

## Quelles pratiques pour développer la formation de base dans les services publics, les entreprises et faciliter l'accès à la validation des acquis de l'expérience ?

### Formation aux écrits professionnels

[Groupe régional Centre](#)

#### Résumé :

Le FAF PROPLETE, OPCA du secteur du nettoyage, a élaboré avec le cabinet de consultants RECIF une formation aux écrits professionnels destinée aux salariés d'entreprises de son secteur. Cette formation a été déclinée en région Centre par l'association Astrolabe en 2003 auprès de la société Multis, PME de nettoyage de Châteauroux.

8 employées de la société ont bénéficié de 250 heures de formation à raison de 5 heures par semaine. Les personnels participant avaient 2 profils : salariées en situation d'illettrisme et salariées de langue maternelle autre que le français.

L'ingénierie et le suivi pédagogique de la formation furent assurés par le cabinet RECIF. Le programme de formation fut pour l'essentiel consacré à la communication professionnelle dans l'entreprise ou à destination de ses clients. Les contenus furent élaborés à partir des écrits de l'entreprise ou de documents professionnels de la branche. Une partie du temps de la formation fut utilisé pour répondre à des difficultés personnelles des stagiaires, l'objectif restant de favoriser l'autonomie des apprenants.

Durant la formation ont été créés des outils pédagogiques qui furent ensuite mutualisés avec ceux d'autres formateurs conduisant le même type de formation.

Notre groupe a décrit la pratique d'une des formatrices en charge de ce programme. Nous souhaitons notamment observer, comment, dans un cadre bien formalisé, elle avait conduit sa formation avec un public hétérogène. Nous nous sommes efforcés de décrire sa pratique et d'examiner comment celle-ci a pu à la fois tenir compte des exigences des commanditaires et des réalités du terrain.

# Formation aux Écrits Professionnels

## Sommaire

<b>CONTEXTE DE LA FORMATION</b>	<b>1</b>
L'historique	1
Les partenaires	1
Les bénéficiaires	2
<b>INGÉNIERIE DE LA FORMATION</b>	<b>2</b>
<b>INGÉNIERIE PÉDAGOGIQUE</b>	<b>4</b>
Objectifs généraux	4
Objectifs pédagogiques	4
Programme de formation	4
Entrée thématiques	4
Création de supports	4
Organisation	5
Modalités de travail	5
<b>CONCLUSION</b>	<b>6</b>
<b>LEXIQUE</b>	<b>7</b>

## Formation aux Écrits Professionnels

### Contexte de la formation

#### L'historique

##### 1997

- Création d'**ASTROLABE** : positionnement sur le champ des savoirs fondamentaux auprès des publics en insertion mais aussi des salariés d'entreprises et de collectivités territoriales.

##### 1999

- Mise en place par le **FAF Propreté**, d'une «Formation aux Écrits Professionnels» à destination des salariés d'entreprise du nettoyage industriel.
- L'entreprise **MULTIS**, dans sa dynamique de formation interne, souhaitait proposer à son personnel, des actions favorisant la maîtrise des connaissances de base.

##### 2003

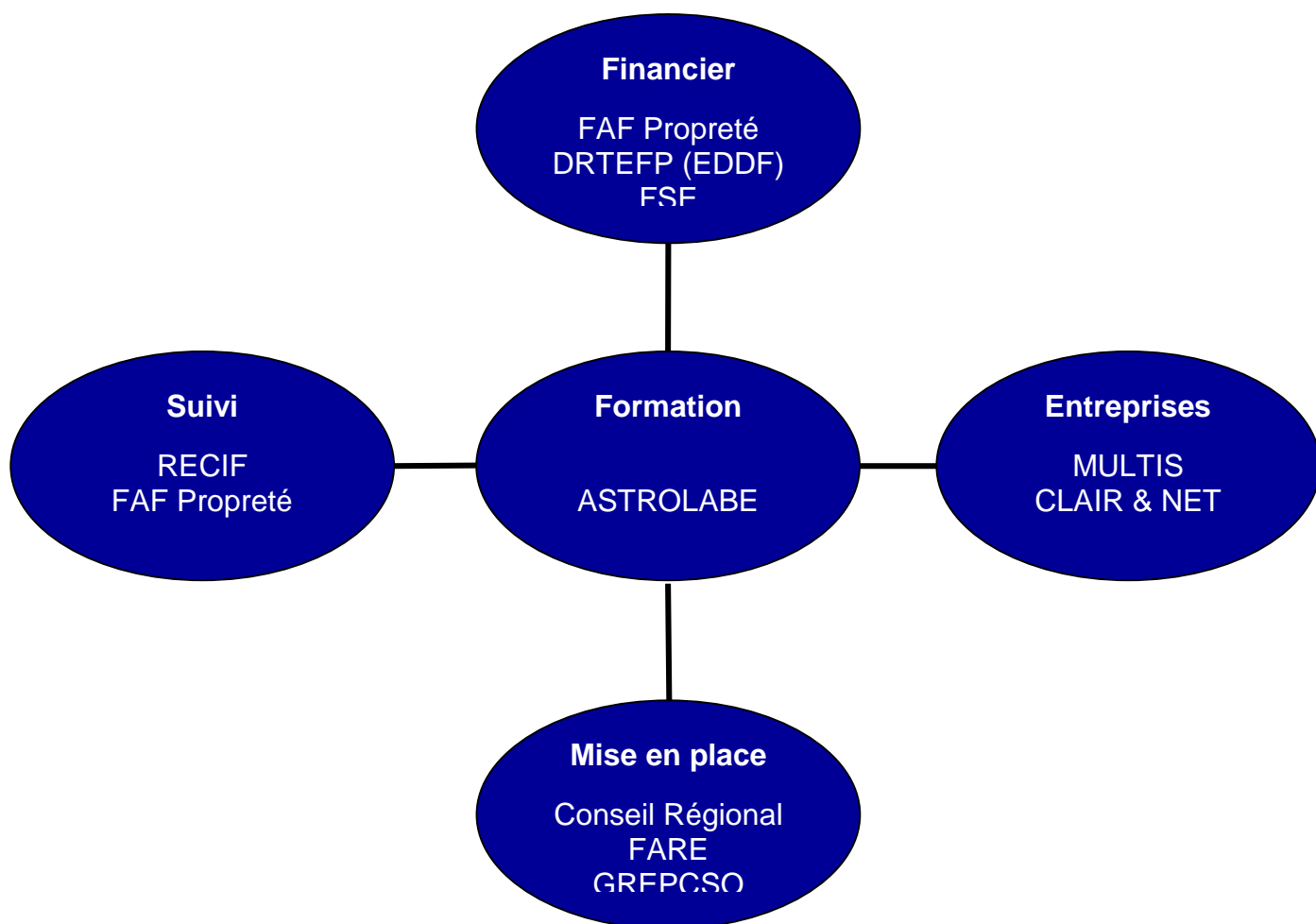
- ASTROLABE répond « présent » lors de la mise en place de cette action auprès du personnel de MULTIS.
- Une première rencontre avec le personnel de MULTIS a permis d'expliquer l'objectif, le contenu et le déroulement de la formation ainsi que de recueillir leurs questionnements et leurs attentes.
- À l'issue de cette réunion, **12 personnes** intéressées par le projet, se sont positionnées sur la formation tout en sachant qu'elles avaient la possibilité d'interrompre le stage dans un délai de 2 semaines.
- Très rapidement, un groupe assidu et motivé de **8 personnes** s'est engagé sur la Formation aux Écrits Professionnels et ce, pour 250 heures à raison de 5 heures par semaine.

#### En cours de formation, certains changements se sont opérés:

- Une stagiaire réembauchée par l'entreprise **CLAIR & NET**, a eu la possibilité de poursuivre le stage (ce, grâce à l'annexe 7 de la Convention Collective).
- Une stagiaire, en fin de contrat, a quitté la formation.
- Une nouvelle stagiaire a intégré la formation dès le mois d'octobre.

#### Les partenaires

Cette action a rassemblé une **dizaine** de partenaires qui se sont mobilisés de l'amont à l'aval de la formation créant un **réseau** réellement opérationnel et facilitant, tant sur le plan pédagogique qu'administratif.



## Les bénéficiaires

### Public

- 8 femmes dont 5 d'origine étrangère

### Profils

- 3 personnes relevant de l'Alphabétisation
- 4 personnes en Remise à Niveau
- 1 personne relevant du Français Langue Étrangère

## Ingénierie de la formation

Voir tableau récapitulatif, page suivante.

## D i m e n s i o n s

	Buts/ Objectifs	Enjeux	Analyse des besoins	Sélection des publics	Sélection des organismes de formation		Choix méthodologiques et théoriques	Effets attendus	Effets constatés	
<b>Branche profess.</b>	Développer l'autonomie et la capacité d'auto-organisation qui sont un esprit de compétitivité et de qualité du service	<b>Financiers, pédagogiques</b> (faire passer des valeurs)	<b>Phase diagnostic préliminaire:</b> répondre aux réelles préoccupations de l'entreprise, susciter l'implication. La formation doit s'inscrire dans la <b>planification du travail. Repérage</b> de la place de l'écrit dans l'entreprise.	<b>Etude branche professionnelle:</b> salariés ne maîtrisant pas l'écrit, évolution technique, développement de l'écrit en milieu professionnel, échec des formations traditionnelles.	Public prioritaire (ref accord relatif à la formation professionnelle des entreprises de propreté)	Engagement sur une <b>méthode de travail</b> , capacité de <b>réalisation et de formalisation</b> d'outils pédagogiques, capacité de <b>pilotage</b> au sein de l'organisme, connaissance du public et de la problématique, capacité à dialoguer avec l'entreprise, implantation locale, mise à disposition de <b>2 formateurs</b> par organisme (CDI, expérience en formation linguistique)	<b>Comité de pilotage</b> (tous les 2 mois, environs 2 à 3 heures): entreprise employeur, FAF, organisme de formation Le Comité de Pilotage est suivi d'une <b>rencontre avec les salariés</b> (apprenants).	<b>~Formation de formateurs</b> (2): méthodologie, formalisation, l'évaluation, les modèles pédagogiques, les profils d'apprentissage. <b>~Apports procéduriaux:</b> partir du travail pour construire des situations d'apprentissage, partir des objectifs d'évolution professionnelle <b>~Réunions de coordination</b> (1) par trimestre): échange des pratiques, discussion à partir d'un thème.	<b>Évolution</b> des salariés dans l'entreprise  <b>Demande</b> de formation des salariés  <b>Gain de temps</b> pour les chefs d'équipe  Lutte contre le turn-over des salariés  Professionnalisation des acteurs	<b>Pas de réponse</b> en terme de formation après les 250 h. Les structures n'existent pas partout.   <b>Faiblesse de management</b> des entreprises
<b>RECIF</b>	Ingénierie, montage de l'action									
<b>Entreprise employeur</b>	Meilleure <b>relation avec l'entreprise</b> utilisatrice, sentiment <b>d'appartenance</b> , possibilité de suivre une <b>formation technique, autonomie</b> sur le lieu de travail	<b>~Enjeux commerciaux:</b> améliorer l'image <b>~Enjeux économiques</b> (limiter le gaspillage) <b>~Enjeux techniques</b> , évolution, évolution des prestations (accueil, orientation des publics) <b>~Fidélisation</b> (image par rapport à l'extérieur)	Assigner à chaque salarié un objectif d'évolution et de changement professionnel	<b>Autorepérage</b> (+ de 50% des cas) <b>Repérage</b> au cours d'entretiens individuels <b>Réunion</b> d'information avec les salariés, l'organisme de formation, le FAF						
<b>Organisme de formation</b>	Lire, écrire les documents professionnels	<b>~Enjeux stratégiques:</b> renforcer le positionnement de l'organisme de formation dans le monde de l'entreprise. ~Ouvrir l'organisme à des financements privés ( <b>diversification</b> des financements) tout en restant positionné sur le cœur de métier: les savoirs de base. ~Etre un <b>acteur significatif</b> au niveau régional.	réalisée par l'opca et l'entreprise	réalisée par l'opca et l'entreprise	critères de recrutement de récif 2 formateurs CDI (expérience et disponibilité)			Choix pédagogiques: entrées thématiques: propreté, sécurité, orientation, documents professionnels. Travail à partir des compétences transversales (maths, français)	<b>Qualité</b> dans la production des outils <b>Investissement</b> en temps, supérieur au coût <b>Transfert</b> de la méthodologie dans l'autres actions de formation	
<b>Formateurs</b>	Objectifs pédagogiques définis à chaque séance (exigences RECIF)		Recueil des attentes des salariés, évaluation initiale au niveau linguistique		<b>Sélection des formateurs:</b> CDI, expérience, disponibilité					valorisation de soi, esprit d'équipe entraide
<b>Salariés apprenants</b>	Professionnels, personnels			Volontariat						

## **Ingénierie pédagogique**

### **Objectifs généraux**

- Communiquer à l'oral et à l'écrit un message au client ou à l'entreprise employeur
- Accéder à des formations professionnalisantes

***Dans le but de développer l'autonomie, la capacité d'auto organisation et la qualité de service rendu***

### **Objectifs pédagogiques**

#### **Alphabétisation**

- être capable de lire et d'écrire le vocabulaire lié aux situations de travail
- lire et écrire des phrases simples liées aux situations de travail
- lire et écrire sur des supports différents
- lire et comprendre les documents professionnels
- approche du calcul des heures
- approche du dosage

#### **Remise à Niveau**

- écrire et lire des phrases complexes
- lire et comprendre des documents professionnels complexes
- conversions
- proportionnalité et pourcentage

### **Programme de formation**

Il a été établi en tenant compte du cadre des 250h (réparties en séances de 2h30) et des attentes des salariées et de l'entreprise

### **Entrée thématiques**

#### **Connaissances professionnelles**

- *La propreté et la saleté*
- *La sécurité et les gestes professionnels*
- *Les documents professionnels*
- *Les produits, le matériel*
- *Les dysfonctionnements et pannes*

#### **Connaissances annexes**

- *Orthographe, grammaire et conjugaison*
- *Calcul d'heures, de dosages, conversions*
- *L'informatique et Internet*
- *La lecture d'un plan, l'orientation spatiale*
- *Communication orale (diction, gestuelle, etc.)*

### **Création de supports**

**Tout au long de la formation des supports ont été créés avec les stagiaires destinés à un usage professionnel et personnel.**

- *Les numéros d'urgence*
- *Les pictogrammes de danger*
- *Les pannes et dysfonctionnements*
- *Les gestes de premiers secours*

Cette formation a également permis la création d'un jeu « **Mission Accomplie** », fil rouge de la formation, qui regroupe l'ensemble des connaissances acquises pendant ces 250 heures.

## **Organisation**

Dès le premier contact avec les stagiaires, nous avons pu constituer 2 sous-groupes de niveau:

- *Post-alphabétisation*
- *Remise à niveau*  
(une personne, relevant du FLE, pouvait, en fonction des activités, se retrouver sur l'un ou l'autre sous-groupe).

Ces deux groupes ont fonctionné en parallèle: le thème des séquences de formation était commun mais les activités tenaient compte du niveau de difficultés croissant.

Les activités de communication orale, quant à elles, sont communes aux deux groupes.

## **Modalités de travail**

La démarche prend appui sur les situations de travail et la séance se décompose comme suit :

- *Évaluation orale sur ce qui a été fait la séance précédente*
- *Activité « sportive »: mouvements physiques d'étirement et de musculation*
- *Mise à plat des connaissances de chacune à l'oral sur le thème du jour*
- *Travail individualisé à l'écrit (en fonction des niveaux) en vocabulaire, lecture, orthographe, grammaire, calcul et logique.*
- *Feedback à l'oral qui permet de réaliser un bilan de la séance et de terminer par une activité en groupe.*

La progression pédagogique va du plus simple vers le plus complexe au travers de situations professionnels (ex : du mot, vers la phrase, vers le texte).

## Conclusion

**Les facteurs qui nous paraissent déterminants dans la réalisation de cette formation sont :**

### **En amont**

**Phase diagnostic préliminaire:** menée par le FAF propreté et MULTIS, elle a permis de répondre aux réelles préoccupations de l'entreprise, et de susciter l'implication des salariés (repérage de la place de l'écrit dans l'entreprise)

**Le choix stratégique de l'entreprise** de donner priorité la formation s'avère déterminant pour la réussite du dispositif.

### **Pendant**

**Comité de pilotage:** composé d'un représentant du FAF propreté, de MULTIS et des formatrices d'ASTROLABE, il a lieu tous les 2 mois. Il permet aux différents acteurs (entreprise employeur, FAF, organisme de formation) de faire un point sur le déroulement de la formation ainsi que sur l'atteinte des objectifs. Le Comité de Pilotage est suivi d'une rencontre avec les salariés apprenants.

### **En aval**

**Mutualisation:** Réalisation et mise à disposition, par RÉCIF, d'un CD Rom compilant l'ensemble des outils (supports, fiches scénario) créés par tous les organismes de formation intervenant dans la « formation aux écrits professionnels » depuis 1999. par exemple astrolabe, sur cette formation, a produit 100 fiches scénarios et un plus de 100 supports pédagogiques.



## Lexique

### **FAF Propreté**

Créé en 1994 par les partenaires sociaux, le FAF Propreté (Fonds d'Assurance Formation) est le seul Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA) habilité par les pouvoirs publics à recevoir et gérer les fonds de formation professionnelle continue des entreprises de Propreté. Le FAF Propreté est au service de toutes les entreprises du Secteur pour les aider à développer une véritable politique de formation. apportent des aides personnalisées aux entreprises, de l'élaboration des plans de formation à la réalisation d'outils de diagnostic.

### **FARE**

Créé par accord paritaire en 1995, le FARE Fonds d'Action pour la Réinsertion et l'Emploi des Entreprises de Propreté met en œuvre la politique de développement de l'emploi de la Branche Professionnelle. Grâce à une contribution obligatoire de toutes les entreprises du Secteur, le FARE développe l'emploi dans les entreprises et optimise la gestion des ressources humaines.

### **GREPCO**

Le Groupement Régional des Entreprises de Propreté Centre et Sud-Ouest (GREPCO) est l'une des dix chambres syndicales qui constituent la force du réseau régional de la Fédération des Entreprises de Propreté et Services Associés.

### **RÉCIF**

Recherche Expertise Conseil en Ingénierie de Formation, créé en 1987, est une société de conseil auprès de la fonction Formation de l'entreprise.

### **DRTEFP :**

Direction Régionale du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle

### **EDDF :**

L'Engagement de Développement De la Formation est un dispositif d'appui financier géré par le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité, destiné à soutenir les efforts de formation des petites et moyennes entreprises.

### **FSE**

Le Fonds Social Européen, créé en 1957 (Traité de Rome) est devenu le principal instrument financier de la stratégie européenne pour l'emploi. Il répond à l'engagement européen de créer des emplois en plus grand nombre pour faire reculer le chômage et, de mieux former les travailleurs afin qu'ils soient en phase avec les exigences du marché de l'emploi.

Ont participé à ce travail pour la région Centre :

Hélène CORREIA LABAYE, CAFOC, Orléans

Bernard GENEST, Consultant, Saran

François-Xavier ROY, ASSOFAc Orléans-Châteauroux, Orléans

Myriam SQALLI, ASSOFAc 36, Châteauroux

Marie WULLAERT, CRIA 45, Orléans la Source

Expert : Martine MORISSE, maître de conférence à l'Université de Lille

Référent : Jean-Christophe RALEMA, chargé de mission régional illettrisme