

**Comment évaluer les acquis ?
Avant, pendant et après la formation.**

Accueillir et positionner des personnes en situation d'illettrisme

[Groupe régional Bourgogne](#)

Résumé :

En région Bourgogne, les membres du groupe de travail ont exploré, questionné, formalisé leurs pratiques d'accueil et de positionnement de personnes en situation d'illettrisme. Une dizaine d'animateurs de lieux ou de plates-formes d'accueil travaillant dans les quatre départements de la Bourgogne ont participé à cette réflexion.

La communication sur le thème "Accueillir et positionner des personnes en situation d'illettrisme" se déroulera en trois étapes :

- ♦ une information sur la constitution, sur les modalités de travail et sur les particularités du groupe régional de formalisation,
- ♦ une présentation de l'état d'avancée du travail de formalisation, en particulier :
 - une fiche de synthèse sur les points d'attention et de vigilance au moment de l'accueil à propos du lieu d'accueil, de l'accueillant et de la personne accueillie,
 - la mise en forme de fiches de communication entre les différents acteurs que sont le relais, l'animateur de plate-forme et le formateur,
 - une définition, les critères de qualité et les modalités de restitution d'un positionnement "savoirs de base",
 - des propositions pour l'élaboration d'un positionnement en lecture et en production écrite.
- ♦ les questions soulevées et les richesses apportées au cours de ce travail de formalisation.

L'objectif final de ce groupe est de permettre à un lieu ou à une plate-forme d'accueil d'acquérir des points d'attention et de vigilance et d'avoir des éléments précis pour élaborer ses propres supports et ses propres modalités de positionnement.

En Bourgogne, les membres d'un groupe régional ont exploré, questionné, formalisé leurs pratiques de **positionnement des personnes en situation d'illettrisme** dans le cadre de lieux ou de plates-formes d'accueil.

Les réflexions ont bien sûr porté sur ce qu'est un positionnement et son utilité. Nous nous sommes attachés à proposer certaines pistes et certains supports pour la mise en œuvre d'un positionnement. Nous avons abordé les difficultés et les questions liées à cette pratique.

Dans les premiers constats formulés par le groupe, il est apparu important de **travailler ensemble les deux temps** que sont **l'accueil**, d'une part, et **le positionnement "savoirs de base"**, d'autre part. Le travail a donc porté sur ces deux aspects de la trajectoire des personnes en situation d'illettrisme : l'accueil et le positionnement "savoirs de base".

Nous pensons que le premier contact est primordial et déterminant dans la prise de décision d'entrer en apprentissage. Il est donc nécessaire d'être très attentif à ce moment privilégié qu'est l'accueil.

Dans un premier temps, afin de favoriser un bon accueil, nous avons cherché à dégager des **points d'attention et de vigilance** concernant **l'environnement/le lieu d'accueil, l'accueillant, l'accueil de la personne et l'accueil de la demande**.

Puis, chaque structure a fait état de différents documents administratifs en lien avec l'accueil et le positionnement des personnes. Notre travail, dans un deuxième temps, a donc porté sur ces **outils de communication**.

Enfin, nous nous sommes intéressés au **positionnement** "savoirs de base". En particulier, nous avons tenté de définir ce qu'est un positionnement et son utilité. Nous avons formalisé des points d'attention et les modalités de restitution d'un positionnement. Nous avons ensuite travaillé sur chacun des savoirs de base afin de proposer des éléments précis qui permettront à des lieux ou à des plates-formes d'accueil d'élaborer leurs propres supports et de mettre en œuvre leurs modalités de passation. Des propositions sont faites pour un positionnement en lecture et en production écrite. Les autres savoirs de base seront finalisés en mai prochain.

Le groupe de travail a rencontré plusieurs difficultés : définir la notion de positionnement, rester vigilant à ne mettre en avant que des pratiques réussies, ne pas pouvoir réutiliser des outils labellisés ou publiés qui sont utilisés par certaines plates-formes

Ce travail a permis à plusieurs plates-formes réparties sur toute la Bourgogne de se rencontrer et de travailler ensemble sur un thème important pour la pratique et de se donner des repères communs.

Dans ce document, vous trouverez :

- une fiche sur "**Les points d'attention et de vigilance au moment de l'accueil**",
- la présentation des "**Trois fiches de communication**" (fiches "Navette", "Accueil", "Liaison"),
- une fiche de "**Réflexions générales sur le positionnement savoirs de base**",
- les "**Premières propositions pour un positionnement en production écrite**".

Les points d'attention et de vigilance au moment de l'accueil

L'ENVIRONNEMENT, LE LIEU D'ACCUEIL. Veillez à ce qu'il soit :

- + neutre (si possible banalisé, non stigmatisant mais plutôt valorisant).
- + de qualité (avec un espace agréable pour l'entretien).
- + convivial (ne pas accueillir derrière un bureau, veiller à la manière d'installer la personne).
- + confidentiel (accueillir la personne en étant seul dans le lieu d'accueil).
- + calme, isolé d'un point de vue sonore et visuel (éviter l'accueil dans des box transparents et ouverts).

L'ACCUEILLANT (il s'agit ici de points d'attention valables pour toutes relations de communication) se doit :

- + d'être un professionnel formé aux techniques d'entretien, à l'accompagnement et à la démarche de positionnement.
- + d'être ou de se rendre disponible (prévoir, dans son organisation, des plages réservées à l'accueil, couper le téléphone).
- + de disposer de qualités relationnelles (savoir mettre en confiance, dédramatiser, valoriser la démarche).
- + d'accueillir sans jugement, sans a priori (croire au potentiel de la personne, à ses acquis, ses savoirs, ses savoir-faire).
- + de limiter le discours de la personne, si besoin est, en réaffirmant le cadre d'intervention (ne pas laisser la personne s'épancher : stratégie de contournement pour éviter d'aborder les véritables raisons de la démarche).
- + d'accueillir de manière personnalisée (par exemple, serrer la main).
- + d'adapter son vocabulaire à la personne reçue (éviter d'infantiliser les gens).
- + de ne pas s'immiscer dans la vie ou les problèmes des personnes (l'accueillant n'est pas un psychologue ; il faut laisser à l'autre la décision de ce qu'il souhaite partager).
- + de présenter le dispositif, le lieu de l'accueil, les financeurs (cela permet à la personne de se resituer, de reformuler sa demande mais aussi de prendre conscience que cette action a un coût même si, pour elle, elle est gratuite).

L'ACCUEIL DE LA PERSONNE permet d'identifier :

- + son degré d'autonomie (la personne a-t-elle trouvé facilement le lieu d'accueil ?).
- + les représentations qu'elle a d'elle-même ? ("Je suis nul", "Je n'y arriverai pas" ou "Je n'ai pas de problème en lecture").
- + d'éventuels freins ou manifestations de peurs (posture, tremblements, transpiration, ...).
- + une éventuelle situation d'urgence sociale (l'apprentissage est-il une priorité au moment du positionnement ?).

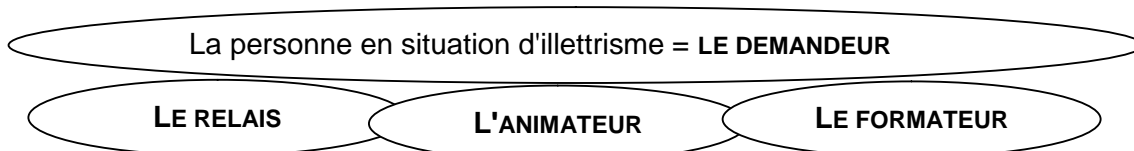
L'ACCUEIL DE LA DEMANDE ET DU PROJET s'attache à :

- + repérer l'origine de la démarche (la personne sait-elle pourquoi elle est là ?).
- + repérer l'origine du discours : relais, environnement, médias, ... (est-ce une demande personnelle ou une demande relayée ?).
- + la verbalisation de la demande et/ou des envies de la personne (degré de précision de son projet).
- + aider la personne à mettre en mots sa demande (en utilisant son expérience personnelle, ses pratiques quotidiennes liées aux savoirs de base).
- + repérer les raisons, les déclencheurs de la demande (scolarité d'un enfant, entretien d'embauche, emploi, permis de conduire, ...) en évitant de rentrer dans les "pourquoi" de la problématique.
- + s'assurer de la nature de la commande du relais, si la personne est accompagnée par un relais, en prenant contact avec celui-ci avant ou pendant l'entretien (utilisation de la fiche navette ou appel téléphonique).

Trois fiches de communication

Un positionnement se situe dans un environnement qui comporte différents acteurs en amont et en aval. En particulier, dans la chaîne des acteurs de la lutte contre l'illettrisme qui accompagnent une personne en difficulté avec les savoirs de base (**LE DEMANDEUR**), il y a :

- ✚ **LE RELAIS** qui identifie, aborde, mobilise et accompagne la personne ;
- ✚ **L'ANIMATEUR** qui accueille, positionne, oriente la personne et assure son suivi ;
- ✚ **LE FORMATEUR** qui aide aux apprentissages (intervenant bénévole), forme (formateur professionnel), propose des remédiations (orthophoniste, par exemple).



Créer des outils de communication simples et efficaces entre tous ces acteurs permet de mieux gérer la trajectoire d'une personne en situation d'illettrisme, en particulier, de transmettre des informations au bon moment, d'éviter à la personne en difficulté de "redire sa vie", de confirmer ou non la réalisation de telle ou telle étape.

En dehors de la fiche-synthèse du positionnement "savoirs de base", nous proposons **3 fiches de communication** :

- une **fiche "Navette"** entre le relais et l'animateur,
- une **fiche "Accueil"** entre le demandeur et l'animateur,
- une **fiche "Liaison"** entre l'animateur et le formateur.

FICHE LIAISON

Tampon ou logo de l'expéditeur

À destination de : Organisme de formation
 Professionnel

DEMANDEUR	Date :
NOM :	Prénom :
Sexe : M / F	
Adresse :	
Projet :	
Mobilité, moyen de transport :	
Situation actuelle, disponibilités :	
Commentaires éventuels :	
Ci-joint le synthèse du positionnement : ... page(s).	
REPONSE	Date :
Proposition :	
Rendez-vous proposé pour prise de contact (et / ou élaboration du contrat pédagogique) :	
Date :	Lieu :
Commentaires éventuels :	

FICHE ACCUEIL

Tampon ou logo de l'expéditeur

Date d'accueil : _____ Accueilli(e) par : _____
 Envoyé(e) par : _____ Structure : _____
 Adresse : _____
 Téléphone : _____ Fax : _____
 Permanences : _____

IDENTITÉ	Téléphone :
NOM :	Prénom :
Sexe : M / F	
Adresse :	
Date de naissance :	Âge :
Situation de famille :	Nombre d'enfants :
Avez-vous la permis de conduire ?	Oui / Non
Avez-vous un moyen de transport ?	Oui / Non

SITUATION ACTUELLE	DEMANDE-PROJET
Demandeur d'emploi : Oui / Non	
Date d'inscription à l'ANPE : _____	
RMI : Oui / Non	
Ayant droit : Oui / Non	
COTOREP : AAH / TH	
Salarié : Poste _____	
Type de contrat _____	

SCOLARITÉ-FORMATION	EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Orientation proposée : _____
 Observations : _____

Réflexions générales sur le positionnement "savoirs de base"

QU'EST-CE QU'UN POSITIONNEMENT "SAVOIRS DE BASE" ? QUELLE EST SON UTILITÉ ?

- ✚ Un positionnement "savoirs de base" fait partie de la catégorie de l'**évaluation**. Il n'est pas une évaluation réalisée dans le cadre d'une action de formation.
- ✚ Les finalités du positionnement sont d'**identifier**, sans entrer dans une évaluation fine et détaillée, **les capacités, les compétences et les difficultés d'une personne dans les domaines des savoirs de base** :
 - afin de déterminer si cette personne est ou n'est pas en situation d'illettrisme,
 - afin de savoir vers quel type d'action l'orienter (accompagnement, formation).

Y A-T-IL UN ORDRE À RESPECTER DANS SON DÉROULEMENT ?

- ✚ Notre groupe de travail ne préconise pas d'ordre particulier de passation.
- ✚ Certains participants pensent qu'une alternance entre le "lire-parler-écrire" et le calcul permet de favoriser cette passation.
- ✚ Une entrée progressive et des réajustements seront nécessaires au cours du positionnement "savoirs de base".

QUELLE EST LA DURÉE MOYENNE D'UN POSITIONNEMENT "SAVOIRS DE BASE" ?

- ✚ Les pratiques des membres du groupe Bourgogne sont différentes : certains accueillent, positionnent et orientent en 1 heure ou 1 heure et demie en une seule rencontre ; d'autres proposent ces 3 étapes (accueillir, positionner, orienter) en 3 rencontres.
- ✚ Le temps du positionnement "savoirs de base" présenté ici est en moyenne de 1 heure.

QUELS SONT LES POINTS D'ATTENTION D'UN POSITIONNEMENT "SAVOIRS DE BASE" ?

- ✚ **Avant le positionnement "savoirs de base"**, il est important :
 - de présenter la démarche (ce qui va être réalisé, les étapes, comment les choses vont se dérouler),
 - de valoriser la démarche de positionnement (ne pas utiliser des termes techniques tels que "test", "évaluation", "diagnostic", "prescription"),
 - de permettre à la personne d'accepter ou de refuser le positionnement "savoirs de base".
- ✚ **Au cours du positionnement "savoirs de base"**, il est important :
 - de ne pas multiplier inutilement le nombre d'exercices proposés,
 - de proposer des exercices courts et bien ciblés (si possible, un objectif par exercice),
 - de ne pas mettre la personne en "surcharge cognitive",
 - de repérer les stratégies utilisées par la personne,
 - de ne pas imposer de limite de temps tout en prenant en compte le temps de résolution des exercices dans le résultat,
 - de mettre en valeur les capacités en proposant, en cas de difficulté, des exercices rassurant et valorisant,
 - de ne pas faire passer :
 - . l'ensemble du positionnement "savoirs de base" si le projet de la personne ne le nécessite pas (si la demande ne porte que sur lire et écrire, par exemple),
 - . l'ensemble des exercices si le niveau pressenti de la personne ne le permet pas.

COMMENT RESTITUER UN POSITIONNEMENT "SAVOIRS DE BASE" ?

- ✚ Le temps de restitution fait partie intégrante du positionnement.
- ✚ Ce temps doit se dérouler si possible dans la foulée du positionnement.

- ✚ La restitution se fait de façon individuelle.
- ✚ Ce temps doit permettre :
 - de mettre en avant les capacités, les savoirs et les savoir-faire de la personne,
 - de mettre en mots les difficultés de la personne.
- ✚ Il est bien de demander l'avis de la personne sur la restitution du positionnement (accord ou désaccord) et de lui faire reformuler cette restitution.
- ✚ Le positionnement pourra être formalisé par écrit dans trois types de documents :
 - un document **à destination de la personne positionnée**. Ce support écrit sera adapté à une personne en difficulté avec l'écrit. Cette synthèse du positionnement pourra être tout simplement mentionnée dans le livret du stagiaire ou le livret d'accompagnement.
 - une fiche de synthèse du positionnement rédigée **à destination du relais qui a orienté la personne**. Cette fiche ne sera transmise qu'après l'accord de la personne,
 - une fiche de synthèse du positionnement plus "technique" **à destination du formateur vers qui est orientée la personne**.

Le groupe a commencé un travail de formalisation, sous forme de tableaux, des types d'exercices, des consignes, des capacités et des difficultés repérées, des observations, et parfois, de propositions d'exemples dans les domaines de la lecture, de la production écrite, de la communication orale et du calcul.

Titre de l'exercice Supports et consignes	Repérer la capacité à ...	Observations	Exemples
<p>Écrire 8 mots à partir d'images 8 mots illustrés sont proposés. "Écrivez les mots correspondant à chaque image."</p>	<p>Faire correspondre phonie/graphie. Respecter l'orthographe d'usage.</p>	<p>Proposer des mots qui permettent de repérer les capacités et les difficultés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en orthographe : lettre muettes, sons complexes, une phonie correspondant à plusieurs graphies, ... - en phonologie : paires consonantiques (prune/brune, frais/vrai, ...), confusion de sons (cache/cage, ...). 	<p>Un vélo, un bateau, un sifflet, la voiture, mes chaussons, une citrouille.</p>
<p>Produire un écrit à partir d'une illustration Plusieurs illustrations (4 à 8) sont proposées. "Choisissez un dessin. Racontez, par écrit, une histoire en lien avec ce dessin."</p>	<p>Respecter les règles de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - segmentation, ponctuation, phonologie, syntaxe - orthographe, grammaire, conjugaison. 	<p>Laisser du temps pour la production. S'éloigner pour laisser la personne faire seule la production. Si la personne manque d'idée, il sera judicieux de faire raconter à l'oral avant de retranscrire à l'écrit. Il est intéressant de repérer les difficultés liées au graphisme (forme, lien entre les lettres, confusion m/n, gestion des majuscules et des minuscules, écriture cursive/script, ...)</p>	<p>Une partie de pêche, un déjeuner sur l'herbe, une ballade en vélo à la montagne, une scène de marché, un accident de la route.</p>

Ont participé à ce travail pour la région Bourgogne :

Catherine FAUCOGNEY, UDAF 89 Plate-forme Action Décllic, Avallon

Josée FUSARO, LUTILEA, Louhans

Evelyne GUILLE, UDAF 89 Plate-forme Lucil, Sens

Jean-Pierre JOURDE, UDAF 89 Plate-forme LCC, Auxerre

Nathælle LEMERY, UDAF 89, Sens

Thierry LEUTREAU, ALECTA, Château-Chinon

Carine MALROUX, DINALI, Nevers

Isabelle SAINT PE, LUTILEA, Le Creusot Montceau les Mines

Expert : Serge COUDERC, intervenant à l'Université de Bourgogne. De part sa fonction d'animateur-responsable de la plate-forme de l'agglomération dijonnaise, ACTI-LEC, Serge Couderc a également apporté les pratiques de positionnement réalisées par l'équipe d'ACTI-LEC depuis plusieurs années.

Référent : Cécile BORDY, responsable du centre ressources illettrisme C2R Bourgogne