelier	Insistance sur le lien avec la vie quotidienne et le projet ; Sollicite dès le premier accueil l'outil informatique ; Propose une alternance entre temps individuels et collectifs au sein d'une même séquence de travail ; Mobilise des logiciels spécifiques et inter actifs d'apprentissage + Utilisation d'internet + Multimédia.	Parfois non maîtrisée
EPM	Enseignants Éducateurs	Cours	Insistance sur la situation d'enseignement et le projet professionnel ; La mobilisation de l'informatique correspond à un temps individuel de travail (parfois en autonomie) ; Mobilise des logiciels spécifiques d'apprentissage.	Parfois non maîtrisée
ER2C	Coach Formateurs	Cours/ Atelier	Insistance sur la situation de formation et le projet professionnel ; Propose une alternance de temps de individuels et collectifs au sein d'une même séquence de travail ; Mobilise des logiciels spécifiques et inter actifs d'apprentissage + Utilisation d'internet + Multimédia.	Maîtrisée
CAEI	Éducateur spécialisé Professeur technique Partenaires	Cours	Insistance sur le développement personnel et le projet professionnel ; La mobilisation de l'informatique correspond à un temps individuel de travail (parfois en autonomie) ; Mobilise des logiciels spécifiques d'apprentissage.	Maîtrisée
FJT	Animatrice multimédia Partenaires	Atelier	Insistance sur la vie quotidienne et les loisirs ; Propose une alternance de temps de individuels et collectifs au sein d'une même séquence de travail ; Mobilise des logiciels spécifiques d'apprentissage + Utilisation d'internet + Multimédia.	Parfois non maîtrisée

Outils et actions pour « accompagner et remobiliser »

<i>Acteurs</i>	<i>Outils privilégiés</i>	<i>Actions réalisées</i>
MLT	Outils intégrés au service DATIC (Parcours d'accès aux savoirs de base).	Entretien individuel approfondi intégrant : Compréhension de la situation de la personne, de ses besoins et possibilités ; Orientation sur centre de formation ou en atelier interne à la MLT (voir service DATIC).
EPM	Outils informatiques spécifiques (paramétrables).	Après entretien avec le proviseur et positionnement au sein d'un groupe : Réalisation d'un diagnostic approfondi par l'enseignant ; Validation ou non du positionnement proposé ; Construction d'un programme spécifique.
CAEI	ÉVALIR ; LETTRIS ; Outils CIBC en mathématiques ; Bilan GEPALM (Piaget) ; WISQ ; B2I ; Activité mozaïque et de raisonnement logique ; Outils de remédiation ;	Entretien individualisé intégrant la passation de tests ; Prise en compte de la situation psychologique de la personne.
ER2C	Voir le processus de formation intégrant les TIC comme compétences de base.	Sur la base d'une évaluation initiale, positionnement au sein des ateliers FLE, Illettrisme, TIC. Travaux par projet sur les 5 premières semaines ; Diagnostic complémentaire par atelier.
FJT	Fiche de suivi informatisée ;	Suivi individualisé avec le référent ; Orientation auprès des partenaires pour actions spécifiques d'alphabétisation.

Cf. annexe 1 : Outils proposés par les praticiens de l'atelier

Préconisations (II)

Publics et besoins	<ul style="list-style-type: none">• Mise en lien des TIC avec les préoccupations relevant de la vie quotidienne et les capacités d'apprentissage du public ;• Mise en œuvre d'une dynamique de travail et d'apprentissage articulant les dimensions individuelles et collectives.
Dispositif et pédagogie	<ul style="list-style-type: none">• Maîtrise technique des outils d'apprentissage aux savoirs de base ;• Maîtrise des logiciels mobilisés (capacité à les re-paramétrer) ;• Compétences relatives à la relation d'aide et à la gestion des dynamiques de groupe ;• Capacité à mobiliser les TIC en intelligence de situation dans la situation d'enseignement.
La structure comme ressource	<ul style="list-style-type: none">• Capacité matérielle à mobiliser les supports et outils relevant des TIC et/ou qu'elles impliquent (salle d'enseignement appropriées).
Le partenariat et sa mobilisation	<ul style="list-style-type: none">• Capacité à mobiliser, en intelligence de situation les compétences complémentaires nécessaires ;• Capacité à assurer un suivi partagé avec d'autres partenaires.

C. APPRECIER LE CHEMIN PARCOURU, REMOBILISER

*Évaluer qui, quoi et comment ?
Orienter à nouveau : La question du partenariat
Outils et actions pour évaluer
Préconisations (III)*

Évaluer qui, quoi et comment ?

La question de l'évaluation est bien évidemment cruciale. Celle-ci peut être appréhendée dans ses différentes dimensions. Mais, si on se centre de manière synthétique sur les registres habituellement mobilisés en ce domaine (cohérence, pertinence, attractivité, efficacité et efficience), il convient de noter à propos des actions conduites à l'aide des TIC en matière de lutte contre l'illettrisme, les éléments suivants :

Registres	Analyse qualitative
Cohérence	<p>La cohérence à mobiliser les TIC dans les processus d'accès aux savoirs de base est particulièrement forte. En effet, celles-ci constituent, au regard des développements sociétaux, une compétence de base dont la maîtrise est nécessaire à l'insertion sociale et professionnelle.</p> <p>De ce point de vue, la construction de dispositifs de formation et la mise en œuvre d'ateliers, de cours et d'enseignements prenant appui sur cette ressource paraît, non seulement inévitable, mais également nécessaire si l'on souhaite inscrire son action dans une perspective large et contribuer ainsi, non seulement à la réduction de la « fracture numérique », mais également et plus simplement, à la lutte contre les exclusions.</p> <p>Ici, et à l'aide de ces outils, les opérateurs en charge de l'insertion des jeunes en situation de fragilité se situent bien en cohérence avec leur mission première.</p>
Pertinence	<p>Au regard de la situation des jeunes accompagnés, de la diversité de leurs profils et des difficultés rencontrées à l'égard des savoirs de base, la mobilisation des TIC apparaît comme un support pertinent venant renforcer de manière complémentaire à d'autres outils, les pratiques pédagogiques développées. Tout particulièrement, la mise en lien des enseignements avec la vie quotidienne et/ou le champ des loisirs permet la construction de supports dont l'intérêt est directement perceptible par l'élève.</p> <p>De plus, il apparaît que les TIC permettent, dans l'animation des sessions d'enseignement, une régulation plus aisée des dynamiques de travail en facilitant l'alternance des moments individuels et collectifs. Ceci implique toutefois une réelle aisance du formateur à l'égard de ces outils, de telle sorte qu'il soit en mesure, si nécessaire, de les paramétrer en fonction de son public et des objectifs d'apprentissage fixés.</p>
Attractivité	<p>Si l'on s'en tient au fait que l'attractivité d'une pratique renvoie à l'adhésion qu'elle suscite au sein d'un système local d'acteurs, il convient de noter ici un relatif paradoxe : Malgré (et/ou à cause) de leur pertinence, les pratiques et actions développées en matière de lutte contre l'illettrisme à l'aide des TIC semblent en deçà de ce que l'on pourrait attendre, et surtout de ce qu'elles permettent potentiellement de faire.</p> <p>Ici, les TIC disposent d'un potentiel semblant encore insuffisamment exploité. Tout particulièrement en termes d'optimisation des ressources locales.</p>

Registres	Analyse qualitative (suite)
Efficacité	<p>Les actions conduites en ce sens présentent de réels résultats qui mériteraient toutefois d'être plus précisément mesurés. Sans constituer la solution idéale et définitive, l'efficacité des TIC comme outil d'appui à l'acquisition des savoirs de base est avérée, pour peu que celles-ci soient sollicitées en intelligence de situation c'est-à-dire, dès lors qu'elles sont mobilisées en alternance avec d'autres supports.</p> <p>De ce point de vue, la formation et les compétences des professionnels sont essentiels. Il conviendrait (tant dans les phases d'accueil et de détection que dans celles de remobilisation et d'accompagnement) de mettre à la disposition de ces derniers, des modules de formation spécifiquement dédiés à l'usage des TIC dans les processus d'accompagnement aux savoirs de base.</p>
Efficience	<p>On notera ici que la mobilisation des TIC dédiés à l'accès aux savoirs de base impacte fortement sur la structure porteuse de l'action. Ceci deux manières :</p> <p>Parce qu'elles impliquent la mobilisation de moyens matériels pouvant être conséquents ;</p> <p>Parce qu'elles semblent encore insuffisamment reconnues dans leur dimension pédagogique et qu'à ce titre, elles ne bénéficient que rarement de lignes budgétaires stabilisées. La question ici et pour de nombreux opérateurs, est celle de la reconnaissance et du financement de leurs capacités d'innovation.</p>

Orienter à nouveau : la question du partenariat

Il faut reconnaître la très grande mobilisation des acteurs de la lutte contre l'illettrisme. Lorsque ceux-ci interviennent dans le champ de l'insertion auprès de jeunes en situation de fragilité, cet appui est souvent significatif en termes de compétences mobilisées, de dispositifs et de moyens mis en œuvre. De plus, l'accompagnement proposé ne se limite pas à la seule dimension technique et didactique.

Dans tous les cas, une approche globale de la personne est privilégiée. Approche permettant de prendre en compte celle-ci, y compris dans ses dimensions émotionnelles et affectives.

Cela induit une mobilisation et une implication dont témoignent aussi (dans sa dimension quantitative) le nombre de professionnels mobilisés par jeunes accompagnés.

Cette place prise par la dimension humaine de l'accompagnement réalisé peut avoir des effets « contre productifs » dès lors que sont visés des objectifs d'autonomie.

En effet, le différentiel est parfois important entre l'attention (parfois le « portage ») dont bénéficie le jeune dans le cadre de l'accompagnement proposé et celui qu'il peut ultérieurement rencontrer dans le cadre de la vie quotidienne et/ou en entreprise.

Concernant directement notre panel d'acteurs, les écarts les plus importants en ce sens peuvent être constatés par exemple dans le passage de l'EPM (8 à 10 adultes par jeunes) à la

prison pour adulte lorsque la limite d'âge implique une sortie de l'établissement réservé aux mineurs.

Dans une situation moins extrême, le passage du FJT permettant de disposer d'une vie sociale riche sur son lieu de domicile à un habitat isolé dans le diffus peut présenter également des effets similaires.

Ceci pose, au regard de notre objet de travail trois principales questions relatives :

- **Quelle autonomisation les TIC permettent-elles de construire ?** Objet de médiation et de régulation entre le formateur, l'élève et le groupe dans le temps de l'accompagnement, les TIC jouent-elles un rôle réel d'aide à l'autonomisation ?
- **Quel lien au-delà de l'accompagnement ?** Les TIC permettent d'être en lien, malgré la distance et l'absence physique. Sont-elles investies et mobilisées comme un support possible de lien au-delà du temps de l'accompagnement ?
- **Quelle suite à l'apprentissage ?** Le temps de l'accompagnement permet-il de construire suffisamment d'autonomie à l'égard des TIC afin que celles-ci puissent continuer à être utilisées comme support d'apprentissage au-delà de ce temps ?

Ceci pose également un ensemble de questions complémentaires, cette fois en direction des professionnels, lorsqu'il s'agit de passer le « relais » à un autre dispositif d'accompagnement et/ou de formation.

De ce point de vue, les TIC permettent-elles réellement de :

- **Préciser les outils mobilisés et l'approche réalisée** de telle sorte que si l'apprenant se trouve en situation d'échec, d'autres supports, d'autres outils, d'autres approches puissent être mobilisés ?
- **Disposer de supports permettant d'apprécier les acquis réalisés**, les résultats obtenus et d'éviter ainsi les effets de redondance ?
- **La construction d'une continuité de sens** (éducatif et pédagogique) d'un accompagnement à l'autre ?

Au fond, la question sous-jacente à celles posées ci-dessus pourrait être formulée comme suit :

- **Les TIC viennent-elles effectivement rationaliser et optimiser** les ressources mobilisées par le système local d'acteurs en matière de lutte contre l'illettrisme et d'accès aux savoirs de base ;
- **Les TIC sont-elles un point d'appui à la construction d'un lien transversal** entre opérateurs de l'insertion ?

Toutes ces questions n'ont pas nécessairement de réponse immédiate. Mais il convient tout de même de se les poser. Ceci afin d'inscrire la lutte contre l'illettrisme dans un principe d'amélioration continue des performances des acteurs.

Outils et actions pour « évaluer »

Acteurs	Outils privilégiés	Actions réalisées
MLT	Logiciel « Parcours 3 ».	Entretien individualisé de bilan avec le Référent de parcours ; <i>Remarque</i> : le bilan pédagogique implique une orientation.
EPM	Évaluation formative ; Suivi informatisé.	Évaluation pédagogique continue sous la responsabilité directe de l'enseignant. <i>Remarque</i> : Tout au long de la formation, la question de l'orientation est présente (a fortiori lorsque le jeune est également en atelier pré professionnel).
CAEI	Grille de bilan ; Portefeuille compétence.	Suivi de stage ; Entretien individualisé ; Appréciation de l'employeur ; Appui à la sortie jusqu'à un an après l'orientation.
ER2C	« Passeport formation »	Évaluation pédagogique continue ; Suivi post formation sur 6 mois. <i>Remarque</i> : La question de l'orientation est constitutive de la logique de projet engagé dès le lancement du processus d'accompagnement.
FJT	Contrat de projet ; Questionnaire de satisfaction ; Fiches de suivi intégrant les thématiques suivantes : santé ; logement ; emploi et vie sociale.	Entretien individualisé de bilan et d'évaluation.

Cf. annexe 1 : Outils proposés par les praticiens de l'atelier

Préconisations (III)

Publics et besoins	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en évidence les acquis réalisés ;• Mettre en évidence les axes possibles de progrès.
Dispositif et pédagogie	<ul style="list-style-type: none">• Disposer des éléments (outils et supports) permettant d'apprécier les résultats obtenus auprès du jeune ;• Proposer des supports « actant » les acquis réalisés ;• Aider à la construction d'un positionnement qui facilite la poursuite en autonomie de l'apprentissage.
La structure comme ressource	<ul style="list-style-type: none">• Disposer des éléments et informations permettant d'apprécier le réalisé ;• Se doter d'une instance en mesure d'évaluer le dispositif d'accompagnement proposé et de le réajuster en fonction des besoins des publics ;• Disposer de financements pérennes sur les dispositifs innovants.
Le partenariat et sa mobilisation	<ul style="list-style-type: none">• Assurer une continuité éducative et pédagogique d'un partenaire à l'autre ;• Transmettre les éléments relatifs aux acquis réalisés ;• Transmettre les éléments nécessaires à la construction du processus qui suit ;• Disposer d'une instance de régulation et d'échanges entre partenaires.

IV – EXPOSÉ DES CINQ ACTIONS RETENUES

Les cinq actions ici proposées sont appréhendées à partir d'un déroulé permettant de disposer d'un(e) :



Ainsi :

⇒ Le **DESCRIPTIF** de l'action est essentiellement issu des travaux conduits lors de la première phase de la démarche, auprès de chacun des acteurs mobilisés. Il propose :

Une présentation synthétique de l'action organisée comme suit :

1. Sens et finalités poursuivies
2. Contenu de l'action
3. Moyens humains mobilisés

Une restitution du matériel et des données apportés par les praticiens eux-mêmes. Ceci en cohérence avec la grille de lecture proposée (voir page n°5). Ainsi, le descriptif des actions couvre, pour chacune d'elle, les dimensions suivantes :

1. Publics visés
2. Approche pédagogique privilégiée
3. Impact de l'action sur la structure
4. Partenariat développé

Ce premier descriptif a pour objectif de fournir au lecteur une vue d'ensemble (approche globale) de l'action proposée³.

C'est à partir de ce descriptif que les acteurs mobilisés dans le cadre de l'atelier régional, mettant en commun leurs expériences, ont développé une réflexion partagée permettant la construction du Kit.

- La démarche **QUALITÉ** reprend les critères proposés par l'ANLCI et permet de s'assurer, en cohérence avec l'objet de l'atelier régional, de la pertinence à retenir cette action comme exemplaire. Pour rappel, ces critères sont :
 1. Prise en compte des besoins des publics
 2. Construction de parcours individualisés
 3. Compétences des praticiens mobilisés
 4. Pertinence et appropriation des outils et dispositifs
 5. Intégration dans l'action d'une logique d'évaluation
 6. Développement partenarial et inscription territoriale de l'action
 7. Communication développée à partir et autour de l'action

L'on remarquera ici, que les critères :

1, 2, et 3 sont explicitement centrés sur la dimension pédagogique et l'articulation entre les besoins des publics et les compétences mobilisées ;

4 et 5 portent plus sensiblement sur la pertinence des outils mobilisés et l'intégration dans l'action d'une logique d'évaluation ;

6 et 7 constituant des supports à la valorisation de l'action, ils permettent également d'apprécier les liens à son environnement et son attractivité.

- **L'ANALYSE** et le **PLAN DE PROGRÈS** sont pour leur part issus de la démarche collective conduite au sein de l'atelier régional avec l'ensemble des acteurs mobilisés et l'expert. Ce caractère partagé étant sensiblement plus important pour la dimension analytique que pour le plan de progrès qui s'apparente à un ensemble de préconisations plus directement porté par l'expert mobilisé.

Du point de vue de sa formalisation, ces préconisations s'appuient sur la même grille de lecture que celle mobilisée afin de disposer d'une vue globale de l'action (voir le descriptif action).

³ Pour ceux qui souhaiteraient aller plus loin dans la connaissance de telle ou telle action, nous renvoyons à la « fiche acteur » proposée dans l'annexe technique du présent document.

1. DATIC : PARCOURS D'ACCES AUX SAVOIRS DE BASE

(Dispositif d'accompagnement aux TIC citoyennes)

Mission Locale de Toulouse

DESCRIPTIF DE L'ACTION

	Présentation
Sens et finalités	<p>L'action trouve son origine en 2006, à l'issue d'une plate forme illettrisme qui faisait état d'une absence de solution d'orientation et d'accompagnement pour 70 jeunes. Sur la base de ce constat, la Mission Locale de Toulouse s'est engagée en 2007, dans l'élaboration et la mise en œuvre de l'action : <i>Parcours d'accès aux savoirs de base</i>.</p> <p>En conséquence, deux types de finalités peuvent ici être identifiées :</p> <ul style="list-style-type: none">• Celles relevant du champ de l'insertion, à l'intérieur duquel, l'action conduite cherche à limiter les « temps morts », les « entre-deux » des parcours proposés aux jeunes ;• Celles directement centrées sur les publics, en direction desquels, est proposé un accompagnement (une re mobilisation) visant un accès à une formation et/ou un emploi. <p>Ceci impliquant une maîtrise des savoirs de base, il sera, à l'aide des TIC, proposé un accompagnement construit à partir des besoins et de la situation des publics.</p>
Contenu	<p>Sur la base d'un déroulé d'une durée de quelques jours à plusieurs mois selon les situations, l'action intègre : <i>Une phase de détection ; Une phase d'orientation en centre de formation et/ou en ateliers numériques ; Un bilan</i>.</p> <p>Du point de vue de son contenu, l'action implique :</p> <ul style="list-style-type: none">• Un repérage des difficultés (phase de détection) lors du premier accueil ;• Un temps de diagnostic approfondi permettant de disposer d'une évaluation du niveau linguistique du jeune ;• Une orientation en centre de formation et/ou sur des ateliers internes visant à permettre l'acquisition des savoirs de base ;• Un ensemble d'actions complémentaires ayant pour objectifs de faciliter la re mobilisation du jeune sur son projet.
Moyens humains	<p>Deux salariés à mi temps sont mobilisés sur cette action en charge de l'animation du dispositif et des ateliers qui s'y trouvent associés:</p> <ul style="list-style-type: none">• Une conseillère technique ;• Un chef de projet.

	Approche globale
Publics	<p>Dans ce cadre, environ une centaine de jeunes de 16 à 25 ans sont suivis chaque année par la Mission Locale de Toulouse. Depuis 2007, 300 jeunes ont déjà bénéficié de ce parcours.</p> <p>Concernant ce public, il convient de remarquer : le nombre relativement faible de situation relevant de l'alphabétisation (1%) ; une estimation portant à environ 24%, les situations relevant de l'illettrisme et près de 75% des situations relevant du FLE. Cette dernière catégorie apparaissant comme en augmentation constante.</p>
Pédagogie	<p>La pédagogie mobilisée s'organise autour de trois principaux objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permettre aux jeunes de s'approprier les savoirs de base comme un enjeu fort de leur réussite sociale et professionnelle ; • Mobiliser, outiller, préparer et orienter les jeunes en difficulté linguistique vers les centres de formation appropriés ; • Développer l'autonomie des jeunes dans le processus d'apprentissage en y associant, dès le début du parcours : acquisition du français et support numérique. <p>Dans cette perspective, est mis en œuvre une approche dynamique, intégrant en intelligence de situation, accompagnement collectif et individuel et prenant autant que faire se peut, appui sur la situation immédiate du jeune, sa vie quotidienne, ses possibilités et son projet.</p> <p>Autrement dit, les savoirs de base sont ici positionnés comme des supports et des ressources, mis à la disposition d'un projet (celui du jeune) plus que comme une nécessité à laquelle il conviendrait de s'adapter.</p>
Structure	<p>L'action relève de l'innovation sociale. La Mission Locale ne se substitue pas ici aux organismes de formation. Par contre, elle renforce son identité d'instance ressource et relais auprès des publics.</p> <p>Pour autant, et comme toute action innovante, il convient de noter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qu'elle implique, pour l'ensemble des professionnels de la structure une capacité à détecter, dès les premiers contacts, les difficultés relatives aux savoirs de base ; • Qu'elle ne dispose à ce jour de financements spécifiques assurant sa pérennité.
Partenariat	<p>L'action s'appuie sur un partenariat opérationnel et institutionnel qui, par certains de ses aspects, présente de réelles innovations entrant pleinement en cohérence avec les objectifs poursuivis en matière d'insertion sociale et professionnelle.</p> <p>On mentionnera en ce sens, tout particulièrement, les travaux réalisés en partenariat avec l'Université du Mirail ou encore, le dispositif de tutorat proposé aux jeunes accompagnés avec le concours de l'AFEV (Association...).</p>

DÉMARCHE QUALITÉ

<i>Critères</i>	<i>Oui</i>	<i>Non</i>
1. Prise en compte des besoins des publics	X	
2. Construction de parcours individualisés	X	
3. Compétences des praticiens mobilisés	X	
4. Pertinence et appropriation des outils et dispositifs	X	
5. Intégration dans l'action d'une logique d'évaluation	X	
6. Développement partenarial et inscription territoriale de l'action	X	
7. Communication développée à partir et autour de l'action	X	

ANALYSE DE L'ACTION – PLAN DE PROGRÈS

<i>Niveaux</i>	<i>Préconisations</i>
Publics	<p>La prise en compte des besoins des publics comme la construction d'un parcours individualisé sont assurés.</p> <p>Peut-être pourrait-on seulement inviter les professionnels concernés à poursuivre le développement (déjà engagé) d'outils d'évaluation et de suivi des jeunes en lien avec les différents organismes en direction desquels ils peuvent être orientés.</p> <p>Enfin, il convient de noter l'absence de solution satisfaisante à ce jour en matière d'appui linguistique en direction de jeunes issus des migrations européennes.</p>
Pédagogie	<p>La dimension pédagogique est assurée et présente une cohérence de sens entre le niveau du dispositif et celui des actions conduites au sein des ateliers. Il n'y a pas ici de préconisations spécifiques à proposer aux professionnels mobilisés.</p>
Structure	<p>Au regard du nombre de jeunes concernés et accompagnés par ce dispositif d'accès aux savoir de base, il paraîtrait raisonnable de venir, à moyens termes, renforcer les moyens humains mobilisés.</p>
Partenariat	<p>Le partenariat construit, apparaît dans sa dimension opérationnelle, comme pertinent, voir exemplaire.</p> <p>En ce sens, il doit sans doute pouvoir être prolongé par une approche plus évaluative permettant d'apprécier et de mettre en évidence l'impact de l'action développée au regard du système local d'acteurs, et tout particulièrement, au regard des organismes de formation concernés par ces mêmes publics.</p> <p>Dans sa dimension institutionnelle, il conviendrait que le partenariat mobilisé rende possible un renforcement des moyens humains et assure la pérenité de cette action.</p>

2. CONDUIRE UN GROUPE «ALPHABETISATION»

Etablissement Pénitentiaire pour Mineurs de Lavour

DESCRIPTIF DE L'ACTION

	Présentation
Sens et finalités	<p>L'action est profondément associée à la création en 2006 et à l'identité de la structure porteuse : l'EPM (Établissement Pénitentiaire pour Mineurs). Ici, l'ensemble des actions conduites s'organisent autour d'un projet éducatif intégrant, en outre, la volonté de scolariser la totalité des jeunes incarcérés.</p> <p>L'action « enseignement groupe alphabétisation » constitue un des aspects de ce projet éducatif, à l'occasion duquel est visé l'objectif suivant : amener les jeunes concernés à une situation d'autonomie face à la langue écrite dans les situations de la vie quotidienne.</p>
Contenu	<p>Sur la base d'un déroulé d'une durée allant de quelques jours à plusieurs mois selon les situations, l'action intègre :</p> <ul style="list-style-type: none">• Un test de repérage de l'illettrisme (test commun à tous les établissements pénitentiaires) et faisant l'objet d'une validation par l'Éducation Nationale ;• Une orientation en groupe de travail (groupe de 2 à 3 mineurs) ;• La construction de programmes personnalisés ;• La mise en œuvre des enseignements. <p>Les mineurs scolarisés dans le groupe « alphabétisation » bénéficient de 5 créneaux hebdomadaires d'enseignement d'une durée d'1h30 chacun et conduits par des enseignants spécialisés.</p> <p>Ce processus d'enseignement est renforcé par un atelier « alphabétisation » animé en partenariat avec une éducatrice de la PJJ et qui se déroule à la médiathèque de l'établissement. Ici, l'éducatrice intervient avec l'enseignant spécialisé en vue de favoriser la connaissance de « l'objet livre » et ses utilisations possibles.</p> <p>À cette occasion, une sensibilisation au champ culturel est également proposée aux jeunes. Enfin, qu'il s'agisse du temps scolaire (au sens classique du terme) et/ou de l'atelier conduit en médiathèque, l'ensemble du processus éducatif mobilisé autour de la lutte contre l'illettrisme sollicite et mobilise divers supports (écrit, informatique, CD, etc...).</p>
Moyens humains	<p>Il convient de noter, comme cela est précisément décrit dans la fiche acteur proposée en annexe, l'importance (qualitative et quantitative) de l'encadrement éducatif sur l'ensemble de la structure EPM.</p> <p>Concernant directement l'action retenue dans le cadre de l'atelier régional FPP3 de l'ANLCI, l'on retiendra la mobilisation d'une équipe « Éducation Nationale » constituée : d'un proviseur ; de deux professeurs des écoles, spécialisés dans l'accompagnement des publics relevant de l'illettrisme.</p> <p>En outre, cette équipe est complétée par la mobilisation d'une éducatrice PJJ, responsable de la médiathèque.</p>

	Approche globale
Publics	<p>Dans leur grande majorité, les jeunes concernés par l'action relèvent de la tranche d'âge 16-18 ans. Pour autant, à signaler ici la grande diversité des situations à l'égard des savoirs de base.</p> <p>Par exemple, au sein du groupe « alphabétisation », certains peuvent être en situation d'illettrisme et d'autres, disposer de quelques notions sans pour autant maîtriser la langue écrite. De même, la période de déscolarisation peut avoir été très longue pour certains jeunes, y compris dans le pays d'origine.</p> <p>Par ailleurs, est également lié à la situation du jeune, la décision de justice le concernant et, tout particulièrement, le temps d'incarcération auquel il est contraint. Cette variable impactant fortement sur le dispositif d'accompagnement qu'il sera possible de construire en matière d'accès aux savoirs de base. De ce point de vue, les résultats pouvant être obtenus dépendent ici de manière très directe de la durée d'incarcération.</p>
Pédagogie	<p>L'action retenue dans le cadre du FPP3 par l'EPM peut être distinguée des autres actions proposées par la prédominance dans la conduite du « groupe alphabétisation », de l'Éducation Nationale et de ses professionnels.</p> <p>De ce fait, si l'on y retrouve les éléments structurants et communs aux différents acteurs accompagnant ces publics (évaluation, positionnement, accompagnement), la place prise par la technicité des professionnels mobilisés constitue une ressource peut-être moins affirmée ailleurs.</p> <p>Ainsi, s'agit-il ici, réellement de cours (d'enseignement), à l'occasion desquels sont déployées des techniques innovantes d'utilisation de l'outil informatique. À titre d'exemple, mentionnons le re paramétrage des logiciels d'apprentissage en fonction des besoins et possibilités de l'apprenant. Ce re paramétrage pouvant intervenir à deux niveaux. Celui de l'adéquation entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le support proposé et la maturité psychologique de l'apprenant ; • Le contenus des exercices proposés et le niveau de connaissance de l'apprenant.
Structure	<p>Tout ici, relève de l'éducatif, et l'accompagnement scolaire proposé aux jeunes, ne peut être sérieusement analysé sans être mis en lien avec l'ensemble du dispositif de vie proposé par l'établissement. Ceci est amplement décrit dans la fiche ateur intégrée à notre document.</p> <p>Ceci positionnant de fait, l'action retenue au cœur du projet de l'établissement. De même, la structure porteuse se caractérise par le nombre de professionnels mobilisés et dédiés à cette dimension éducative.</p>
Partenariat	<p>La singularité de l'établissement, son caractère clos, n'implique pas absence de partenariat. Bien au contraire, celui-ci est fortement développé, tout particulièrement dans les domaines de la santé et de l'accompagnement psychologique des jeunes.</p> <p>Ce partenariat présente pour caractéristique première (ce qui le distingue des autres acteurs mobilisés) d'être en permanence ré actualisé au sein même de l'établissement. Dans cette perspective, et au regard de l'action retenue, ce qui est engagé avec la PJJ en matière de sensibilisation à la lecture, et plus largement à la culture, contribue fortement au renforcement du processus d'apprentissage visant à la maîtrise des savoirs de base.</p>

DÉMARCHE QUALITÉ

<i>Critères</i>	<i>Oui</i>	<i>Non</i>
1. Prise en compte des besoins des publics	X	
2. Construction de parcours individualisés	X	
3. Compétences des praticiens mobilisés	X	
4. Pertinence et appropriation des outils et dispositifs	X	
5. Intégration dans l'action d'une logique d'évaluation	X	
6. Développement partenarial et inscription territoriale de l'action	X	
7. Communication développée à partir et autour de l'action	X	

ANALYSE DE L'ACTION ET PLAN DE PROGRÈS

<i>Niveaux</i>	<i>Préconisations</i>
Publics	<p>La prise en compte des besoins et possibilités des publics en termes d'accès aux savoirs de base est assurée. Ainsi, la totalité des enseignement s'inscrit bien dans un processus individualisé de formation.</p> <p>Deux limites toutefois : d'une part la durée de l'apprentissage proposé qui peut fortement varié ; d'autre part, pour les jeunes majeurs dont l'incarcération se prolonge en maison d'arrêt, les conditions tout à fait exceptionnelles d'enseignement rencontrées en EPM ne pourront être maintenues.</p>
Pédagogie	<p>La dimension pédagogique dispose ici d'une forte connotation didactique et repose, pour l'essentiel, sur la mobilisation de professionnels formés et spécialisés dans l'accompagnement de ces publics.</p> <p>Les améliorations pédagogiques qui pourraient être apportées semblent se situer dans la mobilisation d'outils nouveaux comme par exemple, une utilisation des possibilités offertes par internet. Utilisation qui devra rester compatible avec la contrainte de l'incarcération.</p>
Structure	<p>La structure elle-même constitue, sinon une innovation, du moins une expérimentation sociale réelle.</p> <p>L'importance de la dimension éducative (et sa traduction dans les faits en termes de moyens humains et de compétences mobilisées) laisse à penser qu'en aucun autre endroit, la lutte contre l'illettrisme dispose de telles ressources.</p>
Partenariat	<p>Après avoir évoqué la réalité, la qualité et la pertinence du partenariat mobilisé au sein de l'établissement, il semble pour autant que des marges d'amélioration pourraient être apportées en matière d'accompagnement et de préparation à la sortie.</p> <p>Il semble en effet que pourraient être renforcé en ce sens le partenarit « Éducation Nationale / PJJ », de telle sorte que les acquis réalisés dans le temps de l'incarcération puisse être développés et/ou renforcés à l'extérieur de l'établissement.</p>

3. PREPARATION A L'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

Centre d'Action Éducative et d'Insertion de Toulouse (CAEI - PJJ)

DESCRIPTIF DE L'ACTION

	Présentation
Sens et finalités	<p>Créé en 1998, l'action relève d'un accompagnement visant à préparer les jeunes confiés à l'insertion sociale et professionnelle.</p> <p>L'action conduite a pour objectif :</p> <ul style="list-style-type: none">• L'acquisition par ces jeunes, des compétences de base nécessaires à la vie quotidienne ;• L'intégration, par ces mêmes jeunes, des dispositifs de droit commun.
Contenu	<p>Du point de vue de son déroulé, l'action retenue implique :</p> <ul style="list-style-type: none">• Une phase d'accueil, de diagnostic de la situation, d'évaluation des besoins et possibilités du jeune qui débouche sur une contractualisation (décrite dans notre annexe) ;• La mise en œuvre d'un dispositif spécifique d'accompagnement construit autour de différents modules visant à l'acquisition des savoirs de base ;• Et enfin, une phase d'évaluation (de bilan) et d'appui à l'orientation vers le droit commun. <p>En termes de contenu, trois axes de travail peuvent être ici identifiés :</p> <ul style="list-style-type: none">• Susciter chez le jeune, la curiosité et le plaisir d'apprendre ;• Mobiliser les outils du savoir-être et savoir-faire relevant de la remédiation cognitive (Piaget, Vygotski, Feurstein, etc) ;• Alternier les séquences théoriques avec des ateliers pratiques (transfert de connaissances) et des stages en entreprises (principe d'aller-retour permanents) ;• Conduire progressivement les jeunes à l'autodétermination puis à l'autonomie et, enfin, à une maîtrise minimum de leur propre environnement.
Moyens humains	<p>Deux professionnelles sont mobilisées dans le cadre de l'action retenue pour l'atelier régional FPP3 de l'ANLCI. Soit :</p> <ul style="list-style-type: none">• Une éducatrice spécialisée disposant d'une maîtrise des outils spécifiques à l'accompagnement des publics en situation d'illettrisme et de difficulté à l'égard des savoirs de base ;• Un professeur technique CSB. <p>Cette équipe est renforcée d'un autre temps plein à caractère éducatif et d'une psychologue sur un temps partiel.</p>

	Approche globale
Publics	<p>Les jeunes accompagnés (au nombre d'une dizaine par an) relèvent de la tranche d'âge allant de 16 à 18 ans et se caractérisent par :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un niveau important de difficulté d'ordre divers (difficultés psychologiques, comportementales, etc) • Une déscolarisation parfois ancienne ; • Le fait d'être sous mandat judiciaire.
Pédagogie	<p>La pédagogie mobilisée ici vise à fournir aux jeunes accompagnés les moyens nécessaires à leur autonomie sociale et professionnelle. Elle s'appuie sur deux principaux niveaux d'intervention. Soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une dynamique rapprochée de travail intégrant, dans une même logique d'intervention : l'éducateur spécialisé référent et éducateur CAEI ; la famille du jeune et le jeune lui-même ; • Une alternance de temps d'apprentissage, à l'intérieur de modules spécifiques (pratiques et théoriques) et en entreprise. <p>Dans ce cadre, la mobilisation de l'outil informatique est modulée en fonction d'un ensemble d'autres paramètres liés à la situation singulière du jeune concerné, et principalement, à l'analyse qui sont faites des difficultés qu'il rencontre. Dans cette perspective, l'outil informatique est mobilisé en alternance avec d'autres supports qui, en fonction du moment et de la situation, paraîtront plus appropriés.</p>
Structure	<p>Comme précédemment pour l'EPM, il convient de noter ici, l'importance de l'éducatif et de l'insertion comme éléments constitutifs de l'identité de la structure. Ainsi, le CAEI (centre d'Action Éducative et d'Insertion) entretient-il de fait, une proximité de sens avec l'action retenue dans le cadre du FPP3.</p> <p>De même, et au regard des publics accompagnés, l'hypothèse selon laquelle ces derniers sont en difficulté à l'égard des savoirs de base peut être aisément vérifiée. Pour autant, et cette fois à l'inverse de l'EPM, l'on notera ici (sur la base des informations disponibles) une mobilisation significativement plus faible des moyens accordés en vue d'assurer le succès des missions confiées.</p>
Partenariat	<p>Le « fil conducteur » du partenariat est le jeune lui-même. Les partenaires étant ainsi mobilisés, au fur et à mesure du processus d'apprentissage et en cohérence avec celui-ci. L'on remarquera toutefois que celui-ci est principalement marqué par quatre types de professionnels :</p> <p>Un ensemble de professionnels « ressource » intervenant directement sur le jeune (ex : psychologue ; psychomotriciens ; etc...) ;</p> <p>Un ensemble de professionnels relevant de structures en mesure d'inscrire les jeunes dans des actions éducatives spécifiques (Collectivités Locales ; Club de prévention ; etc) ;</p> <p>Un ensemble de professionnels relevant des dispositifs spécifiques au champ de l'insertion (ex : conseillers Mission Locales ; Pôle emploi ; etc) ;</p> <p>Un ensemble d'acteurs constitutifs du champ de l'emploi (Professionnels de la Chambre des Métiers ; employeurs potentiels ; etc).</p>

DÉMARCHE QUALITÉ

<i>Critères</i>	<i>Oui</i>	<i>Non</i>
1. Prise en compte des besoins des publics	X	
2. Construction de parcours individualisés	X	
3. Compétences des praticiens mobilisés	X	
4. Pertinence et appropriation des outils et dispositifs	X	
5. Intégration dans l'action d'une logique d'évaluation	X	
6. Développement partenarial et inscription territoriale de l'action	X	
7. Communication développée à partir et autour de l'action	X	

ANALYSE DE L'ACTION ET PLAN DE PROGRÈS

<i>Niveaux</i>	<i>Préconisations</i>
Publics	<p>Si la mission confiée à la structure semble précise, il a semblé que pouvait exister le risque que lui soit adressée (par défaut) des publics ne relevant pas directement de son champ de compétences.</p> <p>Ceci n'est pas sans impact sur la structure (en termes par exemple de lisibilité) et sur la mission confiée aux professionnels (au regard des compétences pouvant être mobilisées).</p>
Pédagogie	<p>L'approche pédagogique proposée est en cohérence avec les objectifs poursuivis en matière d'accès aux savoirs de base.</p> <p>Dans ce cadre, il est construit pour chacun, un processus individualisé d'apprentissage, à l'intérieur duquel, est clairement pris en compte les besoins et possibilités de la personne, tant dans sa dimension individuelle que citoyenne.</p>
Structure	<p>Les moyens humains et matériels mobilisés en vue d'assurer aux jeunes accompagnés un accès aux savoirs de base méritent semble-il d'être renforcés.</p> <p>De même, et comme évoqué à propos des publics, il conviendrait que la structure puisse s'assurer que le jeune qu'on lui demande d'accompagner relève bien de son champ d'intervention.</p>
Partenariat	<p>La fiche descriptive de cet acteur fait apparaître un partenariat riche et divers. Si celui-ci semble clairement structuré autour de l'accompagnement des jeunes, il paraît aussi très marqué par les dimensions « d'action socio-éducative » et « d'insertion professionnelle ».</p> <p>Dans le prolongement de celles-ci, il paraîtrait intéressant d'apprécier les possibilités d'ouvrir vers d'autres horizons, peut-être moins marqués « action sociale ».</p> <p>On pense par exemple ici au champs des loisirs, de l'animation et de la culture.</p> <p>Enfin, nos remarques portant sur l'adéquation entre jeunes proposés au CAEI et mission du CAEI invitent à renforcer la lisibilité de cette structure pour les partenaires et organismes prescripteurs.</p>

4. ATELIER TIC ET MULTIMEDIA

École Régionale de la Deuxième Chance

DESCRIPTIF DE L'ACTION

	<i>Présentation</i>
Sens et finalités	<p>L'école est destinée à des personnes de 18-30 ans, sans qualification ni emploi. Créé dès les origines de l'école, puis renforcée en 2006, l'action proposée par l'ER2C s'appuie sur un constat : celui de la révolution cognitive et de la nécessité pour tous, de maîtriser les outils que celle-ci implique.</p> <p>De manière plus concrète, c'est également sur le constat de la place prise par les TIC dans le processus d'accès à l'emploi (par exemple comme critère de recrutement) qu'il a été décidé de fortement les intégrer à l'offre de formation de l'école.</p> <p>TIC et multimédia sont donc ici considérés comme relevant explicitement des compétences de base. Compétences devant être maîtriser afin d'assurer son insertion sociale et professionnelle.</p> <p>Dans le but de répondre à ce défi, ont été construits et mis en oeuvre les ateliers TIC et Multimédia, dont l'objectif premier est de permettre au plus grand nombre d'élèves d'être autonomes dans les usages courants de l'informatique.</p>
Contenu	<p>L'action retenue recouvre dans les faits deux ateliers : L'atelier TIC d'une part, et, d'autre part, l'atelier FLE destiné au public non francophone. Elle concerne des personnes d'une moyenne d'âge d'environ 22 ans et se déroule sur une durée d'un an au rythme de trois séances hebdomadaires de trois heures chacune par atelier.</p> <p>Dans ce cadre, chaque élève se voit proposé selon son niveau, son projet et son parcours, des supports individualisés visant à parfaire la maîtrise de tel ou tel aspect de l'outil informatique (maîtrise du traitement de texte, du tableur, du clavier, de la recherche sur internet, des logiciels de retouche graphique, etc...).</p> <p>Ceci implique la mobilisation de moyens matériels tel que : 2 salles multimédia comprenant respectivement 12 à 13 postes utilisés par les ateliers TIC et Multimédia.</p> <p>De plus, 3 salles multimédia proposant un total de 45 postes informatiques sont également mises à la disposition des autres ateliers et permettent la réalisation des actions suivantes : Appui à la recherche d'emploi ; Appui au développement de l'autonomie face à l'outil informatique ; Entraînement à la vitesse de frappe ; mathématiques ; FLE ; etc...).</p>
Moyens humains	<p>L'action mobilise une formatrice TIC, multimédia. Mentionnons que la formatrice mobilisée est l'auteur d'une méthode d'apprentissage (Voir en ce sens la fiche acteur consacrée à l'ER2C).</p>

	Approche globale
Publics	<p>L'école accompagne un public allant de 18 à 30 ans (150 personnes en 2009). Depuis 5 ans, des ateliers de remise à niveau en français, math, raisonnement logique, TIC, Multimédia et culture générale sont proposés à un publi de niveau infra V ayant abandonné toute formation diplômante ou qualifiante depuis au moins un an.</p> <p>D'une manière générale, on retrouvera ici la même diversité et hétérogénéité de profils, en soulignant toutefois quelques situations particulières qui sont estimées comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> Illettrisme (5% des situations rencontrées) ; Public en semi liberté (5 à 6% de situations) ; Public ayant fait l'objet de condamnations judiciaires (15% de situations) ; Publics en difficulté chronique face aux enseignement proposés (3%).
Pédagogie	<p>Pour tous les ateliers, la pédagogie mobilisée au sein de l'école peut être caractérisée de deux manières :</p> <ul style="list-style-type: none"> D'une part, elle est très fortement individualisée ; D'autre part, elle est explicitement sur-déterminée par le projet professionnel de l'élève. <p>Concernant les ateliers TIC et Multimédia, l'on notera que celui-ci se subdivie en deux niveaux distincts permettant ainsi d'assurer une certaine progressivité dans les enseignements proposé (niveau n°1 : Initiation / Sensibilisation et niveau n°2 : Perfectionnement).</p>
Structure	<p>Au-delà des enseignements, les TIC sont ici au cœur du projet de l'école tant il est vrai que celle-ci est d'abord conçue comme une réponse à la société cognitiviste. Et de ce point de vue, l'on conviendra que l'établissement a été en mesure de se doter des moyens matériels en cohérence avec son positionnement et ses orientations.</p> <p>De plus, son installation et intégration dans un quartier populaire de Toulouse paraissent réussies. Une certaine continuité de sens semble en effet exister entre d'une part les publics fréquentant l'école et, d'autre part, l'habitat et les populations environnantes.</p>
Partenariat	<p>L'essentiel du partenariat mobilisé est concentré sur le domaine de l'emploi. Entreprises et structures d'appui à l'insertion professionnelle en constituent les principaux éléments. En ce sens, la Mission Locale de Toulouse dispose d'un référent au sein de l'ER2C.</p>

DÉMARCHE QUALITÉ

<i>Critères</i>	<i>Oui</i>	<i>Non</i>
1. Prise en compte des besoins des publics	X	
2. Construction de parcours individualisés	X	
3. Compétences des praticiens mobilisés	X	
4. Pertinence et appropriation des outils et dispositifs	X	
5. Intégration dans l'action d'une logique d'évaluation	X	
6. Développement partenarial et inscription territoriale de l'action	X	
7. Communication développée à partir et autour de l'action	X	

ANALYSE DE L'ACTION ET PLAN DE PROGRÈS

<i>Niveaux</i>	<i>Préconisations</i>
Publics	<p>Les publics accompagnés disposent de profils en cohérence avec la mission de l'ER2C. L'offre de formation, largement surdéterminée par le projet professionnel, s'organise autour d'un accompagnement individualisé.</p> <p>Pour autant, il pourrait être utile de mieux préciser de quelle manière peuvent être appréhendés et accompagnés les problématiques spécifiques de l'illettrisme.</p>
Pédagogie	<p>En cohérence avec les orientations premières de la structure, l'accent est ici mis sur l'accompagnement individualisé des personnes et leur projet professionnel.</p> <p>Sur ce point, il va de soi que les compétences mobilisées sont de qualité et présentent une réelle efficacité.</p> <p>Deux pistes de développement peuvent toutefois être proposées : celle relative à une prise en compte plus fine des situations d'illettrisme qui, à ce jour, ne semblent pas reconnues en tant que telle ; celle relative à un investissement plus significatif de la dimension collective.</p>
Structure	<p>Les moyens matériels et humains mobilisés par l'ER2C sont tout à fait significatifs et semblent permettre une prise en charge et un accompagnement de qualité.</p> <p>Néanmoins, et du fait que la mobilisation des TIC (reconnues ici comme relevant des compétences de base) concerne l'ensemble des matières et ateliers de l'école, il pourrait être utile de disposer d'outils transversaux d'analyse des résultats obtenus.</p> <p>Ceci afin d'éviter un éventuel risque de cloisonnement des enseignements et/ou des effets possibles de redondance d'un enseignement à l'autre.</p>
Partenariat	<p>Il est noté globalement peu d'échanges entre partenaires sur la question des savoirs et compétences de base, sur les enjeux qui s'y trouvent associés, les dispositifs mobilisés, les pratiques engagées et les outils utilisés et/ou construits en vue de répondre aux besoins des publics concernés.</p> <p>De ce fait on ne peut qu'inviter les acteurs, et en l'occurrence l'ER2C des moyens et dispositifs nécessaires à de tels échanges.</p> <p>Ceci d'autant plus, que les publics les plus fragiles se trouvent assez régulièrement en lien et suivi par une pluralité de structures.</p>

5. ATELIER D'INITIATION A L'INFORMATIQUE ET INFOGRAPHIE

Foyer des Jeunes Travailleurs de Jolimont

DESCRIPTIF DE L'ACTION

	Présentation
Sens et finalités	<p>L'atelier « initiation à l'informatique et infographie » a été lancé au sein du FJT dès 2004. Sa genèse s'appuie sur deux sources :</p> <ul style="list-style-type: none">• Le constat réalisé par les animateurs, dans le cadre des suivis éducatifs proposé aux jeunes et à l'occasion desquels, étaient identifiés des freins dans l'utilisation d'internet ou encore difficultés à mobiliser l'informatique dans un processus de recherche d'emploi ;• La démarche volontaire d'un certain nombre de jeunes souhaitant développer leurs compétences en matière d'informatique. <p>L'ensemble de la démarche proposée vise à permettre aux jeunes de se doter d'une autonomie face à l'outil informatique.</p> <p>En outre, les ateliers réalisés, s'ils permettent l'acquisition des savoirs nécessaires à l'utilisation de l'informatique dans la vie quotidienne, constituent aussi une occasion, un support, à un ensemble d'autres activités venant « nourrir » l'animation et la vie sociale du foyer (ex : réalisation d'un journal de quartier).</p> <p>Dans cette perspective, une finalité essentielle est poursuivie : démocratiser l'accès à l'informatique, au multimédia et à internet.</p>
Contenu	<p>Du point de vue de son déroulé, l'action retenue implique un accompagnement dans la durée (environ un an par jeune concerné) et se construit au fur et à mesure des besoins des publics. Faisant appel aux outils de l'informatique (NTIC) et du multimédia, elle met à la disposition du public un ensemble de supports comme : postes informatiques, logiciels spécifiques, appareils photographiques, caméscopes....</p> <p>Du point de vue de son contenu, et autour d'objectifs d'appui à l'insertion sociale et professionnelle des publics, l'action mobilise des temps d'ateliers collectifs et d'appuis individualisés à l'occasion desquels est proposé un apprentissage progressif des nouvelles technologies de communication.</p> <p>Dans ses déclinaisons concrètes, l'action permet ainsi aux jeunes de s'engager tout autant dans la création d'un journal de quartier que de disposer ainsi d'un ensemble de ressources venant en appui à leur vie quotidienne (ex : gestion du budget, paiement des allocations, réponses aux offres d'emploi ; etc...).</p>
Moyens humains	<p>L'action mobilise une animatrice socio culturelle spécialisée dans le domaine des TIC et en mesure d'assurer la conception et la conduite d'ateliers multimédia, de sensibilisation à l'information et à l'infographie.</p>

	Approche globale
Publics	<p>Les jeunes accompagnés dans le cadre de l'action retenue relèvent de la tranche d'âge allant de 16 à 25 ans et correspondent au(x) :</p> <p>Nombre d'une petite vingtaine de personnes accompagnées par an ;</p> <p>Situations les plus fragiles (pour lesquelles un suivi ASE est parfois engagé).</p>
Pédagogie	<p>La pédagogie ici mobilisée, de type dynamique et fortement interactive, vise deux grands champs :</p> <p>Celui de l'insertion au sens d'un appui au processus de socialisation et de professionnalisation des jeunes. Dans ce cadre, les actions développées s'inscrivent dans les objectifs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'appui auprès des jeunes les plus en difficulté face aux logiciels de base à travers un accompagnement à leur utilisation dans le cadre d'ateliers personnalisés d'initiation ; • Appui aux résidents en matière de gestion de leur budget à l'aide de logiciels adaptés et dans le cadre d'ateliers collectifs ; • L'appui aux résidents et à leur besoins par un libre accès à la salle informatique et à internet. Ceci mettant à leur disposition l'ensemble des outils bureautique, multimédia et autres outils de communication. <p>Celui de la vie sociale et de son animation. Ici, l'accent est mis sur les objectifs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réaliser, avec les jeunes, de projets multimédia (projets personnels ou en lien avec le journal de quartier Oxyjeun's, l'animation du foyer, etc...) à travers l'atelier infographie/vidéo ; • Mettre à disposition auprès des jeunes d'un matériel multimédia sous forme de prêt, avec si souhaité, un accompagnement à l'utilisation par l'animatrice en charge de ces ateliers.
Structure	<p>L'action retenue est, dans certains de ses aspects fortement associée à d'autres ressources et services proposés par la résidence. Dans cette perspective, il est mentionné tout particulièrement le lien construit dans ce cadre avec l'espace « emploi » du FJT.</p> <p>En effet, l'action vient ici renforcer l'ensemble du processus de recherche d'emploi. Ceci à travers l'appui proposé en matière de : création d'un e-mail ; télé-candidature ; CV en ligne ; recherches internet ; sites dédiés ; etc... Mais, il faut également signaler que dans sa dimension plus « ludique » (relevant du champ des loisirs), cette action contribue fortement à la qualité de vie que se toruve en mesure de proposer la résidence.</p>
Partenariat	<p>L'action est également l'occasion de développer un partenariat « externe ». De ce point de vue, l'on notera qu'elle s'inscrit dans un système local d'acteurs mobilisés sur un ensemble complémentaires d'objectifs. À titre d'exemple, on mentionne ici ce qui peut être développé à partir du journal Oxyjeun's en lien avec : La Mission Locale de Toulouse ; Le Centre Culturel ; Le Centre Social ; Le Club de prévention... etc.</p> <p>Enfin, les jeunes accompagnés dans le cadre de cette action bénéficient également, pour certains d'entre eux, d'un suivi partagé avec d'autres partenaires (ex : Mission Locale, ER2C, PJJ).</p>

DÉMARCHE QUALITÉ

<i>Critères</i>	<i>Oui</i>	<i>Non</i>
1. Prise en compte des besoins des publics	X	
2. Construction de parcours individualisés	X	
3. Compétences des praticiens mobilisés	X	
4. Pertinence et appropriation des outils et dispositifs	X	
5. Intégration dans l'action d'une logique d'évaluation	X	
6. Développement partenarial et inscription territoriale de l'action	X	
7. Communication développée à partir et autour de l'action	X	

ANALYSE DE L'ACTION ET PLAN DE PROGRÈS

Niveaux	Préconisations
Publics	<p>Il convient de noter ici que les publics susceptibles d'être concernés par des actions relevant de l'accès aux savoirs de base peuvent ici bénéficier d'un accompagnement, à la fois collectif et individualisé.</p> <p>En outre, l'identité de la structure, construite autour d'une fonction d'hébergement et intégrant des actions d'ordre socio-culturelles permet d'appréhender ces difficultés de manière moins stigmatisée qu'ailleurs. Ceci constituant une réelle ressource.</p>
Pédagogie	<p>La pédagogie mobilisée s'appuie sur un ensemble identifié de compétences. Sa dimension dynamique, laissant une place importante à l'implication des jeunes dans le dispositif proposé semble répondre de manière pertinente aux objectifs poursuivis.</p> <p>De même, le fait de positionner l'action comme un appui à la vie quotidienne, dans sa dimension administrative comme dans ses aspects plus ludiques (loisirs, culture, etc...) permet d'apporter aux publics concernés, des réponses et un soutien immédiat, particulièrement cohérent avec les situations rencontrées.</p> <p>Concernant plus directement l'acquisition des savoirs de base, il semble que les outils d'évaluation des résultats pouvant être acquis par les jeunes restent à développer.</p>
Structure	<p>La mise en lien de l'action (et/ou son inscription) avec les autres services de la résidence est effectif et permet d'assurer aux jeunes un panel de services venant, de manière complémentaires en appui à leur insertion.</p> <p>Pour autant, positionnée à l'articulation de plusieurs champs : insertion, hébergement et vie sociale, loisirs, etc... les contours de ce qui peut être conduit en matière d'accès aux savoirs de base mérite d'être plus amplement précisé.</p> <p>Non pas que cela ne soit pas réalisé, bien au contraire. Simplement, il semble que cet objectif soit pour partie dilué dans un ensemble plus large qui rend délicat l'identification de ses réels contours.</p>
Partenariat	<p>La dimension partenariale associée à l'action s'inscrit principalement dans la réalisation du journal de quartier Oxyjeun's. Au-delà, doit pouvoir être renforcé celui visant à faciliter l'accès aux savoirs de base.</p>

ANNEXES

1. EXEMPLES D'OUTILS PROPOSES PAR LES PRATICIENS

Exemple d'outils de détection mobilisé par la MLT

Heure de départ :

Première partie : Compréhension et expression Orale

Question sur l'identité

Nom ?

Prénom ?

Comment: s'écrit votre nom ?

Question espace temps

Comment: êtes-vous venu ?

Avez-vous trouvé facilement ?

Combien de temps avez-vous mis pour venir ?

Projet professionnel

Avez un projet pro. et de formation, si oui lequel ?

Avez-vous déjà travaillé

Description de situation

Image 1

Image 2

Image 3

Image 4

	Reformulation	Compréhension orale	Expression orale
Nom ?	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>
Prénom ?	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>
Comment: s'écrit votre nom ?	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>
Question espace temps			
Comment: êtes-vous venu ?	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>
Avez-vous trouvé facilement ?	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>
Combien de temps avez-vous mis pour venir ?	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>
Projet professionnel			
Avez un projet pro. et de formation, si oui lequel ?	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>
Avez-vous déjà travaillé			
Description de situation			
Image 1	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>
Image 2	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>
Image 3	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>
Image 4	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>

Compréhension orale: oui non

Expression orale: oui non

Commentaires de l'évaluateur :

Deuxième partie : Expression écrite

Exercice n°1

Liste des courses : *Que devez-vous acheter quand vous allez faire des courses ?*

-
-
-
-

Exercice n°2

Consigne : vous allez chez un ami, il n'est pas là - vous écrivez un message expliquant pourquoi vous êtes venu(e). (Cette consigne peut être lue ou écrite à l'oral)

Exercice n°3 : Recopiez le texte ci-dessous :

J'arrosais Paul, puis il m'inondait. Cette façon de faire était une invention géniale de mon père, car l'abominable toilette était devenue un jeu.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Exercice n°4

Vous donnez rendez-vous à un(e) ami(e) dans le centre ville : écrivez le message.

.....

.....

.....

.....

.....

Expression écrite : oui non

Commentaires de l'évaluateur :

Troisième partie : Compréhension Écrite

Détection sur CD ROM -

Compréhension écrite : oui non

Commentaires de l'évaluateur :

Texte 1 Q 1 Q 2 Q 3 Q 4 Q 5

Texte 2 Q 1 Q 2 Q 3 Q 4 Q 5 Q 6

Texte 3 Q 1 Q 2 Q 3 Q 4 Q 5

Texte 4 Q 1 Q 2 Q 3 Q 4

Heure de fin :

Approche des enseignements réalisés au sein de l'EPM

L'outil informatique est il un support pédagogique adapté aux enjeux d'apprentissages des jeunes en situation d'illettrisme ?

1. Pourquoi utiliser l'outil informatique avec ce public ?

- Pour son côté « attractif » → actuel mais pas toujours très utilisé auparavant par ce public. Obstacle possible : ils n'ont pas toujours les pré-requis.
- Permet de diversifier les supports pédagogiques
- Autonomie de l'élève → élèves très demandeurs de la présence de l'adulte. Moins face à l'ordinateur. S'assurer d'une bonne prise en main du logiciel. Permet de gérer la situation d'apprentissage.

2. Quelle utilisation :

Apprentissage de l'informatique (exemple : B2I / création de CD Rom)

Objectif : Permettre à l'élève d'acquérir les compétences de bases permettant de se débrouiller face à un ordinateur.

Offre de supports interactifs (exemple : ASSR 2)

La finalité ne sera pas l'utilisation de l'informatique

Travail de repérage / concentration pour l'élève qui ne sait pas lire.

Des logiciels qui permettent de consolider les compétences travaillées

Objectif : Se servir de l'outil informatique pour diversifier les supports et permettre à l'élève de consolider ses acquis.

Phase de consolidation / Etre au plus près des besoins particuliers de l'élève.

3. Le choix des logiciels

Difficulté avec ce public : adapter les supports → écart entre les compétences travaillées relevant d'un niveau cycle 2 et l'âge réel de l'élève.

Aspect à prendre en compte dans le choix des logiciels

Des logiciels paramétrables pour s'adapter aux besoins particuliers de l'élève et non demander à l'élève de s'adapter à un logiciel.

Cela restreint le nombre de logiciels que j'utilise dans la classe.

- Jeux de mots
- Langagiciels pour quelques compétences
- Assimo

4. Un exemple d'utilisation : Jeux de mots

Compétence :

Etre capable de différencier les syllabes oi, on ou.

Absence d'exercice qui permettrait de travailler cette compétence dans les exercices de bases.

→ Création d'un exercice

Bilan :

Outil motivant mais cela n'est pas systématique pour tous les apprenants.

L'outil informatique = cohérent mais importance de passer par le papier et la feuille, supports écrits,

...

Importance de l'interaction dans les phases d'apprentissages entre les différents supports utilisés pour donner du sens aux apprentissages.

L'outil informatique me semble pouvoir répondre aux besoins particuliers de l'apprenant si on adapte les contenus proposés à l'apprenant et non pas le contraire.

Actuellement l'outil informatique occupe une place importante dans la société, en particulier, au travers d'internet.



Espace culturel Informatique / multimédia Module d'Initiation



Objectif : acquérir les compétences de bases de l'outil informatique

Les éléments qui composent le micro ordinateur (fiche1)

Le clavier : ses fonctions (fiche 2)

La souris : clic droit et gauche (fiche 2)

Allumer / éteindre l'ordinateur (fiche 3)

Le bureau : choisir et ouvrir le logiciel adéquat suivant son besoin (fiche 4)

Des utilisations de l'outil informatique :

Le traitement de texte et ces fonctions à l'écran (Word) :(fiche 5)

Taille de texte

Police

Couleur

Gras / italique / souligné

Aligner à gauche / centré / aligner à droite

Sélectionner du texte

Enregistrer

Puces et numéros (pour les paragraphes)

Dessin (flèche, accolade, rectangle, organigramme...)

Insérer une image

Aperçu avant impression

Imprimer

La mise en page (Publisher) (fiche 6)

Associer du texte et des images pour produire un document facile à lire.

La recherche d'information (fiche 7)

CD ROM

Internet

La communication par Internet (fiche 8)

La messagerie électronique(E-mail)

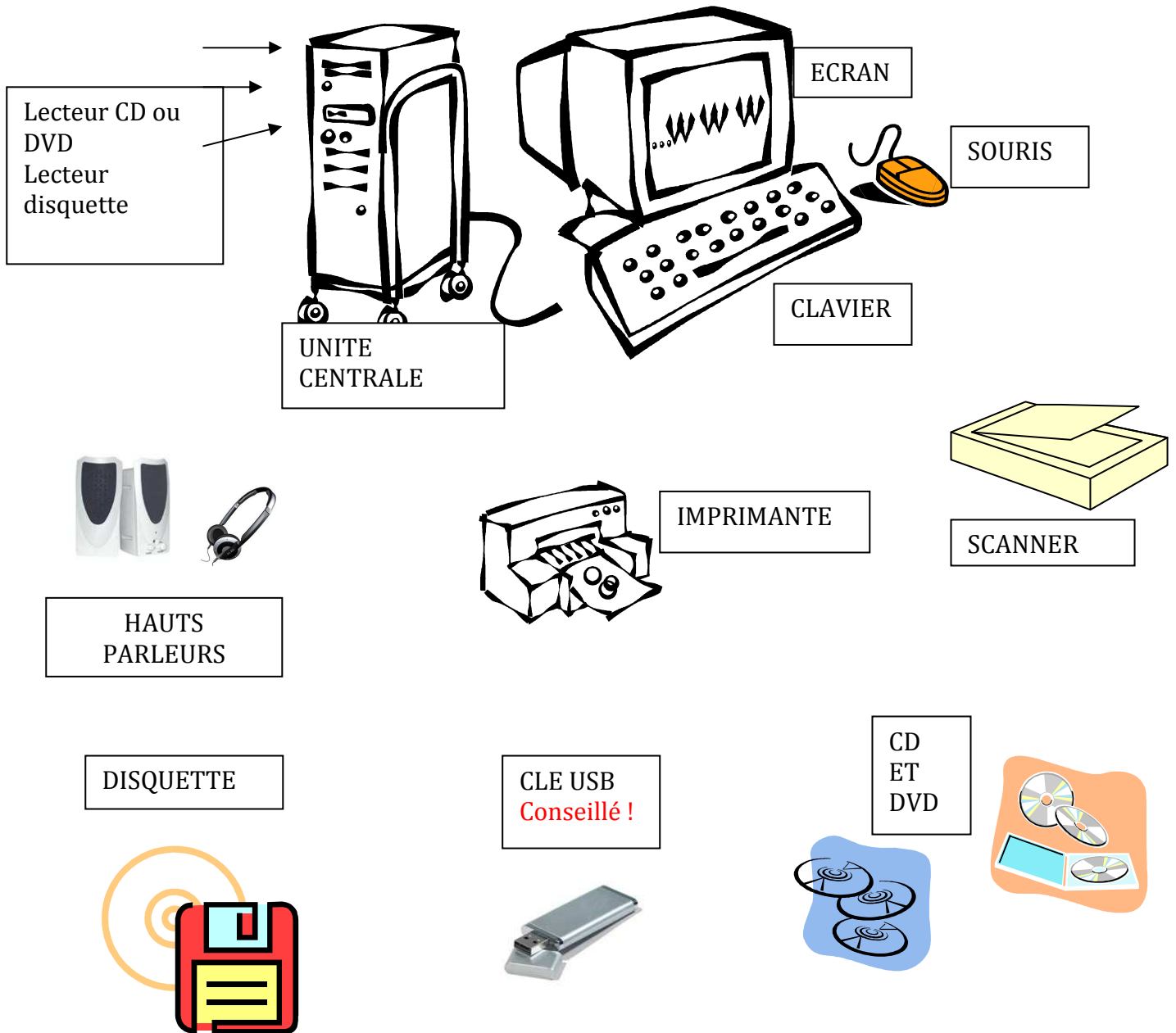
La messagerie instantanée (Messenger, Skype...)

La « visioconférence »



Fiche 1

A. Les éléments qui composent le micro-ordinateur B. et ses périphériques



Fiche 3 C. Allumer / éteindre l'ordinateur

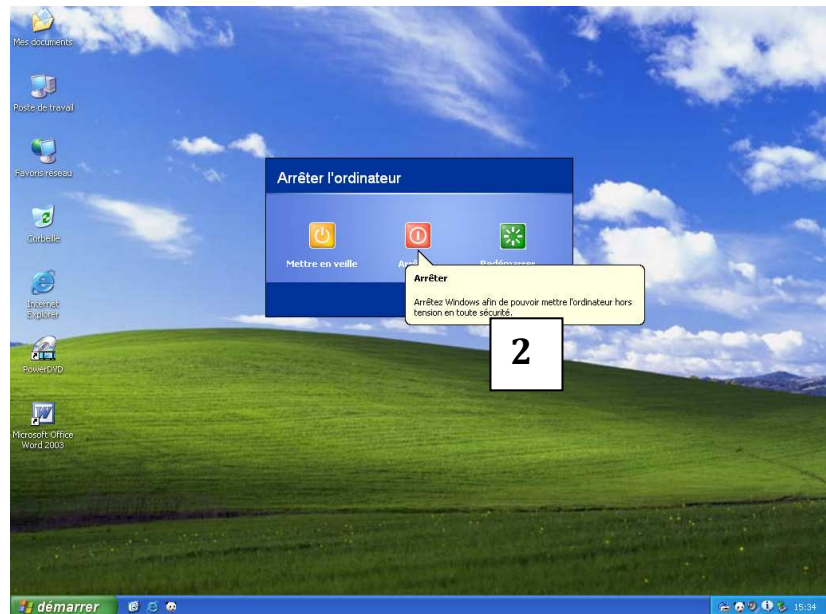
Allumer :

Allumer l'unité centrale à l'aide du bouton
Allumer l'écran (s'il n'est pas en veille)

Attendre l'installation !

Eteindre :

Cliquer « Démarrer / puis Arrêter », cliquer « Arrêter l'ordinateur », Confirmer « OK »
Eteindre l'écran
Eteindre les hauts parleurs

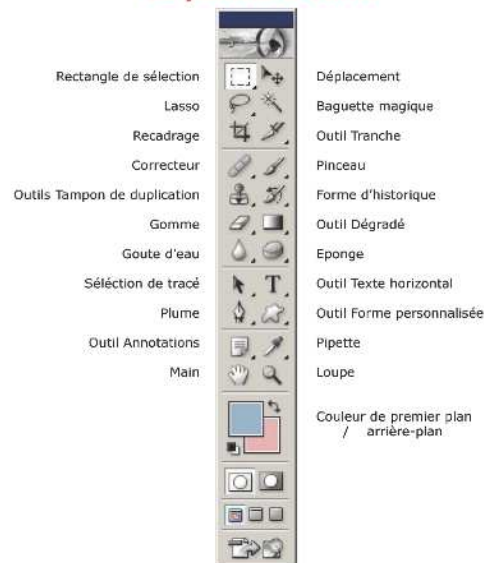


1

Clic droit « Arrêter l'ordinateur »

Approche de Photoshop (FJT)

La palette d'outils



Les outils de sélection

La partie supérieure de la palette contient des outils de sélection. Le rectangle de sélection, le lasso et la baguette magique sont employés pour créer une sélection dans une image, mais le rectangle ne fait que définir une zone (le contenu sélectionné est simplement encadré de pointillés). Pour déplacer, copier ou couper la zone sélectionnée dans le rectangle, il faut exécuter une opération supplémentaire.

Pour copier ou couper une partie de l'image vous pouvez choisir les combinaisons classiques, c'est à dire Ctrl C pour copier Ctrl X pour couper et Ctrl V pour coller. Vous pouvez aussi choisir ces commandes dans le menu Édition.

- Le déplacement

Il sert à déplacer une partie de l'image sélectionnée, vous devez soit choisir l'outil de déplacement soit appuyer sur la touche Ctrl.

- Le lasso

Il sert à sélectionner des portions d'image.

- La baguette magique

Elle sert à sélectionner des portions d'image contenant des pixels de couleurs voisines.

- La tolérance

La tolérance est comprise entre 0 et 255. Pour limiter la sélection aux pixels de couleur très proche, entrez une valeur faible. Si au contraire vous désirez sélectionner une gamme avec plus de nuances, il faut que la tolérance soit plus élevée.

Outils de suivi proposés par la MLT

Carnet de bord		Séance 1/6
Nom :	Atelier Numériques savoirs de base Groupe 1	
Prénom :		
e-mail :		
Objectifs de la séance : Savoir se présenter Utiliser Internet pour rechercher une information et la communiquer	Séances collectives : - 07/02/08 à 9h15 - 14/02/08 à 9h15 - 21/02/08 à 9h15 - 28/02/08 à 9h15 - 06/03/08 à 9h15 - 13/03/08 à 9h15 Accès salle informatique (05 62 73 38 75) : - Mardi 9h15-12h30 - Mercredi 14h00-17h00	
Le Vocabulaire indispensable		
Pour la prochaine fois je dois penser à :		
Mon prochain rendez-vous est le :		



Parcours d'accès aux savoirs de base – Livret de suivi			
NOM Prénom :		Conseiller :	Antenne :
Tél :	Age :	Commentaires :	
Adresse :			
N° ANPE :			
Parcours scolaire :			
Date d'arrivée en France :			
Le suivi du parcours			
ETAPE	DATE	Proposition	Commentaire
Repérage du Conseiller MLT		RDV DATIC Avec :	
Détection			
Atelier SDB			
Tuteur AFEV			
Organisme de formation			

Outils et supports proposés par l'ER2C



Ateliers TIC et Multimédia Objectifs pédagogiques par modules et supports d'évaluation

		Exemple de supports d'évaluation
Maîtriser le clavier	Sait taper à une vitesse d'au moins 40 mots par minute.	Test de vitesse de frappe en ligne : http://www.typingtest.com/fr/
Produire avec un logiciel de traitement de texte	Sait produire un document simple de type CV avec Microsoft Word 2003 [®] .	WOrd_CV_modele.pdf WOrd_CV_grille.pdf
	Sait produire un document complexe (texte, images, tableau, graphique ...) avec Microsoft Word 2003 [®] .	Word_Affiche CIDFF-grille.pdf Word_Affiche CIDFF-modele.pdf
Produire avec un tableur	Sait saisir et mettre en forme un tableau avec Microsoft Excel 2003 [®] .	piscine instructions.pdf piscine modele.pdf piscine_grille.pdf
	Sait programmer les formules permettant d'effectuer les 4 opérations de base avec Microsoft Excel 2003 [®]	Excel_Test02.pdf Excel_Test02_grille
Communiquer	Sait envoyer et recevoir un mail avec une pièce jointe.	Les élèves envoient les mails à l'adresse suivante : atelierinfo_er2c@yahoo.fr (mdp : kaiserin) Le module est validé après réception d'au moins 3 mails
	Sait créer un compte utilisateur sur différents sites.	compte_deezer.pdf
Rechercher	Sait classer, ordonner et retrouver des fichiers sur son ordinateur.	
	Sait trouver et utiliser les sites permettant d'obtenir les informations professionnelles ou personnelles recherchées.	RechercheInternet_Cariforef_grille.pdf RechercheInternet_Cariforef.pdf RechercheInternet_BusEtMetro01.pdf
Créer, modifier des images	Sait modifier les propriétés élémentaires d'une image avec différents logiciels	proprietesElementairesImage.pdf
	Sait créer une image composite originale avec un logiciel de retouche graphique.	TheGimp_CarteColombe.pdf

L'exemple du processus évaluatif proposé par l'ER2C

L'évaluation initiale

Chaque mois, une nouvelle promotion de 14 élèves intègre l'ER2C-MIP. Lors des 5 premières semaines de formation, un emploi du temps unique (« le Protocole ») est suivi par l'ensemble de la promotion, qui sera, après le premier stage en entreprise, éclatée et répartie sur les différents ateliers de remise à niveau selon le projet et les besoins de chacun.

L'évaluation des élèves dans les différentes compétences de base se fait lors de la 3^{ème} semaine du protocole. L'objectif de ces évaluations est de pouvoir ensuite positionner chaque élève sur l'atelier lui correspondant, d'établir pour son retour de stage un emploi du temps individualisé où il est inscrit sur les ateliers en accord avec son projet professionnel et son niveau.

L'évaluation initiale – ou positionnement initial – en TIC et Multimédia obéit à ce principe. Elle se déroule en demi-groupes de 7 élèves, et ne dure pas plus d'une heure et demie par demi-groupe.

Chaque élève doit réaliser 10 tâches différentes qui se regroupent en 5 grandes catégories :

- Gérer ses données (savoir créer un dossier, savoir ouvrir un fichier dont on a précisé l'adresse, savoir enregistrer un fichier dans un dossier précis) ;
- Produire avec le traitement de texte (savoir modifier la mise en forme des caractères et des paragraphes) ;
- Communiquer par Internet (être capable de créer une boîte e-mail, savoir envoyer un mail) ;
- Rechercher sur Internet (trouver le nom de la capitale d'un pays, trouver les coordonnées d'une entreprise ou d'un artisan) ;
- Évaluer sa vitesse de frappe.

Les élèves sont invités à effectuer cette évaluation initiale en autonomie, mais il ne leur est pas interdit de s'aider entre eux. Comme ils sont en petit groupe, il est aisé de voir rapidement qui est en difficulté et qui est très à l'aise avec l'outil informatique, selon qui est aidé et qui est aidant. De plus, certains élèves ont du mal non pas à réaliser les tâches demandées mais à lire ou à comprendre les consignes, ce serait une erreur que de les positionner sur l'atelier « Initiation ».

D'autre part, pour les élèves ne connaissant pas du tout l'outil informatique, il est important que ce moment de l'évaluation ne soit pas vécu comme la mise en lumière de ce qu'ils ne savent pas faire mais au contraire comme la preuve que l'outil informatique leur est accessible puisque, une fois que telle ou telle manipulation leur a été montrée, ils savent la reproduire.

Enfin, l'entre-aide des élèves permet également d'atteindre un autre objectif, opérationnel celui-là, qui est la création d'une boîte mail personnelle pour chaque élève.

A travers ce temps de l'évaluation, je cherche surtout à détecter les élèves qui ne sont pas familiers de l'outil informatique et pour lesquels l'atelier « initiation » est préconisé. Selon les promotions, entre 1 et 5 élèves sont concernés à chaque fois, et je n'ai pas observé de diminution de ce nombre depuis 3 ans que je travaille à l'ER2C-MIP.

En revanche, dans la part d'élèves qui savent se débrouiller avec l'ordinateur, il y a maintenant très souvent un ou deux élèves qui maîtrisent parfaitement l'ensemble des compétences de base liées aux TIC et pour lesquels l'inscription sur les ateliers TIC et Multimédia ne semble pas nécessaire.

Les évaluations intermédiaires

A l'issue de son parcours à l'ER2C-MIP, un Passeport pour la Formation tout au long de la vie est édité et remis à l'élève. Ce Passeport atteste d'une part des compétences professionnelles des élèves, qui y rangent leurs attestations de compétences en entreprise, et d'autre part de leur maîtrise des compétences de base.

Concernant l'usage des TIC, les élèves effectuent lors de leur parcours des évaluations intermédiaires

dont le but est de produire la preuve de l'acquisition de compétences précises.

Celles-ci s'organisent en **6 modules distincts** :

Module 1 : Sait taper à une vitesse d'au moins 40 mots par minute.

Ici, un test de vitesse de frappe en ligne sur le site www.typingtest.com est utilisé. Les élèves doivent reproduire un texte le plus rapidement possible et le plus fidèlement possible, c'est-à-dire sans faute d'orthographe, en respectant la ponctuation, les majuscules et les minuscules, les accents.

La vitesse de 40 mots par minute est une vitesse assez élevée, puisqu'elle correspond à une vitesse moyenne attendue pour les secrétaires : la validation du module 1 atteste ici plus que d'une compétence de base, mais d'une compétence professionnelle.

Ce choix a été fait car l'objectif du passeport étant de valoriser les élèves, il ne semblait pas avoir grand sens à valider la compétence de maîtrise élémentaire du clavier. « Je sais me servir d'un clavier » ne signifie pas grand-chose alors que « je sais taper rapidement » est une compétence appréciée et reconnue.

Ce module est validé par un peu moins de 10% de mes élèves.

Module 2 :

- 1 – Sait produire un document de type CV avec Microsoft Office 2003
- 2 – Sait produire un document complexe (texte, image, tableau, graphiques...) avec Microsoft Office 2003

Ce module peut se valider à 2 niveaux différents, selon que l'on soit autonome dans la production d'un document simple ou d'un document plus complexe.

Dans le premier cas, il suffit de savoir ouvrir le programme Word, saisir du texte, mettre en forme les caractères (police, attributs, couleur, taille de la police) et les paragraphes (alignement, espacement, bordures et trames, insertion de puces), enregistrer son document et l'imprimer pour valider le premier degré du module.

Dans le second cas, en plus des manipulations citées au premier degré, il faut aussi savoir insérer des images, un Word Art personnalisé, un tableau, un graphique, des légendes. Ici, il est demandé aux élèves de reproduire un document, selon des consignes précises.

Ces évaluations se passent durant les ateliers TIC et Multimédia habituels : ceux-ci étant individualisés, chaque élève se voit proposé une activité particulière et je passe d'un élève à l'autre pour apporter mon aide, observer ce qu'ils font.

Ceux qui sont en évaluation sont logés à la même enseigne, sauf que l'aide apportée (hors explications de consignes) est alors notée sur la grille d'évaluation : telle manipulation n'a pas été effectuée en autonomie.

Le module est validé quand 80% des tâches nécessaires à la réalisation de leur document a été effectué en autonomie.

Module 3 :

- 1 – Sait saisir et mettre en forme un tableau avec Microsoft Excel 2003
- 2 – Sait programmer les formules permettant d'effectuer les 4 opérations de base avec Microsoft Excel 2003.

Ici aussi le module se valide à 2 niveaux différents, selon le degré de maîtrise du logiciel Excel. Pour le premier niveau, il faut être capable d'ouvrir le programme Excel, de saisir un tableau avec des colonnes et des lignes comportant une taille précise, des données, des bordures et trames, une image.

Pour le second, en plus de la mise en forme d'un tableau, il faut aussi savoir comment et où programmer les formules afin de générer une facture (somme, pourcentage, soustraction). L'évaluation de cette compétence se déroule de la même manière que pour le module 2.

- Module 4 :** 1 – Sait envoyer et recevoir un mail avec une pièce jointe
2 – Sait créer un compte utilisateur sur différents sites

Les deux items de ce module ont en commun qu'Internet est utilisé pour communiquer, mais il n'y a pas de hiérarchie entre eux : il n'est pas nécessaire de savoir envoyer un mail pour créer son espace emploi sur le site de pôle-emploi, par exemple.

Le premier item concernant l'usage du mail est généralement le premier module validé par les élèves. Ainsi, il est présenté comme un des premiers objectifs à atteindre par les élèves positionnés dans l'atelier Initiation.

Contrairement aux modules précédents, il ne fait pas l'objet d'une situation d'évaluation spécifique : en effet, à la fin d'une séance et quel que soit le travail qui a été fait, je demande aux élèves de m'envoyer leur production par mail. Si je constate qu'ils savent faire cette manipulation en toute autonomie et ce sur plusieurs séances, et avec succès, cette partie du module 4 est validée.

Pour valider le second item, je demande aux élèves de se créer un compte utilisateur sur des sites comme le Pole-emploi, 31000 emplois, carrefour-recrut ou d'autres sites plus ludiques comme le site de musique en ligne Deezer, par exemple. Ils me communiquent ensuite leurs codes pour que je puisse vérifier si le compte a été créé. Pour valider cet item, l'élève doit avoir réussi une création de compte en toute autonomie.

- Module 5 :** Sait trouver et utiliser les sites permettant d'obtenir les informations professionnelles ou personnelles recherchées.

Ce module est validé quand l'élève a réussi à trouver par lui-même des informations relevant de la vie quotidienne ou de la recherche d'emploi ou de formation.

Plusieurs petits exercices sont alors proposés, portant par exemple sur une recherche d'horaires de bus (trouver et utiliser le site Tisséo), d'horaires d'ouverture du bureau de poste le plus proche de mon domicile (site de La poste), les coordonnées d'un professionnel (site des Pages Jaunes), une offre d'emploi (sites du Pole-emploi, du CRIJ, de la Dépêche), une location d'appartement (sites de La Dépêches, SeLoger), une formation (site du CARIF6OREF), etc.

Les élèves doivent ici répondre par écrit à des questions relevant de ces différents thèmes, le module est validé quand 80% de leurs réponses sont justes.

- Module 6 :** 1 - Sait modifier les propriétés élémentaires d'une image avec différents logiciels
2 - Sait créer une image composite originale avec un logiciel de retouche graphique.

Tout comme les modules 2 et 3 relatifs à la maîtrise de Word et d'Excel, ici aussi les 2 items correspondent à 2 niveaux différents de maîtrise de la retouche graphique. Pour valider le premier niveau, il faut être capable de modifier la taille d'une image, sa luminosité et son contraste, ses couleurs, de changer son orientation et de la rogner.

Ces manipulations se font soit avec The Gimp, soit avec Microsoft Office Picture Manager, au choix de l'élève. Ici aussi, 80% des manipulations nécessaires à la production demandée doivent avoir été effectuées en toute autonomie pour que ce premier niveau soit validé.

Pour valider le second, l'élève doit créer une image unique à partir de 2 images différentes et il a besoin pour cela de savoir se servir du logiciel The Gimp. Est vérifié ici s'il sait utiliser les calques, les différents outils de sélection, les outils de remplissage, les fonctions de symétrie et d'agrandissement/réduction de calque, l'outil texte ; s'il sait aplatir une image et l'enregistrer sous un format graphique déterminé (*.gif ou *.jpg principalement). Ici aussi, le 2^e niveau de ce module est validé s'il a réussi à effectuer 80% des manipulations demandées.

2. FICHES ACTEURS



Sigles	Acteurs	Lieux	Coordonnées
MLT	Mission Locale de Toulouse	Toulouse	55, Bd de l'Embouchure - 31200 TOULOUSE Tél : 05 62 73 38 80 - Fax : 05 62 73 38 98 e-mail : siege@missionlocaletoulouse.com
EPM	Établissement Pénitentiaire pour Mineurs	Lavaur	575, avenue de Cocagne - 81500 LAVAUUR Tél : 05 63 34 22 18
CAEI	Centre d'Action Éducative et d'Insertion de Toulouse	Toulouse	1, Rue Bessières - 31500 Toulouse Tél : 05 61 54 01 70 e-mail : monso.c.a.e@wanadoo.fr
ER2C	École de la 2^{ème} Chance	Toulouse	57 Allée de Bellefontaine – BP13589 31035 TOULOUSE Cedex 1 Tél : 05 34 63 79 80 - Fax : 05 34 63 79 81 e-mail : er2C@er2C-mip.com
FJT	Foyer des Jeunes Travailleurs de Jolimont	Toulouse	2 avenue Yves Brunaud - 31500 TOULOUSE Tél : 05 34 30 42 80 – Fax : 05 34 30 19 67 e-mail : foyerjolimont@wanadoo.fr

PARCOURS D'ACCÈS AUX SAVOIRS DE BASE Dispositif d'accompagnement aux TIC citoyennes (DATIC) ¹

Mission Locale de Toulouse

Professionnels mobilisés

Deux professionnels mobilisés : un chef de projet et une conseillère technique mobilisée sur les savoirs et base sont à l'origine de l'action et en charge de sa réalisation.

Publics

Éléments généraux

Aspects quantitatifs - Sur la base des trois catégories suivantes, il est estimé les proportions suivantes :

Catégories	%
• Alpha	1
• Illettrisme	24
• FLE (population en augmentation constante)	75

Aspects qualitatifs - Pour les professionnels de la Mission Locale, les publics concernés par la question de l'illettrisme présentent généralement un manque réel et important d'autonomie. Probablement plus sensible encore sur les publics « FLE » que sur le public « illettré ».

Une distinction est en effet posée entre d'une part un public « FLE » ne disposant pas des repères et codes relatifs au pays dans lequel il cherche à s'insérer et un public « illettré » disposant de ces codes.

Ceci nous amenant à la représentation ci-dessous proposée :

Publics	Atouts	Faiblesses
Alpha		Publics les plus en difficulté et à l'égard desquels l'offre de formation reste insuffisante.
FLE	Personnes pouvant disposer d'un bon niveau scolaire.	Ne dispose pas des codes relatifs à la société d'accueil. Personnes en situation de « grands débutants » en français. À noter ici, l'absence du dispositif de formation associé au CAI pour les personnes relevant de l'Union européenne.
Illettré	Dispose des codes relatifs à sa société d'appartenance ; à développé des ressources spécifiques pour évoluer sans les compétences de base ; Semble s'approprier l'outil informatique plus rapidement que les autres publics.	La situation de formation renvoie fréquemment à la situation d'échec scolaire.

Remarques relatives au **positionnement des bénéficiaires** - Il est noté « de façon générale, en termes d'attitude des publics, une certaine méfiance : les personnes sont souvent sur la réserve », d'où l'importance du moment d'accueil, de l'écoute et de l'information autour des TIC. D'où l'intérêt de mobiliser (comme nous le verrons ultérieurement), des outils et des thèmes qui renvoient au quotidien.

Les thèmes facilitent l'implication du bénéficiaire et les outils sont susceptibles de lui proposer une aide dans sa vie quotidienne.

Du point de vue comportemental, les publics concernés présenteraient le paradoxe suivant : *Ces publics font preuve d'une réelle assiduité à l'égard de l'offre de formation et, de l'autre, ils témoignent d'une forte passivité. Ils viennent aux ateliers, ils sont réguliers, etc... Mais ils sont passifs, ils n'osent pas, ont peur.*

Le risque pédagogique ici identifié par les professionnels de la mission locale serait que la personne concernée se « laisse porter » par le logiciel, en position d'attente. L'enjeu étant alors d'identifier les moyens permettant d'aider la personne à « trouver » la bonne distance avec l'outil⁴.

Remarques relatives au **processus d'acquisition** - Il est possible de travailler une chose lors d'une séance, d'avoir le sentiment que cela est acquis, et, lors de la séance suivante, faire le constat qu'elle a de nouveau été oubliée. Ceci impliquant de revenir à plusieurs reprises sur les mêmes éléments tout au long du processus de travail.

Remarques relatives à la **constitution des groupes** - Autre élément important à prendre en compte : la très grande hétérogénéité des personnes, des parcours, des situations et des niveaux.

Approche pédagogique

Un constat

L'approche pédagogique s'est d'abord construite sur le constat d'un « manque » en matière d'accompagnement des 16/25 ans. L'évènement « déclencheur », soit une situation : en 2006, après un bilan « illettrisme » effectué par le CIBC, 70 jeunes (relevant du FLE, de l'Alpha et de l'illettrisme) se sont retrouvés face à une absence d'outils de suivi et de dispositifs appropriés d'accompagnement.

Donc, une situation produisant un impact négatif sur les personnes et les professionnels car, portant simultanément sur :

Acteurs	Contraintes opérationnelles identifiées
Jeunes	<ul style="list-style-type: none"> • Parcours fragmentés (y compris en termes de formation) ; • Urgence sociale et économique à trouver un emploi ; • Difficulté à trouver un lieu de formation.
Professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Absence de lisibilité sur les parcours des jeunes ; • Situations de jeunes qui « disparaissent » dans la nature ; • Insuffisance de la « plate-forme » en termes d'orientation et d'accompagnement (difficulté à poser les conditions d'un suivi des jeunes concernés).

⁴ Voir en ce sens le dispositif pédagogique proposé.

Orientations pédagogiques

L'ensemble des pratiques développées s'appuient sur quelques orientations structurantes (ou principes d'intervention) qu'il convient ici de mentionner :

1. Une entrée est privilégiée : celle de **la vie quotidienne** des bénéficiaires, de leurs besoins et préoccupations ;
2. Une attention spécifique est portée **à la dimension « action »**. Ainsi, l'animation des ateliers cherchera à répondre principalement à des questionnements du type : Comment je peux faire cela ? Que dois-je faire pour aller à... ? etc. permettant d'apporter à partir du temps de formation, un ensemble de réponses concrètes aux diverses situations rencontrées par les bénéficiaires ;
3. **L'outil TIC et ses effets sont maîtrisés** par le dispositif pédagogique et les pratiques développées. Dans cette perspective, l'outil TIC constitue le vecteur à partir duquel est recherchée une réponse à la question posée. Ceci constituant également un moyen de contenir les éventuels effets d'inquiétude (et/ou d'angoisse) susceptibles d'être associés par le bénéficiaire à l'outil informatique ;
4. **L'animation des ateliers** repose sur une dynamique « intervenants / apprenants » qui alterne, en intelligence de situation : situations didactiques d'apports de connaissances ; mise en situation et/ou appui opérationnel et régulation ; travaux individuels et travaux de groupe.

Le dispositif proposé

Vision globale du parcours d'accès aux savoirs de base Suivi des dossiers par le service DATIC de la Mission Locale de Toulouse

Étapes	Actions et contenus		
Positionnement	Repérage par le conseiller référent du jeune.		
Détection	Rendez-vous individuel d'une heure. Mobilisation de tests spécifiques. Proposition d'orientation : Atelier savoirs de base et/ou Organismes de formation.		
Auto formation sur l'espace numérique citoyen ATELIERS NUMÉRIQUES SAVOIRS DE BASE	Séances	Thèmes	Orientations
	N°1	Se présenter	Tutorat AFEV Autoformation sur espace numérique citoyen.
	N°2	Préparer un rendez-vous	Missions bénévoles.
	N°3	Le projet professionnel	Entretien de suivi avec CT DATIC pour orientation OF ⁵ .
	N°4	Le projet professionnel	Entretien de suivi avec CT DATIC pour orientation OF.
N°5	Bilan	Bilan avec CT DATIC ; Bilan avec Tuteur AFEV.	
Lien organismes de formation	Dépendent des modalités de formation propres à chaque organisme.		
Actions complémentaires	Mission « Bénévoles » : Information collective (une fois par mois) visant à proposer aux jeunes du bénévolat associatif ; Autres actions en fonction des besoins, possibilités et projet du jeune.		
Bilan final	Un bilan final est proposé au jeune au bout de six mois d'accompagnement.		

⁵ OF : Organisme de Formation.

Remarques : il est à noter, tout au long du processus d'accompagnement, la mise en place d'un tutorat (bénévole) avec les étudiants de l'AFEV.

Impact sur la structure porteuse

L'impact associé à la mise en œuvre du service DATIC sur la structure porteuse peut être appréhendé à deux niveaux distincts. Celui : de son **identité** d'acteur de l'insertion ; Des **pratiques** mobilisées par les professionnels.

1 - Concernant l'identité de la structure. On retiendra, à l'occasion de la mise en œuvre du service DATIC, que celle-ci se situe bien dans ses missions premières de détection des besoins des publics et de relais vers les différents opérateurs (organismes de formation).

Toutefois, comme nous l'évoquons à propos du partenariat, le processus de remobilisation autour des compétences de base, impliquant une forme d'accompagnement susceptible de s'inscrire dans une certaine durée, il a été important⁶ pour la structure de réaffirmer de quelle manière les ateliers mis en place dans ce cadre pouvaient se distinguer des pratiques habituelles de formation.

On parlera alors de détection plutôt que d'évaluation, de remobilisation visant à faciliter l'orientation des publics plutôt que de temps de formation au sens habituel du terme.

Par la mise en œuvre de ce service, la Mission Locale ne devient pas, organisme de formation. Mobilisant des outils TIC d'aide à la détection des niveaux et des compétences des publics, elle constitue une ressource afin :

- D'améliorer la qualité du diagnostic pouvant être posé ;
- D'engager une remobilisation autour des compétences de base (évitant ainsi l'institutionnalisation d'un espace temps « entre-deux » où rien ne se ferait) ;
- D'améliorer la qualité des orientations proposées aux bénéficiaires.

Par la mise en œuvre de cet accompagnement, la Mission Locale renforce donc son identité d'instance en mesure de gérer les éventuels « entre-deux » pouvant exister entre les dispositifs susceptibles d'être proposés aux publics.

En outre, et faisant suite à la disparition de la plate-forme CIBC en 2006, il semble qu'elle constitue aujourd'hui sur le territoire de la Haute-Garonne, la seule structure en mesure de proposer ce type d'accompagnement.

2 - Concernant les professionnels de la mission locale. Il s'agit ici de souligner que la mise en place de ce service (comme toute nouvelle ressource), induit une modification des pratiques professionnelles.

Outre les deux professionnels mobilisés sur le service lui-même, l'impact sur le reste de l'équipe de la mission locale se traduit essentiellement par l'intégration d'une offre nouvelle et intermédiaire en direction des publics.

⁶ À fortiori dans un champ aussi concurrentiel que celui de l'insertion.

Il s'agit donc, là où préalablement les conseillés pouvaient être confrontés à un certain « vide » de s'approprier cette ressource (d'en avoir le réflexe) de telle sorte qu'en face de chaque « demandeur » qui ne trouverait une offre de formation en cohérence avec ses besoins et possibilités puisse bénéficier de cet espace/temps permettant une remobilisation autour des compétences de base.

La dimension partenariale

L'impact généré dans le champ partenarial par la mise en œuvre du dispositif DATIC peut être appréhendé à partir de trois entrées complémentaires :

- Renforcement et valorisation du dispositif DATIC ;
- Le partenariat institutionnel ;
- La question de son financement.

Pour chacune de ces entrées, il nous a semblé pouvoir mettre plus explicitement en évidence un partenariat spécifique.

Soit :

1 - Renforcement et valorisation du dispositif⁷

Nous mentionnerons ici la mise en œuvre du partenariat avec l'AFEV⁸ que nous qualifions de tout à fait exemplaire au regard des objectifs pouvant être poursuivis dans le cadre du parcours DATIC.

En effet, le partenariat mobilisé avec l'AFEV permet de fournir sur une base de bénévolat, à chacun des jeunes accompagnés par le dispositif DATIC, **un tuteur étudiant**.

Cet appui, qui, de notre point de vue, participe de la construction du lien social, permet également :

- D'identifier des difficultés communes à une même tranche, d'âge (que l'on fasse des études supérieures et/ou que l'on soit en insertion) ;
- De « dé dramatiser » la situation d'insertion et d'ouvrir sur d'autres perspectives.
- De proposer une instance intermédiaire entre la situation d'insertion et le champ des institutions.

Dans cette perspective, les « tuteurs » de l'AFEV proposent un **appui direct aux personnes**. Les étudiants de l'AFEV appuyant les bénéficiaires dans les différentes démarches nécessaires à leur inscription dans un dispositif de formation (ex : accompagne la personne, l'aide à se repérer...).

⁷ **Remarques** : Le partenariat avec l'AFEV constitue un appui opérationnel de tout premier plan au dispositif DATIC. Néanmoins, nous avons fait le choix de positionner l'exemple de ce partenariat comme venant renforcer, non seulement l'accompagnement proposé aux publics, mais également, l'ensemble du dispositif. En effet, la fonction donnée ici aux étudiants de l'AFEV contribue sans nul doute à l'inscription partenariale et territoriale de ce dispositif, et, au-delà, à sa lisibilité.

⁸ AFEV : Association de la fondation étudiante pour la ville.

Enfin, et au-delà des effets positifs générés en direction des publics, ce partenariat constitue également une ressource complémentaire en matière de lutte contre l'illettrisme car, à cette occasion, l'AFEV s'est engagé avec la Mission Locale sur deux missions complémentaires :

- La construction, à Toulouse, d'une **base documentaire relative à l'illettrisme** ;
- La construction **d'un lien entre les différents acteurs mobilisés** et/ou mobilisables en matière d'accès aux savoirs de base (ex : OF ; Associations de quartier ; Acteurs spécifiques ; Conseillers MLT...) de tel sorte que puisse être travaillé la visibilité et la lisibilité du système local d'acteurs intervenant en ce domaine.

2 - Le partenariat institutionnel

Doit être ici mentionné :

- **Le lien avec l'ANAEM.** En effet, plus de 60% des personnes accompagnées par la Mission Locale sont, à un titre ou un autre, en lien avec l'ANAEM. Ce partenariat se développe donc en deux directions : le suivi en commun des personnes concernées ; la coordination des interventions, en particulier en termes d'actions de formation (in CAI).
- **Le lien avec les organismes de formation.** L'optimisation du lien avec les différents organismes de formation constitue un des leviers d'une meilleure réactivité de l'offre face aux besoins des populations. Dans cette perspective, il a été travaillé les éléments suivants : construction de modalités d'accueil adaptées aux difficultés des publics ; transmissions des informations nécessaires à la construction d'une offre en cohérence avec les besoins repérés ; développement de partenariats nouveaux.

3 - La question du financement

Il nous faut également évoquer ici les incertitudes financières associées à la mise en œuvre du dispositif DATIC. Si celui-ci répond de manière pertinente et efficace aux situations psychosociales rencontrées, sa dimension innovante le positionne dans une sorte « d'entre deux » institutionnel rendant actuellement délicat son financement.

Dans cette perspective et au regard des résultats atteints par ce service, il pourrait être pertinent dépasser de l'étape de l'innovation, à celle de la stabilisation. Ceci impliquant des financements pérennes.

CONDUIRE UN GROUPE « GROUPE « ALPHABÉTISATION »

Etablissement Pénitentiaire pour Mineurs de Lavour

Professionnels mobilisés

Trois professionnels se sont plus particulièrement mobilisés dans le cadre de l'atelier régional :

- **Le Proviseur.** Au-delà d'une responsabilité pédagogique d'ensemble, le proviseur assure ici la phase de « premiers contacts » (accueil) avec le jeune qui implique : une explicitation des « règles » de vie au sein de l'établissement ; une évaluation de son niveau scolaire ; un pré-positionnement dans un des six groupes d'enseignement proposés.
- **Deux enseignants** (professeurs des écoles spécialisés) plus spécifiquement mobilisés auprès des publics relevant de l'illettrisme, du FLE et de l'Alpha et directement en responsabilité du point de vue de la conduite de groupe « alphabétisation ».

Publics

Causes de l'orientation à l'EPM - Il s'agit en grande partie de jeunes qui accumulent des délits : 75% des faits relevant de la correctionnelle et 25% du criminel ;

Tranches d'âges - Les tranches d'âge accueillies peuvent aller de 13 à 18 ans. Toutefois et pour l'essentiel, les jeunes présents à l'EPM ont entre 16 et 18 ans. Pour une moyenne d'occupation qui se situe autour d'une trentaine de détenus, 2 ou 3 ont moins de 16 ans et il s'agit alors de jeunes âgés de 15 ans, 15 ans et demi⁹ ;

Situation à l'égard du dispositif d'enseignement - La quasi totalité des jeunes est en situation de déscolarisation depuis souvent plusieurs années. Au regard de nos préoccupations, deux principaux profils de publics peuvent être évoqués :

1. **Les jeunes positionnés sur un cursus « CFG¹⁰ ».** Sur ce groupe, sont sans doute rencontrées les résistances les plus fortes à la situation d'enseignement. Il s'agit ici de jeunes ayant une expérience douloureuse de l'école (vécu renvoyant à une situation d'échec et d'exclusion) et à propos desquels est fait le constat d'une très grande passivité à l'égard de la situation éducative.

Néanmoins la phase de test qui leur est proposé en début d'accompagnement met en évidence une grande variété de cas, de comportements et, in fine, de positionnement.

2. **Les jeunes relevant plutôt du FLE.** Ce groupe¹¹ semble globalement plus demandeur d'une formation que le précédent : *sur le FLE, ils sont assez adhérents à la démarche proposée... Pour certains, c'est la première fois qu'ils se trouvent en situation scolaire, en situation d'apprentissage... Le fait d'être dans un groupe restreint, en petit effectif,*

⁹ Signalons ici une occupation moyenne de l'établissement à environ une trentaine de détenus.

¹⁰ CFG : Certificat de Formation Générale.

¹¹ Quantitativement plus important que le précédent, ce groupe est composé pour l'essentiel de jeunes issus de la communauté des gens du voyage et de l'immigration. Les jeunes issus de l'immigration représentant approximativement, 60 à 70% du public de l'EPM.

les rassure... là, on fait du « sur mesure »... On construit le programme ensemble en fonction de la durée de l'incarcération...

Quand ils sont là, ils cherchent plutôt à optimiser la situation... Leur parcours étant ce qu'il est, il présente l'intérêt de ne pas renvoyer à une situation scolaire difficile,... La situation d'apprentissage est appréhendée comme un lieu et/ou moment ressource où il est possible de se poser et de progresser. En fait, ils sont assez demandeurs ... Nous signalait l'enseignant consulté.

Enfin, les jeunes accompagnés présentent une grande diversité de situation, de parcours et de difficulté. Leur motivation et leur réceptivité à la situation d'enseignement extrêmement variable : *les progrès ne sont jamais linéaires... Il y a des hauts et des bas assez marqués... Ce qui se passe dans leur vie, entre eux, ici, par exemple la nuit quand il n'y a plus d'activité... L'évolution de leur situation judiciaire... Tout cela peut impacter assez fortement sur leur disponibilité à apprendre.*

Approche pédagogique

Préalables

Contrairement à d'autres acteurs sollicités dans le cadre de la présente démarche¹², tout concoure ici (de manière massive), à une finalité éducative. En conséquence, expliciter l'approche pédagogique mobilisée en matière de lutte contre l'illettrisme (et/ou en matière de remobilisation des compétences de base) implique une attention particulière aux éléments contextuels à l'intérieur desquels elle s'insère.

Là, plus qu'ailleurs, l'analyse du pédagogique ne peut être réduite à la situation de face-à-face « enseignant / élève ». Le processus pédagogique proposé peut ainsi être restitué à partir de trois grandes dimensions : le dispositif institutionnel et organisationnel ; le dispositif d'enseignement ; les pratiques (mises en œuvre dans le champ de l'enseignement).

Orientations pédagogiques générales

Critères centrés sur	Contenus
La personne	Conscience de sa responsabilité dans l'acte (et/ou les actes) qui motive(nt) l'incarcération ; appropriation progressive des règles et normes sociales.
Son accompagnement	Accompagnement socio-éducatif individualisé ; maintien autant que faire se peut du lien avec la famille ; préparation de la sortie (et au-delà, insertion sociale et professionnelle).
L'établissement (EPM)	Mobilisation de professionnels relevant de : La Justice (Administration pénitentiaire : surveillants ; PJJ : Éducateurs) ; l'Éducation Nationale (Enseignants) ; la Santé (Psychologue ; Infirmier). La co-construction d'un projet d'établissement intégrant : L'application d'un règlement intérieur spécifique ; la mise en œuvre des processus d'accompagnement individualisés.

¹² À l'exception peut-être de l'ER2C et du CAEI.

Approche pédagogique et hébergement

En termes d'habitat (fonctions d'hébergement et de restauration), il convient de noter une organisation en six unités de vie permettant de s'adapter au mieux aux situations rencontrées et aux besoins des jeunes.

Soit :

UV	Hébergement	Situations et besoins
A	Ordinaire	Situation d'accueil et de présentation des règles de l'EPM - Durée limitée à une semaine. Nouvel arrivant.
1	Plus strict	Besoins de repères forts et de temps collectifs permettant la socialisation.
2	Ordinaire	Repères allégés et temps collectifs plus importants permettant de poursuivre le travail de socialisation (rythmes circadiens, repas collectifs, activités collectives, sportives ou ludiques au sein de l'unité de vie sur temps libre)
3	Ordinaire	Idem que 2
4	Plus strict	Besoins de repères forts, de grands temps de réflexion individuels et parfois, pour certains, de sécurité vis à vis des autres jeunes.
5	Qualité (+)	Autonomisation. L'adulte est moins directif dans sa manière de travailler avec le jeune. Ceci en vue de sa réinsertion. Fin de peine.
6	Ordinaire	Public féminin
QD	Quartier disciplinaire	Renforcement de la situation d'isolement - Repas individuels - Privation de certaines activités (à l'exception des activités d'enseignement). Publics en situation de transgression des règles de vie associées à l'établissement.

Notons que l'affectation (décidée de manière pluridisciplinaire et concertée) du jeune au sein d'une unité de vie, ne s'inscrit pas dans un système de « sanction / récompense » mais, constitue bien, un outil constitutif de l'accompagnement proposé au sein de l'EPM.

Situation judiciaire, gestion du temps et apprentissage

Le paramètre « temps » est ici fondamental. Associé à la dimension judiciaire, il impacte sur la situation d'enseignement de deux manières.

Soit :

Décision de justice	Publics	Durée	Programme scolaire
Attente de jugement	Prévenus	Inconnue	Difficulté à construire un programme s'inscrivant dans la durée.
Jugement rendu	Condamnés	Connue	Facilité à construire un programme inscrit dans une durée et articulant : Niveau du jeune / Compétences à acquérir / Objectifs visés.

De plus, un mandat de dépôt (renouvelable une fois) peut être de durée variable (15 jours ; 4 mois ; un an). Toutefois, la durée moyenne d'incarcération semble se situer autour de trois mois et demi.

C'est dans cet « espace/temps » moyen qu'il conviendra alors de bâtir un programme d'enseignement en cohérence avec les besoins et possibilités des jeunes.

Remarques : Selon nos interlocuteurs, il semble qu'une évolution soit perceptible en termes de durée des peines et de profils des publics affectés à l'EPM.

Soit :

Années	Profils dominants	Durée moyenne des peines
2008	Prévenus (+) / Condamnés (-)	2,5 mois
2009	Condamnés (+) / Prévenus (-)	3,5 mois

Le dispositif pédagogique dans sa dimension scolaire

Le dispositif pédagogique proposé en direction des jeunes peut être décrit de manière synthétique comme suit :

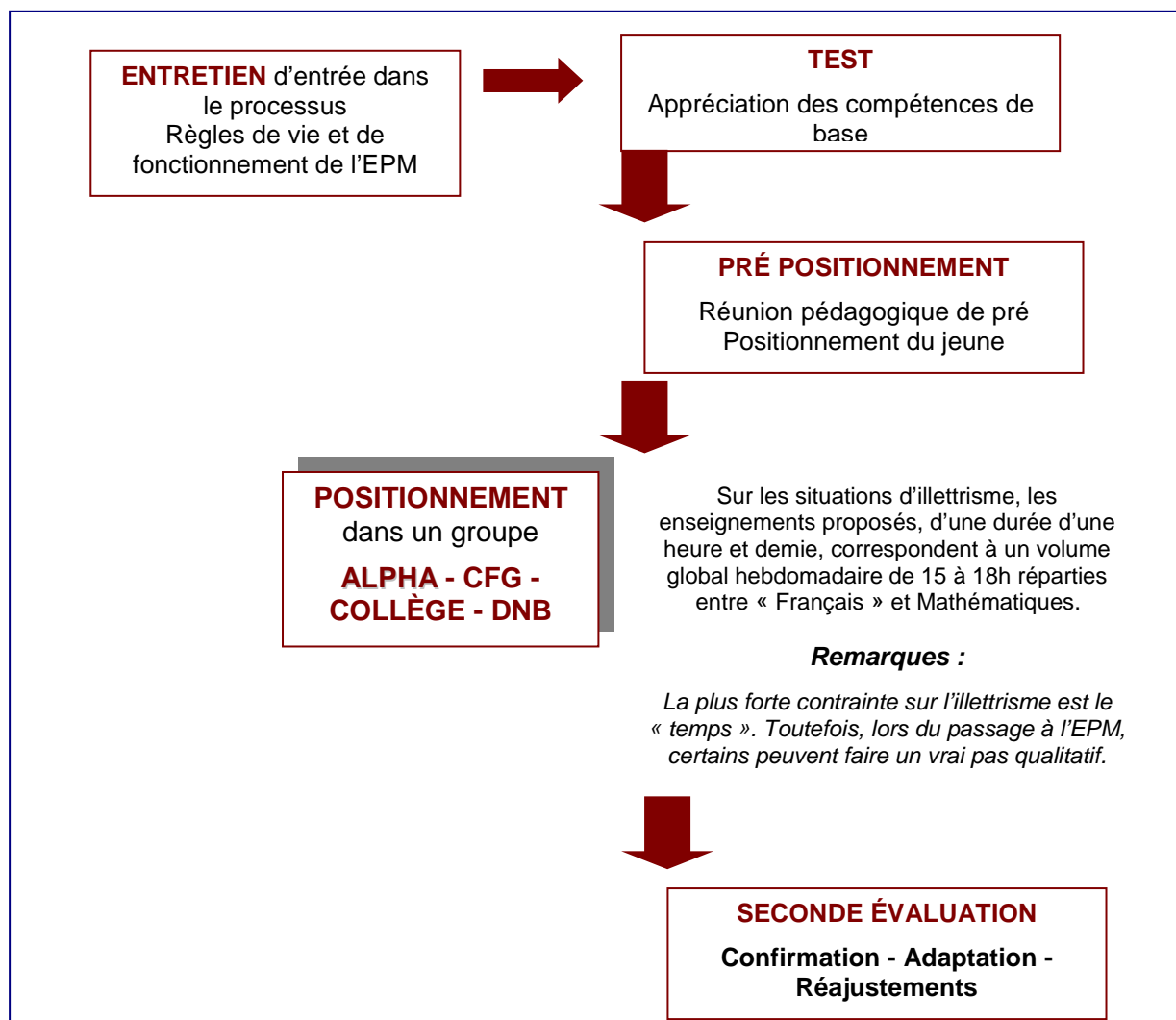
A - Affectation (pour une durée d'une semaine) sur l'Unité de vie réservée aux nouveaux entrants. À cette occasion :

1. **Entretien** avec le Directeur et explicitation des règles de vie et de fonctionnement au sein de l'EPM ;
2. Premier **test portant sur les connaissances de bases** ;
3. **Réunion pédagogique visant à pré-positionner** le jeune sur un des différents groupes de niveau ;

B - Affectation à un groupe de niveau impliquant :

- Une **évaluation** plus approfondie ;
- Une première **approche du projet du jeune** ;
- La **co-construction d'un programme de travail** et établissement d'un projet individualisé de scolarisation intégrant une recherche et une mobilisation des outils pédagogiques les plus appropriés (durée : un mois à un mois et demi) ;
- À l'issue de cette phase, une **seconde évaluation** est faite afin, soit de conforter les premières orientations retenues, soit de réajuster et/ou réaménager le projet en fonction des besoins et possibilités du jeune.

Soit :



Remarques relatives aux groupes de niveau proposés - La structuration en niveau proposée au sein de l'EPM permet d'assurer un ensemble d'apports scolaires répartis comme suit :

Niveaux	Nbre de groupes	Éléments descriptifs
Alpha	1 groupe alpha (10 à 15 personnes / an)	Alpha - illettrisme
CFG	2 groupes	Niveau fin de primaire
Collège	2 groupes	Niveau collège
CAP	1 groupe	Visé l'insertion professionnelle

Qualification des enseignants

Les 6 professionnels enseignants mobilisés par l'Éducation Nationale au sein de l'EPM disposent d'une capacité à intervenir sur le premier et second degré. Parmi eux, **deux sont plus explicitement mobilisés sur les situations d'illettrisme et d'alphabétisation.**

Conduite des enseignements

Les groupes sont constitués de 4 à 6 élèves (6 correspondant à un maximum). Ils impliquent à la fois une pédagogie inter-active et une conduite alternant en des degrés divers, travaux collectifs et individuels.

Deux repères importants sont pris en compte afin de structurer le temps d'enseignement : **l'hétérogénéité des niveaux** des personnes composant le groupe de travail ; **les positionnements individuels à l'égard de la situation d'apprentissage** (degré d'autonomie du jeune). D'autre part, les caractéristiques des publics accompagnés impliquent généralement une adaptation régulière et continue des supports pédagogiques mobilisés.

Concernant l'outil « informatique » et son usage

L'outil informatique est semble-t-il privilégié pour des activités de consolidations des compétences :

L'outil permet de retravailler des compétences, de consolider des savoirs... Pour autant, deux niveaux sont ici à distinguer :

A - Celui relevant de **l'outil « Ordinateur »** qui :

- Implique un certain **rapport de l'individu à la machine** (clavier ; écran ; etc.) - Sur ce point, l'attitude de l'apprenant face à l'ordinateur peut évidemment varier d'un jeune à l'autre - Portant sur cette question du rapport « Élève / Ordinateur », il a été noté certaines résistances construites sur la base d'une représentation préalable de la situation d'enseignement.

Pour certains élèves, être « élève » par exemple, c'est disposer d'un stylo, de papier et de livres... L'ordinateur ne renvoie pas à la situation scolaire : *Mais non, je suis à l'école, donc je n'utilise pas l'ordinateur.*

- Impacte sur le **dispositif pédagogique et la conduite du groupe** : *Si certains sont autonomes, je peux les laisser avancer sur un exercice et m'occuper d'un autre élève...* Et l'autonomie, qu'il s'agisse du rapport « Élève / ordinateur » et/ou du niveau de compétence face à un exercice varie également assez fortement d'un individu à l'autre au sein d'un même groupe de travail.

B - Celui relevant des **logiciels mobilisés** dans le processus d'apprentissage :

- *La plupart des logiciels présentent des exercices (et/ou des processus cognitifs) d'une certaine manière « trop finis »... Dans la mesure où nous devons sans cesse nous adapter à des situations particulières, il serait préférable de disposer en quelque sorte de trames, à partir desquelles nous pourrions moduler les difficultés en fonction de la personne. Le mieux est de mobiliser des logiciels qui permettent, là aussi, de faire du « sur mesure ».*

D'une façon générale, et compte tenu des publics accompagnés, les enseignants sont sans cesse à la recherche d'outils nouveaux (et/ou en situation de réadapter les outils pouvant être mobilisés).

De ce fait, les enseignants sont amenés à solliciter différentes sources possibles d'outils : *Il y a des outils FLE qui peuvent être mobilisés sur les situations d'illettrisme... Il y a aussi des choses chez les orthophonistes... Une des difficultés rencontrées est que nous avons en face de nous des « ados / adultes » qui disposent, pour un certain nombre, d'un niveau scolaire de maternelle... Je faisais pratiquement plus d'ordinateur lorsque j'étais en IME... Ici, je peux les laisser au maximum 10 à 15 minute sur l'ordinateur.*

À titre indicatif, il est en ce sens, évoqué quelques logiciels permettant certains paramétrages :

Logiciels	Permet de :
JEUX DE MOTS	<p>Jeux de Mots est paramétrable. Il permet de passer assez facilement d'une gestion individuelle à une gestion collective du groupe.</p> <p>Il permet également d'alterner les méthodes d'apprentissage de la langue en s'appuyant sur une approche par la combinatoire.</p>
ÉCLIRE	<p>L'intérêt de ce logiciel serait de permettre par exemple, des opérations de séparation des mots et des opérations de reconstruction de textes. « Les langagiciels ». Il privilégie une approche globale de la lecture.</p>

Enfin, il est également noté par les enseignants que, dans la plupart des cas, les jeunes connaissent l'ordinateur et savent s'en servir. L'outil est donc mobilisé principalement de deux manières : **En Alpha**, pour des activités de consolidation des compétences ; **en CFG**, sur des activités de traitement de texte.

Remarques relatives à l'accès au réseau internet

L'EPM se distingue des autres acteurs sollicités dans le cadre de la présente démarche car il se trouve, du fait de son statut d'établissement pénitentiaire, dans l'impossibilité de proposer aux jeunes au réseau internet.

De ce fait, certaines activités pédagogiques (par exemple de recherches : aller sur le site de l'ANPE ; Rechercher une information ; etc.), pouvant être effectuées sur le net¹³ ne peuvent être intégrées aux enseignements et proposées aux jeunes en détention et intégrées aux enseignements. Toutefois, un projet visant à permettre un accès avec contrôle au réseau internet serait (selon nos interlocuteurs), en cours d'élaboration au sein de l'administration pénitentiaire¹⁴.

Impact sur la structure porteuse

De même, il est délicat d'appréhender ici l'impact sur la structure, de la pratique (et/ou des pratiques) mobilisée(s) en vue de lutter contre les situations d'illettrisme. En effet, la prise en compte de la dimension éducative semble (du fait des moyens humains et matériels mobilisés) quasi constitutive de l'identité de l'établissement. Et ce d'autant plus que, cette prise en compte a été pensée dès les origines de l'établissement et, intégrée de fait, aux missions qui lui sont confiées.

Nous ne sommes donc pas, dans le cas de figure d'un acteur qui, confronté à la prise en compte d'un public spécifique serait, amené à imaginer telle ou telle innovation pédagogique permettant de mieux répondre aux besoins nouveaux rencontrés (ex : Mission Locale élaborant un dispositif spécifique de prise en charge des publics en situation d'illettrisme).

Nous nous trouvons ici dans cette situation particulière où, simultanément à cela, l'établissement lui-même constitue une innovation. Le public accompagné, dans sa totalité, relève de situations spécifiques et marginales pour la plupart des autres acteurs (à l'exception peut-être de la PJJ). En conséquence, on serait plutôt tenté de penser ici en termes « d'évaluation » interne.

¹³ Voir la fiche de synthèse relative à la Mission Locale. Une part importante de l'approche proposée par cet acteur implique des travaux sur le réseau internet.

¹⁴ L'EPM de LAVAUUR serait à cette occasion un site pilote permettant de tester et d'expérimenter le dispositif d'accès à internet en milieu carcéral.

Concernant donc directement la structure, et la mission qu'elle accomplit, il conviendrait probablement de partir du rapport « Professionnels mobilisés / Jeunes accompagnés » et d'appréhender les résultats obtenus ici, en termes d'efficience et d'efficacité.

Dans cette perspective, on serait sans doute amené à rechercher les options permettant d'optimiser ces résultats et d'appréhender ainsi, l'articulation et l'harmonisation des différentes missions conduites au sein de l'établissement.

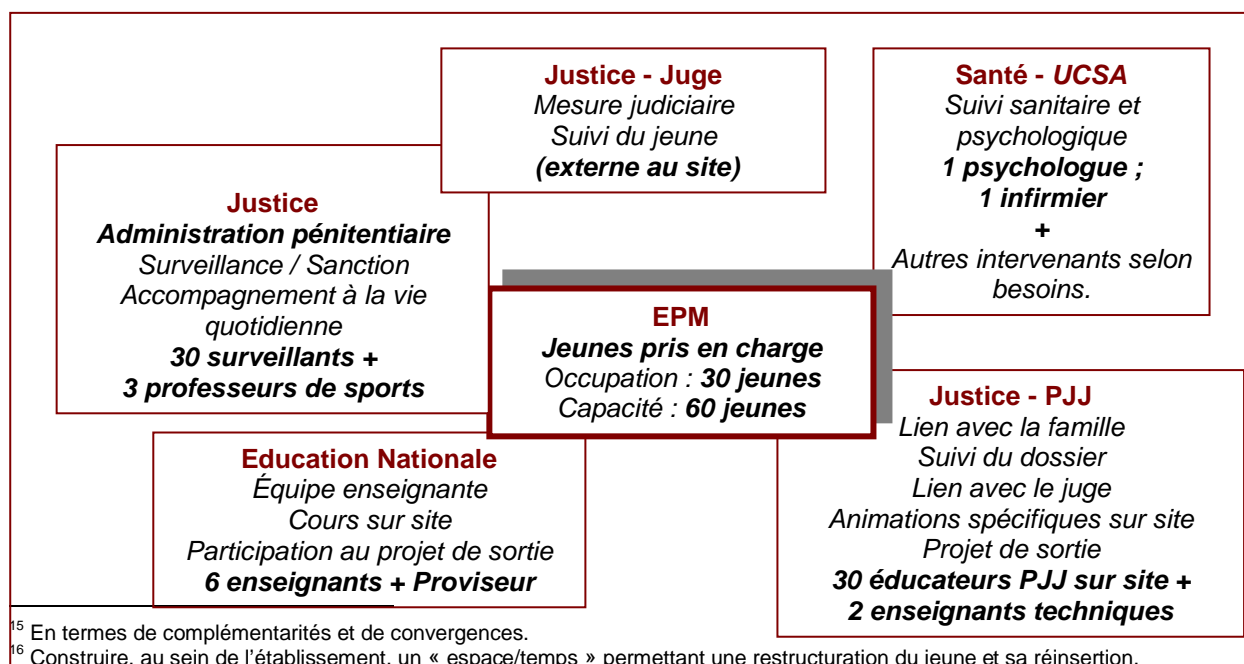
Le premier point d'articulation portant sans doute sur la question de l'harmonisation des pratiques et des objectifs¹⁵ associés : d'une part, la fonction de « surveillance et de contrôle », (portée principalement par les surveillants de l'administration pénitentiaire) et d'autre part, la fonction « éducative », (portée principalement par les enseignants de l'Éducation Nationale et les éducateurs de la PJJ).

S'il est bien clair que les actions de chacun de ces professionnels visent au fond une même finalité¹⁶, il n'en reste pas moins que, relevant de différentes institutions et porteurs de cadres de référence professionnels distincts, les marges d'optimisation des interventions éducatives visées se situent nécessairement dans la capacité des uns et des autres à développer une approche commune et partagée de leurs interventions respectives.

Dimension partenariale

La caractéristique dominante du partenariat développé par l'EPM est qu'il s'actualise (pour l'essentiel), au sein même de l'établissement. De ce fait, il peut être évoqué en prolongement de nos remarques précédentes portant sur l'impact la relation « pratiques pédagogiques développées et structure porteuse ».

En ce sens, la capacité des différents acteurs et institutions mobilisés, à co-construire et à mettre en œuvre, au sein de l'établissement, un projet pédagogique partagé, reste de notre point de vue, le premier enjeu auquel il convient de répondre. Le tableau qui suit tente de rendre compte du partenariat ainsi mobilisé au sein de l'établissement :



Éléments descriptifs des moyens humains mobilisés¹⁷

Institutions	Nb	Qualifications	Activités
Justice - Administration pénitentiaire	33	30 surveillants 3 professeurs de sports	Surveillance Activités sportives
Justice-Protection judiciaire de la jeunesse¹⁸	32	30 éducateurs spécialisés 2 professeurs techniques	Accompagnement ; animation d'ateliers à visées socio éducatives et professionnelles
Éducation Nationale	6	1 proviseur 1 enseignant technique 2 enseignants (2 ^{ème} degré) 3 enseignants (1 ^{er} degré)	Enseignements (Français, mathématique et enseignements techniques)
Santé	2	1 psychologue 1 infirmier	Soins sanitaires Accompagnement d'ordre psychothérapeutique
Total	73		

Relation « partenariat interne / projet pédagogique partagé » -

Le dispositif pédagogique porté par l'EPM n'a de pertinence que dans la mesure où sont organisés, en cohérence, différents niveaux logiques (Ex : l'institutionnel ; l'habitat et l'aménagement du lieu ; la structuration du temps et des activités ; les pratiques professionnelles développées). Il s'agit ici, de faire en sorte que ces différents niveaux, ainsi mobilisés, portent un ensemble de messages convergents en direction des jeunes.

Messages qui, pour l'essentiel visent à :

- Faire prendre conscience de sa propre responsabilité dans l'acte qui légitime la venue en EPM ;
- Permettre une appropriation progressive des règles et normes sociales qui président à la vie en collectivité ;
- Facilite la sortie et, au-delà, l'insertion du jeune.

De ce point de vue et comme déjà évoqué, la pertinence et l'efficacité du dispositif vont (pour une part non négligeable) relever de la capacité des différents professionnels mobilisés à renforcer la dimension partagée de leurs interventions respectives. Il s'agirait ainsi (chacun dans sa fonction et dans son rôle), de « jouer » des complémentarités. Ceci ne constitue pas un « allant de soi ».

À titre d'exemple, pour les professionnels naturellement les plus proches de la dimension éducative, on pourra noter des éléments rendant parfois délicat la construction partenariale et l'élaboration partagée du projet éducatif :

¹⁷ Sur site et hors fonctions d'administration, de gestion, d'hébergement et d'entretien.

¹⁸ Notons ici, qu'en interne, deux éducateurs PJJ sont mobilisés en direction d'un jeune. Lequel jeune est également, dans la plupart des cas, suivi en externe (milieu ouvert), par un troisième éducateur référent.

Acteurs	Champs	Approche pédagogique organisée à partir de	Temps prof
Justice Éducateurs PJJ	Socio éducatif	Le parcours du jeune et sa situation judiciaire. Ceci devant être mis en lien avec un projet d'accompagnement et de sortie.	Tournant
Éducation Nationale Enseignants	Éducatif	Le niveau de compétences (niveau scolaire) constitue la « porte d'entrée » de l'approche proposée.	Fixe
Santé UCSA Psychologue	Sanitaire	Les besoins et possibilités de la personne (sa souffrance psychique et/ou physique) constituent la « porte d'entrée » de l'approche proposée.	Fixe

Toutefois, certains moments semblent permettre la mobilisation de ces complémentarités. Dans cette perspective, nous pourrions évoquer :

- La CPU¹⁹ qui permet de réunir autour d'une même situation la plupart des intervenants mobilisés par les différentes institutions présentes au sein de l'EPM (Éducation Nationale ; PJJ ; Administration pénitentiaire ; Santé) ;
- Le psychologue UCSA qui parfois peut être mobilisé dans une situation de classe et/ou dans certaines activités. Actuellement le psychologue participe aux ateliers : théâtre, parole et écriture²⁰ ;
- Les ateliers thématiques du mardi (atelier journal ; arts plastiques ; environnement...) co-animés par les professionnels de l'Éducation Nationale, de la PJJ et de la Santé.

Relation « partenariat externe / projet pédagogique partagé »

Même si cette dimension du partenariat est moins prégnante (du fait même de la singularité de la structure concernée), elle est néanmoins à évoquer, car elle se pose en quelque sorte en termes d'exigences professionnelles et pédagogiques aux enseignants mobilisés.

De plus, cette dimension du partenariat se trouve directement liée aux enjeux associés à la lutte contre l'illettrisme et à la remobilisation autour des compétences de base.

Les principales questions ici sont de l'ordre de :

- La capitalisation des compétences acquises au sein de l'EPM ;
- Les retours pédagogiques possibles (y compris en termes d'évaluation des acquis) ;
- Leur renforcement ultérieur ;

Ou encore :

- Comment éviter les effets de redondance ?
- Comment éviter qu'un même jeune soit évalué trois ou quatre fois sur des temps relativement courts, à chaque fois qu'il se trouve devant une nouvelle instance de formation ?

¹⁹ CPU : Commission Pluridisciplinaire Unique.

²⁰ A cette occasion il est mentionné par nos interlocuteurs l'importance de l'éclairage apporté par une l'analyse psychologique des situations rencontrées.

- Comment poser le principe d'une progression (d'un continuum) dans le processus d'apprentissage ?

En effet, si :

- Il semble admis, qu'une fois sa peine effectuée, il n'y a pas de raison légitime à ce qu'un jeune soit sans cesse renvoyé (et/ou tenu à un lien) vers l'enseignant de l'EPM ;
- Il va de soi qu'une situation d'enseignement particulièrement « mobilisante » (s'appuyant sur un investissement fort de la part de l'enseignant) est susceptible d'induire une réelle frustration professionnelle lorsqu'il y est mis un terme sans que ce terme soit motivé par l'état d'avancement de l'apprentissage engagé ;

Il n'en est que plus pertinent²¹ de se poser les questions relatives à la manière dont :

- peut être préparée (du point de vue pédagogique - acquisitions / compétences / projet d'insertion) la sortie du jeune ;
- pourrait être adressé par les partenaires « relais »²² un ensemble de retours pédagogiques en direction des enseignants de l'EPM ;

Cette articulation du travail pédagogique effectué au sein de l'EPM et de celui, susceptible d'être mis en œuvre par un autre partenaire (une fois la peine effectuée) existe, mais reste semble-t-il insuffisamment développé : *En deux ans, au regard de l'ensemble des jeunes que j'ai pu accompagner, je n'ai eu qu'une réunion de préparation de sortie avec la Mission Locale... Mais globalement, qu'ils partent sur la MIG ou sur la ML, on a plus de trace...*

De même, l'essentiel du projet associé au jeune est sous la responsabilité de la PJJ, et là également, nous n'avons pas de retours... Avec les éducateurs référents, ici, en deux ans, nous avons collectivement travaillé, peut-être sur trois situations de préparation à la sortie, et cela était du travail informel, reposant sur la bonne volonté des professionnels, mais non institué...

²¹ En termes d'améliorations possibles et d'optimisation des moyens humains mobilisés.

²² Ceux qui accompagnent ultérieurement le jeune.

Professionnelles mobilisés

Deux professionnelles mobilisées dans le cadre de notre atelier : une **éducatrice** PJJ mobilisée plus particulièrement sur les activités : illettrisme, mathématiques et logique ; une **Professeur Technique** : culture et savoirs de base, mobilisée plus particulièrement sur les activités : illettrisme, FLE, alpha et informatique ;

Publics

Tous les jeunes accompagnés font l'objet d'une mesure judiciaire. La PJJ a dans ce cadre et pour objectif premier de favoriser le retour au droit commun des jeunes (pour l'essentiel relevant du pénal) qui lui sont adressés par la justice.

Ceux-ci peuvent être dans deux types de situation,

- soit en : situation d'hébergement (foyer PJJ) ; milieu ouvert. La tranche d'âge prise en charge le Pôle Insertion(PJJ) va de 15 ans et demi (pour les bénéficiaires les plus jeunes) à 18 ans.
- soit quelques jeunes majeurs, au pénal, peuvent être également accompagnés.

Ces jeunes présentent, semble-t-il, pour principales caractéristiques :

- De disposer d'une image particulièrement dévalorisante d'eux mêmes ;
- D'être socialement « hors circuit » ;
- D'être, pour un grand nombre, déscolarisé depuis déjà plusieurs années (2 à 4 ans selon nos interlocuteurs) - *Nous avons le sentiment qu'ils sont passés « à côté » de l'école, les trois quarts d'entre eux ne maîtrisent pas les quatre opérations... parfois, certains sortent de 3^{ème} et sont en situation d'illettrisme ; ou encore : je fais ce travail depuis 30 ans, et clairement, en termes de pensée logique et de maturité, le niveau a baissé de manière significative. À l'inverse, les situations d'illettrisme ont augmentées ;*
- De souffrir parfois de déficiences intellectuelles non préalablement repérées ;
- De provenir, pour certains d'entre eux, d'Instituts Thérapeutiques²³ et parfois même du secteur psychiatrique ;
- D'être parfois, et pour certains d'entre eux, également victimes d'addictions²⁴ ;

²³ Exemple : Jeunes en provenance d'un ITEP. Selon nos interlocuteurs, la Haute-Garonne disposerait de peu de place permettant d'accueillir en établissements spécialisés des jeunes souffrant d'un handicap psychiatrique. Ainsi, lorsque se présenterait un problème et/ou une difficulté d'hébergement, ils seraient assez rapidement adressés à la PJJ.

²⁴ À ce propos, nos interlocuteurs nous ont signalé, avoir constaté, au regard des années précédentes, plutôt moins de cas relevant de cette situation.

Il est également possible d'évoquer le positionnement des jeunes à l'égard de « l'offre éducative » du CAEI en signalant que, pour un certain nombre d'entre eux, les jeunes accompagnés vivent leur participation comme une réponse à une obligation (adaptation à la mesure judiciaire) :

Ce qui se passe ici va compter dans le cadre d'un jugement, ils sont donc présents mais n'investissent pas pour autant la situation en tant « qu'opportunité éducative » et il est difficile de faire adhérer les jeunes à une activité qui serait située en dehors des heures obligatoires d'enseignement.

Simultanément à ces premières caractéristiques qui semblent spécifiques aux jeunes accompagnés par la PJJ, on retrouvera également, certains des éléments identifiés chez les autres partenaires. Soit :

- **La très grande hétérogénéité des niveaux**, entre FLE, Illettrisme et Alpha, jusqu' au niveau CAP ;
- **Le manque significatif d'autonomie**. Ceci, qu'il s'agisse d'autonomie intellectuelle (attention ; concentration ; capacité à conduire une activité dans la durée...) et/ou physique (autonomie motrice ; difficulté à rester assis ;...).

Enfin sont également signalés : un vocabulaire particulièrement réduit ; une utilisation de mots dont le sens reste inconnu ; Et, plus largement, le constat, que nombre de ces jeunes, verbalisent peu... *Certains parlent vraiment peu...* nous faisaient remarquer nos interlocuteurs. Les professionnels évoquent des jeunes « handicapés de la vie », n'ayant pas bénéficié des stimulations et des processus d'éveil nécessaires à l'enfant pour se développer, ayant parfois souffert de violences de la part des adultes et plus fréquemment d'un manque notoire de communication à l'intérieur du milieu familial : *ce n'est pas qu'il y aurait à réactiver des compétences... Nous faisons le constat que bien souvent, les compétences n'ont jamais été là... On part de rien... Et travailler dans le champ de l'insertion implique le plus souvent une remobilisation des compétences de base.*

Approche pédagogique

Aspects généraux

Le dispositif pédagogique est ici soumis à une première contrainte : celle du temps de la mesure judiciaire, pouvant aller de 1 mois pour les plus courtes à pratiquement une année qui impose l'élaboration de processus spécifiques à chaque situation.

Une deuxième contrainte est liée bien évidemment au public accompagné, à son hétérogénéité de niveaux et à ses difficultés à travailler en groupe : *les jeunes nous sont généralement présentés comme en difficulté dans les situations de groupe.*

Ceci est confirmé par la pratique lorsqu'ils sont avec nous. Par voie de conséquence, tout ce qui est de l'ordre des acquisitions relatives aux compétences de base (mathématique, français, calcul, écriture, lecture...) est très individualisé.

Pour autant, les remettre dans le droit commun, viser leur insertion sociale et professionnelle, implique aussi de les inscrire dans la dimension collective.

En conséquence, l'approche pédagogique proposée tente d'alterner les deux moments, en privilégiant les acquisitions relatives aux compétences de base en matinées et des travaux pouvant être conduits de manière plus collective (ex : atelier « mosaïque »).

Remarques relatives à l'utilisation de l'informatique

Concernant l'utilisation de l'ordinateur dans le processus d'acquisition de l'écriture, les interlocuteurs signalent l'importance d'alterner en quelque sorte « Ordinateurs et stylos ». De leur point de vue, il est pertinent de garder une distance critique avec l'outil informatique.

Si cet outil peut en effet être aidant (ex : trouver la solution à un problème génère une dynamique positive), il peut également poser quelques difficultés. Par exemple en renforçant la dimension « individualisante » du processus d'apprentissage. Dans le cas présent, l'outil TIC est donc manié avec une certaine « prudence ».

Deux éléments (avancés par nos interlocuteurs) permettent de mieux saisir cette « réserve » :

- Le nombre semble t-il relativement restreint d'outils adaptés aux publics accompagnés ;
- L'impact de l'utilisation de l'ordinateur sur les publics accompagnés. Apprendre à écrire, c'est également associé « l'esprit et le corps » - En ce sens, le passage par le maniement du stylo semble présenter un réel intérêt pédagogique que l'on ne retrouverait pas dans l'utilisation du clavier) : *Écrire manuellement implique un lien de sens entre la pensée et la main, entre le psychique et le physique... Il y a une mémoire du corps... Lorsque l'on écrit avec sa main, il y a une émotion que l'on ne retrouve pas dans l'utilisation de l'ordinateur.*

Le dispositif pédagogique mobilisé

Du fait de ses conditions de réalisation, l'approche pédagogique proposée a pour principal objectif de fournir aux jeunes accompagnés les « bases » nécessaires afin qu'ils puissent par la suite, poursuivre leur propre développement.

L'idée qui domine ici les pratiques peut être exprimée comme suit : à partir d'une situation d'apprentissage centrée sur les compétences de base, ré-inscrire le jeune dans une dynamique personnelle de développement : *Nous cherchons à faire de telle sorte que le jeune puisse ensuite (dans son stage, son emploi, etc.), avancer par lui-même.*

Simultanément, le CAEI est généralement présenté aux jeunes comme un lieu de préparation à l'emploi. Autrement dit, la visée « insertion professionnelle » constitue un deuxième élément structurant le dispositif et les pratiques développées.

Deux dimensions sont ici à évoquer :

- D'une part le dispositif dans son ensemble, qui structure l'accompagnement proposé (dimension organisationnelle et collective) ;
- D'autre, le « projet personnalisé » qui relève d'un accompagnement individualisé.

Approche globale du dispositif

Le dispositif proposé permet aux jeunes de bénéficier du statut de stagiaire de la formation professionnelle (CNASEA). Les jeunes accompagnés par le CAEI sont donc, soit sous un statut scolaire, soit sous un statut de la formation professionnelle (rémunéré ou non).

Dans ce cadre, les jeunes sont soumis à un dispositif qui implique un minimum de 16 heures hebdomadaires de formation²⁵ et une recherche de stage. Les repas sont pris, soit avec un « ticket service » fourni par le CAEI, soit au domicile.

²⁵ Une modification de ces horaires est prévue pour début septembre 2009. Un volume de trente heures est annoncé par les interlocuteurs.

Deux professionnels sont mobilisés sur les enseignements et un autre sur l'insertion professionnelle (recherche de stage et accompagnement au travail).

Pour l'essentiel les travaux d'ordre scolaire (le plus souvent individualisés) se déroulent en matinée de 10h à 12h (lundi, mardi, jeudi et vendredi matin). Les après-midi, de 14h à 16h sont consacrés à des ateliers collectifs (ex : atelier mosaïque ; espaces verts) et/ou au traitement de thèmes sociétaux (ex : santé ; formation ; etc.).

L'accompagnement personnalisé

L'accompagnement proposé implique une approche individualisée : chaque jeune dispose d'un projet spécifique d'accompagnement. Il s'agit ici de co-construire (avec les éducateurs du CAEI, l'éducateur de référence, les parents et le jeune) un processus de travail articulé à un projet de vie.

Les principales étapes de lancement de ce projet sont ci-dessous décrites :

Étapes	Éléments descriptifs du processus
1 Prise de connaissance	Premier entretien entre professionnels (éducateurs et professeur technique) permettant de prendre connaissance de la situation du jeune, de son parcours et du travail préalablement réalisé par l'éducateur de référence.
2 Contractualisation	Réunion impliquant l'ensemble des acteurs (CAEI ; éducateur de référence ; psychologue ; famille ; jeune) posant les termes du « contrat pédagogique » proposé par le CAEI.
3 Observation Évaluation	Période de trois semaines à un mois d'observation (appréciation de l'implication du jeune dans le processus de travail proposé et de son comportement social) et d'évaluation des compétences intellectuelles (mathématiques ; français ; logique ; QCM) et motrices (travaux manuels).
4 Bilan et finalisation du projet	Bilan de la période d'observation et finalisation du projet individualisé proposé au jeune. Ceci impliquant l'ensemble des acteurs.
5 Mise en œuvre	Mise en œuvre du projet : enseignements et ateliers.

Impact sur la structure porteuse

Il est délicat d'évoquer l'impact des pratiques engagées en matière de lutte contre l'illettrisme sur la structure dans la mesure où l'illettrisme constitue ici, du fait des publics accompagnés, une dimension inhérente de la mission confiée éducative à la PJJ.

La dimension partenariale

Le partenariat institutionnel

Soit, celui qui adresse les jeunes au CAEI, sur décision d'un juge :

Partenaires	Remarques
ASE	Dans le cadre de la protection de l'enfance
EPM	Afin de préparer la sortie de l'incarcération
Éducation Nationale	Concernant les jeunes de moins de 15 ans (situations rares)

Associations	Mandatée par l'État
Éducateur PJJ	Dans le cadre d'une mesure en milieu ouvert et/ou avec une demande d'hébergement.

À partir de septembre et sur la base d'une mesure judiciaire (M.A.J), les jeunes pourront être directement adressés au CAEI sans faire l'objet d'un accompagnement spécifique.

Le partenariat opérationnel et pédagogique

Soit, celui qui structure le projet du jeune et se trouve constitutif du dispositif pédagogique d'accompagnement. Appréhender la dimension partenariale implique donc ici de rappeler le choix pédagogique dans lequel ce partenariat prend pleinement son sens :

Pour nous, le partenariat se construit au fur et à mesure de l'évolution du jeune. Le partenariat que nous mobilisons n'est pas généralisable, il est toujours associé au projet du jeune. On distinguera toutefois des partenaires qui semblent réguliers et d'autres qui se trouvent mobilisés en fonction de projets spécifiques :

- Tous les jeunes de plus de 16 ans suivis sont inscrits à la Mission Locale et à Pôle Emploi. Ceci s'inscrivant du point de vue de nos interlocuteurs dans une approche qui vise à « familiariser » le jeune avec un ensemble de « structures ressources ». Tous également passent le « PSC²⁶ » de niveau n°1, ce qui constitue pour la plupart, le premier et le seul diplôme qu'ils ont.
- Simultanément et à titre d'exemple, le Club de prévention de Ranguel, ou encore la Mairie de Labège pour une activité de peinture constituent des partenaires ponctuels, s'insérant (comme d'autres) dans le dispositif pédagogique. Ceci, soit du fait de jeunes qu'ils accompagnent (Ex : Club de prévention), soit pour la réalisation d'une animation spécifique (Activité de peinture / Mairie).

Le tableau proposé ci-dessous tente un premier repérage des principaux partenaires mobilisés par nos interlocuteurs :

	Réguliers	Ponctuels	Visés
Partenaires	Pôle Emploi - Mission Locale - AGIR ABCD - CRS	Club de prévention - Mairie de Labège - Maison de quartier	Chambre des métiers Associations Employeurs Entreprises
Objectifs	Fournir aux jeunes une connaissance des organismes « ressources »	Supports socio éducatifs à l'accompagnement proposé.	Partenaires sollicités en vue d'un stage et/ou d'un emploi.
Dominante	Connaissance de l'environnement institutionnel ; 1ère réponses en termes de santé et d'insertion professionnelle.	Accompagnement du projet pédagogique du jeune ; Lien avec son éducateur référent.	Insertion professionnelle.
Concerne...	Tous les jeunes de 16 à 18 ans.	En fonction du « projet pédagogique » et du jeune.	

²⁶ PSC : Premiers Secours Civiques.

Professionnel mobilisé

Une formatrice, (formation philosophie et ingénierie de formation), mobilisée dans le cadre de l'atelier régional. Auteur de la méthode : "Pas de Problème", éditions IFRALE

Publics

Éléments généraux

La première et principale caractéristique mentionnée à propos des publics accompagnés semble être leur hétérogénéité. Ceci, tant du point de vue des compétences dont ils disposent, que de leurs parcours respectifs, ou encore des objectifs qu'ils poursuivent. Ceci implique un travail d'adaptation continu de la part du formateur et de « grosses variations » dans sa mobilisation en direction des personnes.

À titre d'exemple, dans un groupe d'une dizaine de personnes :

- Certains « sortent » du collège ;
- D'autres sont déjà parents et/ou en responsabilité d'une famille ;
- Certains sont nés sur le territoire national ;
- Certains sont « ados », d'autres, adultes ;
- D'autres sont issus de l'immigration (primo arrivants) ;
- Une ou deux personnes peuvent « sur-solliciter » le formateur ;
- D'autres peuvent développer des modes comportementaux allant de l'évitement (se faire oublier) à une verbalisation récurrente de ses incompétences (ex : *Je ne sais pas faire cela...*).

Ainsi, même si les bénéficiaires sont pour l'essentiel motivés et impliqués dans le processus de formation (la pédagogie proposée s'appuie sur un principe du volontariat des bénéficiaires), la diversité des manières de faire et l'hétérogénéité des situations individuelles rendent pour le formateur, délicate la construction d'un « fil conducteur » de séance.

Publics spécifiques²⁷

Sur la base de l'expérience de la formatrice, une première estimation quantitative de publics spécifiques peut être avancée :

- Publics en situation d'illettrisme (environ 5% des situations) ;
- Publics en situation de semi liberté (environ 5 à 6% des situations en 2008) ;
- Publics ayant eu des condamnations judiciaires (environ 15% des situations en 2008) ;
- Publics en difficulté chronique avec les enseignements proposés au sein d'ER2C (2 à 3% des situations).

²⁷ L'impact sur la situation pédagogique de ces situations spécifiques est évoqué dans le chapitre suivant.

Remarques relatives aux publics faisant l'objet d'une mesure judiciaire

Avec parfois quelques élèves en situation de semi-liberté et, près de 15% ayant eu en 2008 des condamnations judiciaires, l'ER2C se trouve être en lien avec les acteurs compétents du secteur Justice (SPIP, PJJ, Maisons d'arrêt, avocats).

Approche pédagogique

La pratique

La pratique s'intègre dans le pôle « remise à niveau » et prend la forme de deux ateliers :

Ateliers	Contenus	Fréquentation	Fréquence
TIC et Multimédia	Appropriation des outils bureautique ; de l'Internet et plus largement de l'informatique. Cet atelier se subdivise en 2 niveaux, soit : <ul style="list-style-type: none">• Initiation/Sensibilisation ;• Perfectionnement.	Environ 10 à 12 personnes	3 ateliers/semaine
FLE/ILLETRISME	S'appuie sur l'outil multimédia ; L'atelier mobilise en direction du public « FLE », une méthode spécifique (méthode : « Pas de problème ». Voir CD ressource). Pour le public « illettrisme », la pratique mobilisée semble organisée autour d'aller-retour entre le support papier et le support informatique (méthode "Pas de problème !", mais aussi usage spécifique du traitement de texte comme par ex colorier en rouge les phonèmes correspondant au son [ã]).	Environ 10 à 12 personnes	1 atelier/semaine

Remarques : L'atelier « TIC et Multimédia » est produit sur un rythme de 3 séances hebdomadaires. Ceci signifie qu'il existe à partir de cet atelier, une offre de formation de 3 séances par semaine. Pour autant, en fonction des parcours des bénéficiaires et du programme individualisé co-construit avec le formateur référent, un bénéficiaire ne peut assister qu'à une seule séance par semaine – sauf s'il a un projet professionnel où la maîtrise des TIC est déterminante.

Il en va de même pour l'atelier FLE ou le rythme de participation du bénéficiaire et indépendant de l'offre de formation. Un bénéficiaire peut ne venir qu'une seule fois, ou une fois par mois, ou à chaque semaine.

Selon la professionnelle, **50% des bénéficiaires ne viennent en atelier multimédia qu'une seule fois et 50% inscrivent leur participation dans la durée.**

Atelier « TIC et Multimédia »

L'atelier TIC et Multimédia peut permettre, pour un élève, un rythme d'une séance hebdomadaire (deux séances si le projet professionnel de l'élève l'exige).

Pour positionner les bénéficiaires, une « évaluation » est construite à partir du processus suivant :

1. Capacité à organiser les données (ex : créer un dossier ; ouvrir un fichier ; enregistrer ; etc.) ;
2. Maîtrise et appropriation de l'outil « traitement de texte » ;
3. Capacité à créer une boîte mail, puis à envoyer et à recevoir les courriels ;

4. Capacité à engager une recherche sur internet. Ici, deux types de recherches sont proposés. Exemple : trouver une capitale (question de culture générale) ; trouver un professionnel sur Toulouse (question d'ordre pratique).
5. Enfin est appréciée la vitesse de frappe (indicateur posé à 40 mots/minute).

Atelier « FLE »

Sur cet atelier, est mobilisée la méthode « Pas de problème²⁸ ». La méthode s'appuie sur un scénario relevant de la vie quotidienne et du monde de l'entreprise qui permet une progression régulière. Il semble toutefois qu'elle soit (dans un premier temps en tout cas) quelque peu « ardue » pour des publics en insertion (volet FLE / illettrisme), mais la plus-value qu'elle apporte est la Phonétique. Grâce à l'outil multimédia, les élèves peuvent s'enregistrer et comparer ensuite leur production orale avec la modèle.

Une perspective serait de développer une offre de formation explicitement « FLE » et une offre « illettrisme » (les situations d'illettrisme correspondant à environ 5% des publics d'ER2C).

En effet, la professionnelle mobilisée distingue des comportements et des modes d'appropriation de l'outil informatique distincts entre les bénéficiaires relevant du FLE et ceux relevant de l'illettrisme. À ce sujet, il lui semble que les personnes relevant de l'illettrisme seraient globalement plus à l'aise avec les TIC que celles relevant du FLE :

Les personnes relevant de l'illettrisme s'approprient les outils TIC en s'appuyant sur des compétences non préalablement mises en valeurs. L'outil apparaissant de ce fait comme un premier moyen de valoriser les compétences de ces personnes : il y a là, une valorisation de ce qu'elles savent déjà faire. Ce constat n'est pas fait pour les personnes relevant du FLE.

Autre distinction pouvant être faite dans la conduite et le contenu de cet atelier et devant être mis en lien avec les caractéristiques de deux publics qui lui sont associés :

- Pour les situations d'illettrisme, l'outil informatique constitue pleinement un élément du dispositif pédagogique. C'est un support qui sera par exemple prolongé par des travaux mobilisant des ouvrages explicitement adaptés à ce public²⁹ ;
- Pour les situations de FLE, une thématique (celle du travail et de l'emploi), surdétermine largement les travaux réalisés (ceci correspondant à la situation sociale et aux besoins dominant des personnes en FLE).

Impact sur la structure porteuse

Un développement de l'outil multimédia dans les fonctions d'enseignements

Le développement de ces ateliers est associé à l'histoire de l'école. Au début, une seule salle multimédia de 12 postes était à disposition des élèves. L'enseignement y était fortement individualisé – dans un même temps certains élèves apprenaient à se servir du courriel, d'autres utilisaient des ressources numériques pour progresser en maths pendant que d'autres faisaient des exercices de français en ligne etc.

Aujourd'hui, ER2C est équipée de trois salles multimédia :

²⁸ Méthode créé par Mme MARTIN à l'IFRALE (Mentionnée en p2 du présent document).

²⁹ Exemple : Lire, Écrire, Communiquer, Méthode d'apprentissage de la lecture et de l'écriture pour les adultes, L'Harmattan, Paris.

- Une salle est principalement utilisée pour la recherche d'emplois et de stages ;
- Deux salles sont utilisées pour les compétences de base (essentiellement "TIC et multimédia" et "mathématiques", mais aussi autoformation accompagnée, code de la route, culture générale ...)

Communication

Simultanément, ER2C s'est dotée d'un site Internet³⁰. La formatrice tenant le rôle de webmaster. Une appropriation progressive de l'outil est donc réalisée par ER2C au bénéfice de sa propre communication.

Il est à noter également l'usage grandissant du mail, plus spécifiquement dans le cadre du suivi post-formation, entre un élève et son référent ainsi qu'une très forte augmentation de la communication par SMS, pour des sujets ayant trait à l'organisation de la formation principalement.

Émergence d'une « politique informatique »

Du fait de l'impact des outils multimédia mobilisés, progressivement s'institutionnalise également, une « politique informatique ». Ainsi, se sont constitués les principes de fonctionnement suivants :

- Tous les élèves disposent d'une boîte mail ;
- L'ensemble des codes et mots de passe des élèves sont centralisés ;
- Un contrôle (de l'ordre du contrôle parental) est mis en œuvre sur les fonctions de Chat et sur certains sites ;
- Etc....

Une sous appropriation fonctionnelle

Paradoxalement, alors que la pertinence d'une mobilisation de l'outil multimédia semble acquise du point de vue de formation des bénéficiaires (ce dont témoignent l'évolution et la hausse des moyens matériels mobilisés en ce sens), l'appropriation des TIC par la structure porteuse reste encore à développer, notamment en ce qui concerne la gestion pédagogique (suivis pédagogiques par ateliers, établissements des plannings des élèves) et la création de ressources.

La dimension partenariale

L'essentiel du dispositif partenarial (dans ses dimensions opérationnelles et techniques) de l'ER2C est composé par des entreprises, des acteurs de l'accompagnement social et judiciaire et des partenaires pédagogiques.

Soulignons la dimension privilégiée de la Mission locale :

- 45% des élèves sont orientés par la Mission Locale (ceux de moins de 26 ans)
- Pour certains, un suivi partagé est réalisé ;
- 1 professionnel Mission Locale est référent de l'ER2C.

³⁰ <http://www.er2c-mip.com/>

Professionnel

Une animatrice socio-éducative en charge des activités « multimédia » sur le foyer depuis 5 ans (Poste à temps plein organisé sur les tranches horaires de loisirs). Simultanément, la professionnelle mobilisée dispose des compétences nécessaires à l'accompagnement d'activités sportives.

Les publics

Éléments généraux

Le public est constitué des résidents³¹ du FJT (soit un total de 250 jeunes) et recouvre les tranches d'âge suivantes :

Tranches d'âge	Jeunes concernés
16 / 18 ans	• Mineurs ; jeunes en apprentissage.
18 / 25 ans	• Jeunes adultes - Résidents continus.

En règle générale, les jeunes arrivent au FJT pour des raisons liées :

- Au **départ du foyer familial** (qu'il s'agisse d'une évolution ordinaire vers l'autonomie et/ou du fait de situations conflictuelles entraînant une rupture) ;
- Aux **nécessités de leur formation** impliquant un hébergement à Toulouse sur un rythme d'une semaine tous les mois (120 jeunes résidents sont en formation professionnelle - CFA) ;
- Aux **nécessités professionnelles** (changement ou acquisition d'un emploi entraînant un changement de domicile).
- À une **situation de grande précarité** (jeunes sans domicile ou en provenance d'habitats précaires) ;
- À l'**ASE**, dans le cadre de ses activités de protection de l'enfance ;

Remarques :

- Dans le cadre de leur hébergement au FJT, environ 140 des 250 jeunes présents (les résidents « permanents ») disposent chacun d'un contrat de projet mis en place et signé avec un référent « foyer ».

³¹ Ceci signifiant le règlement d'une redevance (équivalent loyer), donnant lieu, en fonction des ressources, à une aide au logement (APL via la CAF + APJM (via le Département). Le FJT constituant souvent le premier accès au logement autonome pour un jeune (soit la première étape dans un parcours résidentiel).

Ces contrats de projets portent sur le logement, l'emploi, la santé, la gestion du budget et les loisirs et constituent ainsi un premier support formalisé d'appui en direction du jeune ;

- Les deuxième et troisième catégories évoquées (formation professionnelle et apprentis au CFA) impliquent un accompagnement et un suivi socio éducatif de moindre importance ;
- Si les situations de fragilité représentent quasiment 50% des effectifs résidants, les situations les plus difficiles restent en nombre restreint.

À titre d'exemple sur un an :

16 jeunes suivis par l'ASE ;

Moins d'une dizaine de jeunes inscrit à l'ER2C (bénéficiant d'un référent foyer et d'un coach ER2C) ;

2 jeunes seulement relevaient d'un suivi PJJ (également un référent foyer et un référent PJJ)

Approche pédagogique

Orientations pédagogiques

Deux principaux repères semblent caractériser l'approche pédagogique proposée par les professionnels du FJT, quelque soit la situation du résident : **l'appui à l'autonomisation des personnes ; le développement d'une vie sociale.**

De ce fait, une importance particulière est accordée à la dimension collective des activités et ateliers susceptibles d'être organisés sur le site et proposés aux résidents :

Certains viennent ici, précisément pour ne pas se retrouver seul sur Toulouse... Ils arrivent, ne connaissent personne, et n'ont pas envie de se retrouver tout seul dans un appartement... Le FJT constitue alors une sorte de point d'appui afin d'entrer en contact avec d'autres... La dimension collective est donc très importante ici... On va le retrouver... Elle sera prise en compte et présente dans quasiment toutes les activités que nous proposons.

Il convient toutefois de distinguer deux dimensions relatives à l'approche pédagogique proposée aux jeunes. Soit :

- D'une part, les actions relevant de l'accompagnement social. Actions ne concernant qu'une partie des résidents (env. 140 jeunes) ;
- D'autre part, les actions visant à améliorer la qualité de la vie sociale sur le site, qui concernent, elles, l'ensemble des jeunes résidant au FJT.

L'accompagnement social proposé

Les interventions à caractère social et éducatif sont centrées sur les 120 jeunes sous « contrat ».

Le projet d'accompagnement proposé vient alors renforcer une démarche d'appui à l'autonomisation du jeune et intègre généralement les dimensions suivantes : la santé ; la

formation et l'emploi ; le logement ; ainsi que des actions d'appui à la gestion de la vie quotidienne (organisation de son budget ; appui administratif ; etc.).

Les activités « Multimédia »

Concernant les activités dites « Multimédia », il peut être distingué deux types de pratiques :

Celles s'inscrivant dans un parcours d'insertion - L'outil vient ici en appui et en support au processus d'insertion. Et d'une certaine manière, les TIC ici, s'imposent au jeune :

Ce qui est clairement visible, c'est qu'en situation d'insertion, l'absence, la non maîtrise de l'informatique devient vite un handicap... Pour toute une série de liens institutionnels... lien avec la CAF, avec la banque, avec la sécu, avec l'opérateur de téléphonie, avec les systèmes de facturation en ligne... L'ordinateur devient quasiment indispensable... Ceux qui sont ici en difficulté, on le voit tout de suite³²... Sur le site, cela concerne dix à vingt jeunes...

Celles s'inscrivant dans une dimension plus ludique - L'outil vient ici faciliter la pratique d'activités de loisirs. L'utilisation des TIC relève d'un choix et d'une volonté du jeune :

Certains ont déjà de bonnes bases, mais ils souhaitent les développer, se lancer dans des choses nouvelles, faire du montage photos, de la vidéo, etc... En conséquence, il sera distingué deux ateliers :

- Un atelier « **Informatique** » associé aux parcours d'insertion³³ à l'intérieur duquel sera proposé en fonction des niveaux et des besoins des personnes, un appui à la réalisation d'un CV ; d'une candidature en ligne ; la création d'une boîte mail ; etc....;
- Un atelier « **Infographie** », proposé à ceux qui sont plus autonomes avec ce type d'outils. Atelier qui intégrera différentes activités (photos ; vidéo ; journal de quartier ; etc.).

Soit :

Ateliers	Publics en	Activités proposés
<p>Informatique <i>Ateliers : Emplois ; Budget ; Initiation.</i></p>	<p>Situation d'illettrisme</p>	<p>Appui au parcours d'insertion ; Support à l'accompagnement social proposé ; Se décline en appui dans les domaines du budget, de la santé, de l'emploi et du logement. A titre indicatif, sur 240 résidents, env. 20 sont concernés par l'atelier initiation.</p>
<p>Multimédia <i>Ateliers : Socio éducatifs ; De loisirs</i></p>	<p>Autonomie face aux outils</p>	<p>Activités socio éducatives et de loisirs (photos ; vidéo ; journal ; etc.).</p>

Remarques : Les ateliers sont programmés (fixés). L'information en direction des publics se fait par voie d'affichage et d'informations directement transmises aux intéressés. Également à partir de la situation d'aide (ex : le référent qui constate une difficulté et/ou une demande chez un jeune peut orienter vers l'atelier approprié).

³² Remarques à mettre en lien avec l'approche proposée par la Mission Locale associant : TIC ; vie quotidienne et actions (mise en mouvement).

³³ Ici, se fait le lien avec la démarche ANLCI.

Remarques relatives aux premiers contacts avec l'outil informatique

Dès leur entrée au foyer, quelques informations concernant la relation aux TIC sont posées : *Quand ils arrivent, on leur demande un téléphone et s'ils ont une adresse mail. C'est déjà un indicateur...* D'une manière générale, pour ceux qui ne disposent d'aucune connaissance et d'aucune pratique des TIC, le principal travail de l'intervenant sera de « ré-assurer » face à l'outil informatique, de faire passer l'idée que : *« Il y a une réelle peur devant l'outil... Il faut informer, dire ce qu'il est possible de faire avec, ré-assurer... Leur dire que nous sommes tous capables... »*

Remarques relatives à l'accompagnement des jeunes

Il est possible de distinguer ici, deux dimensions à l'accompagnement des jeunes en matière de TIC. Soit :

A- La question du repérage et de l'accompagnement des jeunes les plus en difficulté

Différentes formes de repérage peuvent exister :

- Suivi à partir du contrat de projet ;
- Identification des difficultés à partir de petits test (ex : envoi d'un mail) ;
- Suivi et identification des difficultés avec l'animateur en charge de l'accompagnement à l'emploi.

L'ensemble de ces éléments permet de savoir où ils en sont en termes d'appropriation et de maîtrise de l'outil informatique. À l'issue de cela, il sera possible de leur proposer un atelier en cohérence avec leurs besoins, possibilités et envies.

Si nécessaire, il est aussi possible de monter un atelier initiation. Mais il faut également signaler un principe à l'entrée d'un jeune dans un atelier : *Cela ne peut être une obligation, donc nous, on fonctionne sur la base du volontariat.*

B - L'approche technique et pédagogique proposée

D'une manière générale, le processus d'appropriation proposé aux jeunes suit un déroulé identique. Soit :

Étapes	Critères	Contenus
1	Base	<ul style="list-style-type: none">• À quoi sert ce logiciel ? Quel est son objet
2	Interface	<ul style="list-style-type: none">• Explicitation de la fenêtre
3	Outils	<ul style="list-style-type: none">• Appropriation des outils associés

Outil informatique et accompagnement « individuel et collectif »

Tous les ateliers s'engagent d'abord sur une pratique collective, puis, en fonction des besoins, possibilités et niveaux des jeunes, peuvent s'orienter vers un appui individualisé :

Au départ, nous sommes sur du collectif, mais très vite, en particulier pour ceux qui sont en difficulté, l'appui devient individuel...

D'une certaine manière, l'outil informatique nous entraîne vers de l'individuel... Par exemple, j'organise un groupe de travail et de sensibilisation sur la notion de « Budget »... Un jeune va être en difficulté avec la souris, l'autre avec le clavier, un troisième rencontrera une difficulté avec le maniement du budget... Donc assez rapidement, on se retrouve à les accompagner individuellement.

Chaque demande d'appui disposant de sa propre légitimité, le professionnel se trouve ainsi dans une situation pédagogique sinon délicate, au moins inconfortable :

Celle de devoir répondre simultanément à des attentes diverses pouvant porter sur des objets également divers et parfois d'ordre et/ou de niveaux logiques distincts (ex : le maniement de l'outil pour l'un et la compréhension du logiciel ou de l'exercice pour l'autre). Ceci impactant évidemment sur la possibilité de développer une conduite plus collective des ateliers.

Impact sur la structure porteuse

Si la fonction première du FJT relève bien de l'hébergement, il est à noter une politique affirmée d'accompagnement des résidents. Celle-ci est déployée à partir, non seulement, d'une animation de la vie sociale sur le site (réalisation d'événements spécifiques), mais également, par la mise en œuvre d'un ensemble d'actions d'ordre socioéducatives, permettant un appui plus individualisé en direction des résidents.

Tout particulièrement dans les domaines suivants :

- Logement
- Emploi
- Budget
- Santé
- Loisirs.

Les ateliers multimédia, informatique comme la vigilance des professionnels dans les phases d'accueil, de construction du projet, et au-delà, d'accompagnement des résidents, participent de cette logique.

On peut donc ici considérer qu'il s'agit bien, pour les publics concernés, d'un appui au processus d'insertion sociale. Appui qui présente ici l'intérêt d'être enraciné dans la réalité de la vie quotidienne des publics et qui dispose de la possibilité de s'appuyer tout autant sur des temps de loisirs que, sur des moments et/ou domaines, relevant de la formation, du travail, de la santé, etc.

Autrement dit, le FJT, à partir de sa fonction « hébergement », se trouve dans la possibilité de développer une offre d'appui au processus d'insertion particulièrement précieuse, non seulement pour les jeunes concernés, mais également pour les autres partenaires impliqués par ce domaine, qui fréquemment, l'appréhendent par une dimension pouvant paraître plus contraignante aux publics concernés.

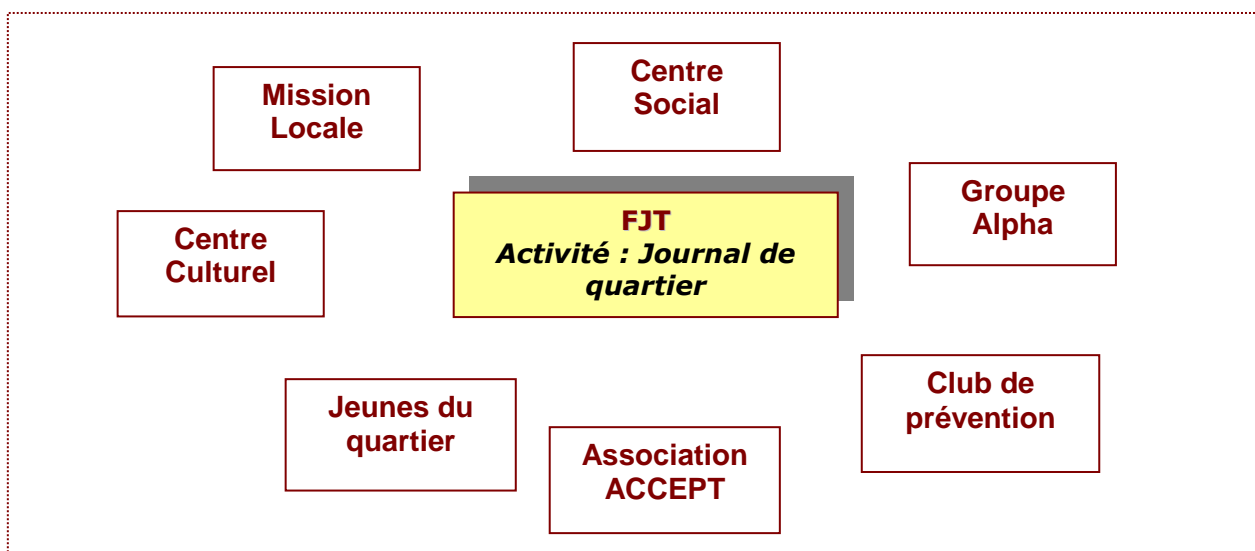
Pour autant on ne sait précisément si les actions développées dans ce cadre par le FJT disposent :

- D'une reconnaissance institutionnelle réelle ;
- De financements permettant de les inscrire dans la durée.

La dimension partenariale

Appréhendée à partir de l'activité « journal »

Le journal est porté par les structures du quartier qui accueillent et accompagnent les jeunes (Mission Locale ; Club de prévention ; Atelier Alpha ; 1 association de quartier - ACCEPT - et le FJT). Soit :



Remarques relatives au partenariat

Le tableau ci-dessus proposé met en évidence (cadrage en bleu) les structures susceptibles d'accompagner avec le FJT, des jeunes en situation d'illettrisme et/ou de difficulté au regard des compétences de base.

La situation de production d'un journal de quartier pouvant constituer un support utile au travail et/ou à la consolidation de ces compétences de base. Support entrant simultanément en cohérence avec certaines des approches pédagogiques privilégiées chez d'autres partenaires³⁴. Pour autant, nous faisons remarquer une interlocutrice :

Ma difficulté aujourd'hui, c'est l'articulation entre le niveau institutionnel et les jeunes... Le travail partenarial et la coordination se font entre structures, mais ce travail ne se décline pas en direction des jeunes. D'une certaine manière, chacun a « ses jeunes » et chacun travaille avec ses jeunes. Autrement dit, le journal devient une sorte d'interface entre structures. Il facilite le développement d'une communication entre les structures mais n'implique pas une réelle communication transversale entre les jeunes.

En règle générale, nous avons une réunion tous les deux mois, avant la sortie du journal, à laquelle, toutes les structures impliquées sont invitées... Cette réunion serait susceptible de permettre une rencontre entre les jeunes mobilisés sur le journal, indépendamment de leur structure de référence... En règle générale, on se retrouve entre professionnels...

Ceci laissant à penser que, sur les situations les plus délicates (donc les situations d'illettrisme), le partenariat ainsi mobilisé dans le cadre du support « journal », dispose aujourd'hui de pistes d'optimisation non encore exploitées.

³⁴ Pour ceux que nous avons pu rencontrer, l'approche par exemple de la Mission Locale, (approche centrée sur la vie quotidienne) entre nous semble t-il, en convergence avec ce qui peut être fait à partir de la production d'un journal de quartier.

3. OUTILS TECHNIQUES PROPOSES ET MOBILISES PAR LES PRATICIENS

Mission Locale de Toulouse

- Mission Locale de Toulouse (DATIC) - Vision globale de l'action ;
- Power point de présentation du parcours d'accès aux savoirs de base dans le cadre de la lutte contre l'illettrisme ;
- Parcours d'accès aux savoirs de base (Bilan FIPJ 2008) - Notons que ce bilan propose un descriptif assez complet de ce dispositif, intégrant :
 - Une présentation des éléments contextuels qui président à sa mise en œuvre ;
 - En ensemble de données quantitatives portant sur le réalisé 2008 ;
 - Un descriptif technique des ateliers développés dans ce cadre ;
 - Son impact en matière de partenariat
- Carnet de bord (Outil de suivi) ;
- Livret de suivi (Outil de suivi) ;
- Supports pédagogiques pour animateur.

EPM

Bibliographie

- **Textzados** (Ortho édition) ;
- **300 exercices de compréhension d'inférences logiques et pragmatiques et de chaînes causales** (Ortho édition) ;
- **Le fil** (Ortho édition) ;
- **À la recherche du mot perdu** (Ortho édition) ;
- **Réussir le DILF Niveau A1.1** (Édition Didier) ;
- **Réussir le DILF Niveau A1.1** (Édition Didier) ;
- **Lettris** (Éditions Nathan) ;
- **Lecture documentaire : Animalier** (Les éditions Edélios).

Logiciels

- **Effort** (Administration pénitentiaire) ;
- **Jeux de mots** (Édition Acces) ;
- **Assimo** ;
- **Les langagiciels.**

CAEI

Quelques uns des supports pédagogiques mobilisés (à vérifier et à compléter)

Logiciels

« **ESPACE** » (Jonas Formation) - Support à l'atelier raisonnement logique ;

« **LANGAGICIEL-NUAGICIEL** » - EN (CNEFEI)/PJJ -Support à l'atelier de français ;

« **LETRIS** » - Editions Nathan, logiciel d'appui à la lutte contre l'illettrisme (adolescents et adultes) comprenant Français, Mathématiques et Logique.

Sites Internet

Le point du FLE : FLE et Alpha (public spécifique),

Cap B2iet Chez Alice) : outils pour la préparation au B2i

Autres outils.

Editions CHRYSIS (Poitiers) : Français, Maths, Culture Générale, Citoyenneté, etc.... ;

ER2C

- ER2C, Les publics en 2007, Étude CARIF-OREF, Mars 2008 ;
- Actes du colloque ENFA 2006, Autoformation et développement de l'autonomie en formation ;
- Site internet, www.er2c-mjp.com
- Passeport pour la formation tout au long de la vie, ER2C Midi-Pyrénées ;
- Grille de suivi des ateliers multimédia, ER2C Midi-Pyrénées ;
- DVD, École de la 2^{ème} Chance ;
- *Méthode « Pas de problème »*, CD d'apprentissage.
- *Lire, Écrire, Communiquer, Méthode d'apprentissage de la lecture et de l'écriture pour les adultes*, L'Harmattan, Paris.

FJT

Logiciels mobilisés

- **Informatique** : Word ; Excel ;
- **Multimedia** : Photoshop ; Studio 9 ; Quark Xpress

Productions FJT

Outils descriptifs de la programmation de l'atelier Infographie ;

- **Le journal des Quartiers Est Toulousains**, janvier 2004 à mars 2009 (soit les numéros 00 à 21) et le n°22, Mai / juin 2009, <http://oxyjeuns.blog4ever.com>

4. CONTRIBUTIONS SPECIFIQUES

Le processus collectif de travail engagé dans le cadre de l'atelier FPP3 ANLCI en région Midi Pyrénées a aussi été l'occasion de générer des productions complémentaires que nous faisons ici figurer.

Production du film : L'image des Mots – MLT / ANLCI

Comment se repérer dans la ville quand on ne sait pas lire et écrire ? Comment nouer des liens sociaux ? Comment s'insérer professionnellement ?

L'illettrisme est au cœur du court métrage «L'image des Mots», réalisé par des jeunes de la Mission Locale Toulouse.

À partir de 3 situations vécues, Marine, Paulus et Tony nous amènent dans leur univers où les mots ne sont que des images, où leurs réalités les obligent à développer des stratégies pour pallier à leurs difficultés.

On découvre ainsi les moyens mis en œuvre par les acteurs de la lutte contre l'illettrisme pour repérer les publics en difficultés et l'importance du travail en partenariat afin proposer des solutions variées et adaptées à chacun.

Et c'est aussi, la confiance retrouvée de Tony, qui nous relate son chemin parcouru... sa joie ressentie lorsque ses premiers mots lus prennent sens... la satisfaction de voir Paulus et Marine écrire et pour chacun le plaisir d'avoir gagné plus d'autonomie et de liberté, ce qui reste plus difficile à évaluer.

Présentation Datic

Depuis 2007, « le Parcours d'accès aux savoirs de bases » propose un accompagnement renforcé des publics en situation d'illettrisme, et plus globalement ne maîtrisant pas les compétences clés.

La spécificité de cette action, développée par le service DATIC de la Mission Locale de Toulouse s'appuie sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), pour détecter, repérer et construire les parcours de ces jeunes. La démarche innovante de cette action a retenue l'attention de l'ANLCI, et fait l'objet d'une modélisation intégrée dans le kit pédagogique élaboré lors du Troisième Forum Permanent des Pratiques (FPP3). Cet outil recense les bonnes pratiques. Il est destiné aux professionnels de la lutte contre l'illettrisme.

C'est ainsi que ce film s'inscrit en complément du troisième forum permanent des pratiques orienté sur l'utilisation des technologies numériques et l'insertion professionnelle.

Associés à la réalisation du kit qui recense les bonnes pratiques développées dans la région Midi-Pyrénées nous avons souhaité donner la parole à des jeunes qui ont choisi de s'investir dans la réalisation de ce film, ceci afin de délivrer un message porteur d'espoir et de motiver de nouvelles actions sur cette thématique.



Présentation Empowerment

Avec le projet « l'Image des mots », nous avons souhaité donner la parole à des jeunes qui ont choisi de s'investir dans la réalisation de ce film, ceci afin de délivrer un message porteur d'espoir et de motiver de nouvelles actions sur cette thématique.

La notion d'**empowerment** est développée et prend tout son sens. L'implication, la motivation des jeunes dans la réalisation de ce court métrage, va bien au delà de la seule production. De la phase initiale à la finalité du projet, les différentes étapes traversées par le groupe ont permis à chacun de prendre conscience de ses propres ressources, de ses potentialités, de ses compétences, et de gagner en autonomie.

Ré-exploiter cette méthodologie de projet, engager ce processus « d'empowerment », transférer ces acquis dans un contexte de recherche d'emploi ou d'élaboration de projet professionnel est la « plus value » pour ces jeunes qui passent ainsi « d'acteurs » dans la réalisation de ce film à auteurs de leur propre projet.

C'est ainsi que sont proposés ici deux courts métrages : Le premier est une version courte qui correspond à un format plus institutionnel et le second reprend l'ensemble des scènes que les jeunes ont choisi de présenter.

Partenaires et remerciements

Nous remercions l'Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme pour sa contribution ainsi que tous les acteurs et partenaires qui ont participé à la réalisation de ce film.

Les TIC comme compétences de base - ER2C

A l'ER2C-MIP, l'usage des TIC est considéré comme une compétence de base. Ainsi, l'offre de remise à niveau proposée comprend des ateliers de français, de mathématique, de sport, de raisonnement logique et les ateliers TIC et Multimédia.

La position de l'ER2C-MIP est en accord avec celle de l'ANLCI qui, dans son « Référentiels et outils d'évaluation des compétences de base » édité lors du FPPI en 2005, considère l'utilisation des nouvelles technologies comme étant une compétence de base en tant que telle : « Autour du noyau traditionnel, qui regroupe les compétences linguistiques [...] ainsi que les compétences mathématiques et les compétences cognitives [...] apparaissent d'autres compétences de base dont l'importance croît avec les évolutions de la société.

Citons les compétences en technologies de l'information, les langues étrangères, la culture technologique, l'esprit d'entreprise et les aptitudes sociales »³⁵.

L'importance de la maîtrise des TIC croît à mesure de leur imprégnation dans la vie courante. Et dans notre perspective de formation tout au long de la vie et d'insertion professionnelle, l'usage des TIC devient de plus en plus incontournable. C'est via Internet qu'on actualise maintenant sa situation de demandeur d'emploi ou qu'on a accès aux offres d'emploi du Pôle-Emploi. Le CV produit à l'aide d'un traitement de texte est un outil indispensable pour qui cherche un employeur. Le mail est devenu un moyen de communication courant que l'on soit en recherche d'emploi ou en formation ; les préinscriptions à des examens de l'éducation nationale se font sur Internet, etc.

Certes, dans toutes ces actions sont à l'œuvre plusieurs compétences de base : il est difficile de mener une recherche sur Internet sans utiliser la lecture ou d'envoyer un message par mail si l'on ne sait pas écrire. Mais il existe un ensemble de compétences non réductibles aux compétences linguistiques, mathématiques ou cognitives, et spécifiques à l'usage des TIC, comme par exemple la maîtrise du clavier et de la souris ou la capacité à interpréter l'écran et à identifier les zones interactives.

Parler de l'usage des TIC comme compétence de base souligne donc l'importance croissante des TIC dans la vie courante et renvoie à un degré minimal de maîtrise de TIC qu'il faut posséder aujourd'hui pour être autonome dans la société de la connaissance.

Ce dernier point est particulièrement visible dans le quotidien de l'ER2C-MIP où, si les TIC sont l'objet des ateliers « TIC et Multimédia », elles sont également utilisées dans beaucoup d'autres ateliers, citons par exemple les ateliers « Recherche d'emploi », « Recherche de stage », « Mathématiques », « Autoformation accompagnée », « Culture générale », « Français Langue Étrangère », etc.

L'objectif des ateliers TIC et Multimédia est l'acquisition de ces compétences de base permettant d'être autonome dans l'usage courant des TIC.

L'évaluation de ces compétences permet de mesurer la maîtrise des TIC par les élèves lors de leur entrée en formation (évaluation initiale), mais aussi d'établir des objectifs pédagogiques et de mesurer leurs progrès dans ce domaine ainsi que de pouvoir attester de leurs compétences à la fin de leur parcours (évaluations intermédiaires)

Je me propose maintenant de décrire les ateliers TIC et Multimédia à l'ER2C-MIP, tout d'abord en présentant les conditions matérielles de ces ateliers, puis en décrivant les différentes évaluations effectuées comme fil directeur permettant d'en aborder le contenu.

ANLCI, *Référentiels et outils d'évaluation des compétences de base*, Lyon, 2005, p. 10

