



Accueil
du public en situation
d'illettrisme

à la **cité des Métiers**

de Limoges et du Limousin



illettrisme



Ce guide a été élaboré dans le cadre du Forum permanent des pratiques, organisé par l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme et décliné en région, au sein de Prisme-Limousin.



sommaire

Animation

Catherine Bernatet

Formatrice consultante insertion sociale et professionnelle, Paris

Participation

Muriel Dureisseix

Conseillère emploi, ANPE Limoges Jourdan

Nadège Gailledrat

Conseillère en insertion Mission Locale, Creuse

Fabienne Lacourt

Formatrice lutte contre l'illettrisme (Région Limousin), Haute-Vienne

Nadège Planques

Psychologue AFPA Limoges

Dominique Rossignol

Chargée de mission insertion, Conseil Général de la Haute-Vienne

Catherine Tabaraud

Chargée de mission régionale lutte contre l'illettrisme, Prisme-Limousin

Contexte 1

Mémento à l'usage des conseillers 2

- Le conseiller, un rôle de médiateur 3
- Une fonction de médiation facilitée par la Charte Cité des Métiers 4
- Illettrisme ? Savoir de quoi on parle et de qui on parle 5-6
- Au niveau national : les chiffres 7
- Au niveau national : les réponses 8-9
- Au niveau régional : les chiffres en Limousin 10
- Au niveau régional : les réponses en Limousin 11 à 13

Accueillir, informer et orienter le public en situation d'illettrisme 14

- Des signes qui nous informent dès l'accueil 15
 - Paroles et attitudes 15
 - Témoignages de professionnels 15
 - Posture du conseiller 16
- Des signes qui nous informent pendant l'entretien 17
 - Paroles et attitudes 17
 - Témoignages de professionnels 18
 - Posture du conseiller 19-20
- Pour conclure 21
- Petits « trucs » qui peuvent améliorer l'accueil 22

Annexes 24

- Techniques de reformulation 25
- Infos utiles 26

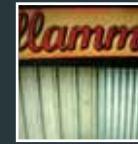
contexte

La pratique développée dans le cadre du Forum des pratiques de l'ANLCI en Limousin a concerné en 2006/2007 l'amélioration de l'accueil, de l'information et de l'orientation des publics en situation d'illettrisme [jeunes scolarisés ou sortis du système éducatif, actifs, demandeurs d'emploi ou salariés].

Cet objectif s'est articulé aux priorités stratégiques définies dans le plan régional triennal d'accès pour tous à la lecture, à l'écriture et aux compétences de base, dans le cadre de la mission de lutte contre l'illettrisme, intégrée au sein du centre ressources Prisme-Limousin.

Cette réflexion a été menée au moment de la création de la cité des Métiers de Limoges et du Limousin, portée par le GIP Prisme-Limousin. Les questions posées étaient les suivantes :

- Comment adapter cette offre de services au public peu lecteur afin qu'il n'en soit pas exclu ?
- Comment accueillir ce public et être médiateur pour l'accompagner vers la formation de base ?
- Comment développer au sein de la Cité des Métiers une stratégie de communication en direction de ce public ?



Mémento à l'usage des conseillers



mémento

le conseiller un rôle de médiateur

une fonction de médiation facilitée par la charte **cité des Métiers**

Le conseiller est un **médiateur** qui assure une liaison entre une personne et son projet.

Il se présente comme un **offreur de services et de ressources** destinés à développer l'autonomie des personnes, notamment en situation d'illettrisme.

Une cité des Métiers est par nature ouverte à **tous les publics** quels que soient le statut, l'âge, le niveau d'étude ou de qualification, la catégorie professionnelle, etc. Pour faire fonctionner au mieux ses services, la Cité des Métiers s'appuie sur un certain nombre de principes intangibles qui constituent son originalité.

Cette fonction de médiation commence **dès l'accueil**

Cette personne qui a l'air complètement perdue, a-t-elle des problèmes pour se repérer dans cet espace à cause d'une difficulté de lecture des différents supports de signalisation ?

Et celle-ci, qui reste dans un coin, qui n'ose pas s'avancer vers l'accueil ?

Et cette personne qui fait des allers et retours entre plusieurs pôles sans décider de s'arrêter à un seul ?

Le conseiller à l'accueil doit observer l'attitude des usagers afin de repérer ceux qui semblent être en difficulté.

Il doit veiller à ce que les usagers se sentent suffisamment à l'aise pour utiliser ou apprendre à utiliser les différentes ressources de la Cité des Métiers telles que : fonds documentaire, bornes Madeo, ordinateurs . . .

Il doit également aider la personne à se repérer dans les différents pôles proposés par la Cité des Métiers : s'orienter, se former, changer ou évoluer dans sa vie professionnelle, aller vers l'emploi.

Les attitudes corporelles, les hésitations, les demandes difficilement formulées sont autant d'indices qui permettront au conseiller de supposer qu'il y a peut-être une situation d'illettrisme. Face à ces situations, il devra alors aller vers la personne et proposer son aide.

médiation

- **Un espace d'accès libre et gratuit dans l'esprit du service public** : on peut fréquenter la Cité des Métiers sans justification, ni inscription à quelque organisme que ce soit.
- **Des services centrés sur les besoins des usagers** : la cité des Métiers est centrée sur la demande, le problème de l'utilisateur et non sur les institutions et leurs services. Ce qui compte ce n'est pas de remplir la prestation de son institution mais que l'utilisateur puisse exprimer sa demande, lui redonner sens et se réapproprie une stratégie d'action grâce à l'information et au conseil.
- **Un lieu fondé sur la pluralité des demandes** : la Cité des Métiers est ouverte à toutes les demandes, que l'entrée soit une question clairement formulée, ou que l'entrée soit un problème exprimé par ceux qui ne savent plus quelle question poser, tant ils sont éloignés des dispositifs existants.
- **Un espace public d'entretien accueillant et valorisant fondé sur la qualité de l'écoute et du conseil** : le conseiller doit aider l'utilisateur à construire des stratégies d'action et ne doit en aucun cas décider à sa place.
- **Le respect de l'anonymat** : les entretiens se déroulent dans le cadre d'un anonymat réciproque, celui de l'utilisateur et celui de l'institution d'appartenance du conseiller qui s'efface au profit de ce qui se joue alors dans la qualité de l'écoute et du conseil.
- **Un lieu fondé sur l'interaction du conseil et des ressources** : c'est l'interaction entre conseils et ressources qui va favoriser un processus d'apprentissage fondé sur l'alternance entre la recherche autonome dans l'espace des ressources et les démarches guidées dans l'espace de conseil. C'est à cette condition que peuvent se créer, loin de l'assistantat, des espaces d'autonomie pour tous les usagers.

illettrisme

Savoir **de quoi** et **de qui** on parle pour agir plus efficacement

Pour bien comprendre la réalité des situations des personnes et pour trouver des solutions appropriées, il faut disposer de définitions simples et claires, ne pas confondre **illettrisme**, **analphabétisme** et **français langue étrangère**.

|| L'illettrisme

Pour les personnes qui ont été scolarisées en France et qui n'ont pas acquis une maîtrise suffisante des compétences de base pour être autonomes dans les situations simples de la vie courante, on parle d'illettrisme. Il s'agit, pour elles, de réapprendre et de renouer avec la culture de l'écrit, en participant à des formations de base mises en place dans le cadre de la lutte contre l'illettrisme.

|| L'alphabétisation

Les actions d'alphabétisation concernent les personnes qui n'ont été que très peu ou jamais scolarisées que celles-ci soient françaises [par exemple les gens du voyage] ou d'origine étrangère. Il s'agit pour elles d'entrer dans un premier apprentissage.

|| Français Langue Étrangère [FLE]

Le Français Langue Étrangère concerne des personnes étrangères qui ne maîtrisent pas la langue française mais qui ont été scolarisées dans leur pays d'origine.

illettrisme

Ces mots définissent donc des situations bien différentes. Il s'agit de permettre à tous et à tous les âges de la vie d'acquérir un socle fonctionnel de connaissances qui regroupe les compétences nécessaires à la vie courante comme : circuler, faire ses courses, prendre un médicament, utiliser un appareil, suivre la scolarité de son enfant, entrer dans la lecture d'un livre . . .

L'illettrisme, un mot que l'on voudrait ne plus avoir à employer mais . . .

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

Pour qualifier cette situation, qui touche tous les âges de la vie, et la distinguer de celle de personnes qui ne sont jamais allées à l'école, la France a choisi le terme d'illettrisme. Un mot dur, qui suscite la réaction, l'indignation, mais qui est encore aujourd'hui nécessaire pour que ceux qui y sont confrontés ne soient pas oubliés, car ils ont pour caractéristique de chercher à cacher une situation trop souvent synonyme d'échec. Pourtant, faire face aux situations de la vie quotidienne sans avoir recours à l'écrit exige beaucoup de courage et de volonté ainsi que la mise en place d'habiles stratégies de contournement.

alphabétisation

français langue étrangère

les chiffres nationaux

+ d'infos sur www.anlci.gov.fr

Combien ?

- **Plus de 3 millions** de personnes adultes concernées en France.
- **9%** de la population adulte âgée de 18 à 65 ans ayant été scolarisée en France est en situation que l'on peut qualifier d'illettrisme, soit **3 100 000** personnes en métropole.

Qui ?

Sur ces 3 100 000 personnes en situation d'illettrisme :

- **La moitié a plus de 45 ans.** Ce phénomène n'est donc pas limité aux classes d'âge les plus jeunes. En réalité, le pourcentage croît au fur et à mesure que l'âge augmente.
- **Plus de la moitié (57%) exerce une activité professionnelle.** Ainsi, l'illettrisme touche de très près le monde du travail.
- 74% d'entre elles **parlaient uniquement le français à la maison à l'âge de 5 ans.** Illettrisme et immigration ne sont pas liés.

Où vivent ces personnes ?

- 50% des personnes en situation d'illettrisme, vivent dans des **zones rurales ou faiblement peuplées**, ce qui signifie que la politique doit s'organiser sur tout le territoire.
- 10% vivent dans les **zones urbaines sensibles** [ZUS].

Et pour les plus jeunes ?

Des indications précises sur les jeunes âgés de 17 ans, soumis à des tests, nous sont fournies grâce à la Journée d'Appel de Préparation à la Défense [chiffres 2007 du Ministère de la Défense et de l'Éducation Nationale] :

- **11,9% des jeunes âgés de 17 ans** ont des difficultés de compréhension d'un texte simple et **4,9% d'entre eux** se trouvent en très grande difficulté [situation d'illettrisme].

les réponses

Il n'est jamais trop tard pour apprendre //

Il n'est jamais trop tard pour apprendre

Pour obtenir une information locale, un conseil, un contact :

L'espace **Cartographie des services** :
www.cartographie.anlci.fr

Mis en place par l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme [ANLCI], il permet à toute personne de s'informer sur les actions de formation ou d'accompagnement des personnes vers la formation et les actions de prévention qui se déroulent dans chaque région.

Un numéro Indigo :

0820 33 34 35 [0,12 euros TTC/min]



des actions

spécifiques pour les salariés

57% des personnes en situation d'illettrisme sont dans l'emploi.

DANS LE SECTEUR DU BÂTIMENT

Dans les entreprises du Bâtiment et des Travaux Publics, certains salariés ne maîtrisent pas les connaissances de base en lecture, écriture ou calcul. Ces difficultés pour comprendre et s'exprimer n'empêchent pas l'exercice du métier, mais freinent l'évolution professionnelle et sociale.

L'AREF-BTP, conscient de l'importance de la maîtrise des savoirs de base pour la performance de l'entreprise et l'évolution des salariés, propose une action de formation spécifique au secteur du BTP.

Le financement de la formation est assuré en totalité par l'OPCA Bâtiment et l'OPCA Travaux Publics avec le concours du FUP [Fonds Unique de Péréquation].

Consulter le site www.aref-limousin.com/illettrisme.htm

DANS LE SECTEUR DE LA PROPRETÉ

Une étude réalisée dans les entreprises de propreté souligne que "Dans 3 entreprises sur 10, une partie des agents de propreté a des difficultés à s'exprimer en français et dans 4 entreprises sur 10, certains ne savent ni lire ni écrire".

Or, dans un secteur en forte évolution, confronté à de nouveaux enjeux [démarche qualité, environnement...], les chefs d'entreprise doivent donner à leurs équipes les moyens d'optimiser leurs prestations.

Combattre l'illettrisme est devenu une priorité de la branche professionnelle qui compte plus de 320 000 salariés dont la moitié n'a aucun diplôme. La formation aux écrits professionnels a pour objectif de perfectionner dans le contexte professionnel la compréhension du français. Elle permet aux salariés d'intégrer les consignes et de mieux communiquer à l'oral comme à l'écrit.

Consulter le document PDF sur le site www.faf-proprete.fr

D'autres actions existent, n'hésitez pas à vous renseigner auprès des OPCA correspondants.

Les employeurs peuvent contacter les OPCA ou le Centre Ressources Prisme Limousin.

Les salariés peuvent s'adresser à l'employeur ou au responsable formation de l'entreprise.

les chiffres en Limousin

Aujourd'hui, parmi les adultes de 18 à 65 ans résidant en Limousin et ayant été scolarisés en France, **9%** sont considérés en situation d'illettrisme. Cela représente **50 000 personnes** en difficulté face à la lecture et l'écriture.

Ce taux est équivalent à celui obtenu en France métropolitaine. Si on ajoute la population scolarisée hors de France on obtient, toujours pour le Limousin, **12%** [source Insee].

Dans notre société où l'écrit occupe une place prépondérante dans tous les actes de la vie quotidienne, ne pas le maîtriser peut aggraver les difficultés d'insertion et fragiliser les salariés.

Les chiffres de la Journée d'Appel de Préparation à la Défense [JAPD], qui concernent les jeunes Français âgés de 17 ans, permettent de compléter cette enquête.

* Chiffres fournis par la Mission de Liaison Partenariat du ministère de la Défense, après calculs de la Direction de l'Évaluation, de la Prospective et de la Performance du ministère de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche.

4,9% des jeunes en France reçus à la JAPD sont en situation d'illettrisme [chiffres 2007*].

3,9% des jeunes en Limousin reçus à la JAPD sont en situation d'illettrisme [chiffres 2007*]

les réponses en **Limousin**

L'Etat, à travers le programme IRILL [Insertion, Réinsertion et Lutte contre l'illettrisme] mis en œuvre par la DRTEFP [Direction Régionale du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle] et la Région, à travers la mise à disposition, dans les Ateliers de Pédagogie Personnalisée [APP] de formateurs spécialisés, offrent des actions de formation qui favorisent l'accès du public aux savoirs de base.

Ces actions de formation s'adressent à toute personne qui éprouve des difficultés dans sa vie personnelle, sociale, professionnelle.

D'autres actions sont proposées, d'autres financeurs concourent aux mêmes objectifs : Conseils Généraux, DRASS, Fonds Social Européen.

Contact en Limousin

Catherine Tabaraud

T 05 55 10 99 09

catherine.tabaraud@prisme-limousin.fr

www.prisme-limousin.fr



En Limousin, la mission de lutte contre l'illettrisme est intégrée au sein du Centre ressources emploi et formation Prisme-Limousin [GIP financé par l'Etat et la Région].

Catherine Tabaraud est chargée de mission régionale.

N'hésitez pas à la contacter pour tout renseignement !

* Pour obtenir la plaquette, merci de contacter Prisme-Limousin.



les organismes

assurant **l'évaluation** et **l'orientation**

en Limousin

Les APP Haute-Vienne / Ateliers MLE [Mieux Lire et Ecrire] • Fabienne Lacourt

20 rue Encombe Vineuse 87000 Limoges
T. 05 55 77 22 27 • lacourtfabienne@cegetel.fr

Les APP Corrèze / Ateliers MLE • Elisabeth Ventadour

APP Brive • 8 rue Chateaubriand 19000 Brive-la-Gaillarde
T. 05 55 87 58 57 • elisabeth.ventadour@wanadoo.fr

Les APP Creuse / Ateliers MLE • Pascale Buchet

APP Aubusson • 1 place Maurice Dayras 23200 Aubusson
T. 05 55 66 17 62 • pascale.buchet@libertysurf.fr

Institut d'Economie Sociale et Familiale - EFB 87- [Espace Formation de Base] • Philippe Masson

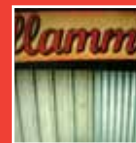
5 rue de la Cité 87000 Limoges • T. 05 55 34 34 34 • F. 05 55 34 81 92 • efb87.iesf@wanadoo.fr

F.E.L SA • Alain Daubigny

52, Rue Turgot 87000 Limoges
T. 05 55 79 06 06 • F. 05 55 79 11 42

Chaque année, le Centre Régional d'information Jeunesse [CRIJ Limousin] met à jour sa **fiche sur les formations de base.**

Celle-ci est **disponible à la Cité des Métiers de Limoges et du Limousin** [fiche avec coordonnées des organismes qui assurent la formation de ces publics - cours en journée et cours du soir cf annexe] ainsi que sur www.crijlimousin.org



**Accueillir,
informer et
orienter le public
en situation
d'illettrisme**



informer

les signes

qui nous informent dès l'accueil

CERTAINES PAROLES COMME ...

« Je cherche un emploi, pas la peine de faire un CV, j'en ai pas besoin. »

« Si je peux travailler tout de suite ... Je ne suis pas scolaire. »

CERTAINES ATTITUDES ... PAR EXEMPLE :

- La personne éprouve des difficultés à expliquer sa demande.
- La personne arrive avec une lettre écrite par un tiers.
- La personne prend du recul lors de la présentation d'un document écrit.
- La personne semble isolée, n'ose pas demander des informations.
- La personne semble perdue, ne sait pas où se diriger.

ACCUEILLIR, C'EST :

- Être disponible, attentif à l'expression de la personne.
- Avoir une posture de communication qui met la personne reçue à l'aise.
- Être attentif à la manière dont la personne nomme sa difficulté.
- Observer les attitudes non verbales.
- Faire une analyse très rapide de la demande.

ELÉMENTS FACILITATEURS :

• Posture d'écoute empathique :

Si le rôle de conseiller est d'accueillir la personne, de lui donner de l'information, de l'orienter vers le fonds documentaire et les différents pôles, de l'aider dans l'utilisation des logiciels informatiques, dans la pratique il s'avère que la posture mise en œuvre s'apparente à une posture d'écoute empathique. L'utilisation des techniques de reformulation* par exemple, peut s'avérer utile. On peut également reprendre un élément du discours de la personne afin de l'amener à préciser sa pensée.

- Echanges fréquents entre les conseillers, avant l'ouverture au public.
- Mutualisation des compétences, travail en équipe.
- Repérage des personnes ressources parmi les conseillers et chez les partenaires.

* Voir en annexe, techniques de reformulation.

Témoignage de professionnels

« Nous pouvons, dans notre pratique de l'accueil, être dans l'implicite sans le savoir. Ainsi, en étant persuadés que l'autre sait, on peut l'empêcher de dire qu'il ne sait pas. L'implicite génère des malentendus. Il faut faire attention aux présupposés qui agissent dans la relation entre conseillers et usagers. Par exemple, quand je présuppose que l'autre sait lire, je ne lui laisse pas d'espace pour communiquer sur ses éventuelles difficultés et il ne s'autorisera pas à me dire qu'il ne sait pas lire ».

les **signes** qui nous informent pendant **l'entretien**

CERTAINES PAROLES COMME ...

« L'écriture, ce n'est pas mon fort »

« C'est l'ordinateur qui fait les lettres de motivation »

« Me former ? Cela va me servir à quoi à mon âge ? »

« J'ai oublié mes lunettes »

« Il va falloir écrire ? Je n'aime pas trop ce qui est écrit »

« Je n'arrive pas à suivre la scolarité de mes enfants »

CERTAINES ATTITUDES ... PAR EXEMPLE :

- La personne vient avec un tiers qui pose des questions à sa place
- La personne opine exagérément, acquiesce à tout
- La personne demande au professionnel de lui rédiger son CV, sa lettre de motivation...
- La personne compense sa difficulté avec l'écrit par un flot de paroles

témoignages

de professionnels



« Nous devons essayer de faire émerger, dans le discours de l'utilisateur, ses compétences globales. Nous devons les repérer et aider la personne à identifier celles qui n'ont pas été validées par les systèmes de reconnaissance scolaire et les qualifications professionnelles.

La prise de conscience de ces compétences agit sur la confiance en soi et le désir de se projeter vers l'acquisition de nouveaux savoirs ».

« Il est important de préciser le cadre, les limites et les objectifs à l'entretien. Le conseiller ne fait pas « à la place » de l'utilisateur. »

« Afin qu'il y ait autonomie de décision, la réflexion doit se mener avec l'utilisateur ».

« Pour ne pas être l'objet de nos représentations, nous devons avoir une connaissance actualisée du marché de l'emploi et de la formation. »

« Il faut éviter le piège de la toute puissance et faire le deuil du fantasme d'omnipotence. En tant que professionnel, je suis davantage responsable d'enclencher quelque chose que de résoudre tous les problèmes. »

« Il faut travailler dans un « entre-deux » : entre « je peux tout » et « je n'y peux rien » ».

« Il est important de rassurer et de valoriser la personne dans ses savoirs expérientiels. Cela facilitera la prise en compte des informations données. »

« C'est important d'échanger avec les collègues de manière informelle sur les problèmes rencontrés ou les nouvelles procédures. »

« Être attentif à donner des informations individualisées, personnalisées. »

18



posture

du conseiller

Vérifier que l'usager et le conseiller sont sur le **même champ de représentation**.

Repérer la **raison** pour laquelle la personne sollicite un entretien.

Susciter la curiosité, accompagner la décision, ne pas valider à la place de la personne.

Repérer les acquis et les compétences de la personne [vécu, savoir-faire et savoir-être].

Rassurer la personne sur ses capacités à suivre une formation quels que soient son âge et son niveau.

Etre attentif à des **demandes sous-jacentes**.

Ne pas vouloir tout résoudre et passer le relais à l'organisme, à la personne compétente si nécessaire.

Etre attentif aux **demandes d'orientation** vers des travailleurs sociaux.

Encourager l'usager à revenir s'il le souhaite quelle que soit la personne qui sera alors à l'accueil.

Si le projet de formation de la personne ne correspond pas à son niveau, ne pas la décourager mais bien **expliquer les différentes étapes nécessaires**.

des éléments facilitateurs

- **Repérer les représentations** de la personne par le biais d'une approche systémique afin de lui faire exprimer ses sentiments et rapports au savoir, au travail, à ses difficultés.
- Après avoir établi la relation, **interroger la personne sur son parcours scolaire** [pays, langue, classes suivies...] afin d'obtenir des indications sur son niveau et la faisabilité de son projet.
- **Reconnaître la personne comme compétente**, s'appuyer sur ses réussites et son rapport au savoir pour élaborer des réponses adaptées.
- **Identifier les réseaux professionnels et leurs missions respectives** [organismes et centres de formation, associations...]
- **Ne pas stigmatiser le problème de l'illettrisme**. La personne n'est pas seule dans cette situation, dédramatiser tout en encourageant à suivre une formation.
- Donner quelques informations sur la formation, expliquer qu'elle est adaptée aux adultes, aux besoins de chacun et que **ce n'est pas l'école**.

Pour conclure le conseiller doit être attentif à :

• Sa posture

Une posture trop empathique peut avoir des conséquences négatives. « Faire avancer l'autre implique du respect et du bousculement » (Mireille Cifali - Docteur en sciences de l'éducation, Université de Genève)

• Sa disponibilité

Au moment de l'entretien, il est important « d'être là » et d'avoir de la place en soi pour l'autre.

• L'ambivalence

Dans le cas précis de la personne en difficulté d'apprentissage, être conscient qu'une partie d'elle veut apprendre et qu'une autre ne veut pas. Accueillir le « oui » en sachant qu'il y a peut-être du « non » dedans.

• Son ressenti et ses émotions

Le conseiller doit être à l'écoute de son ressenti, de ses émotions. Savoir que les sentiments que l'on éprouve sont aussi ceux que l'autre tente de nous faire éprouver.

Le conseiller doit avoir une posture de médiation dans le repérage des situations d'illettrisme, c'est à dire savoir reconnaître la personne comme ayant des potentiels et des capacités.

Sans cette posture de reconnaissance des individus pouvant prendre leurs propres décisions et pouvant être dans la possibilité d'une mise en projet, la relation de médiation ne peut exister.

PETITS "TRUCS" QUI PEUVENT AMELIORER L'ACCUEIL

1 Penser à proposer différents supports, par exemple des vidéos pour la découverte des métiers.

2 Ne pas hésiter à surligner les mots-clés sur la documentation qui est remise à la personne.

3 Prendre le temps de donner des explications orales plutôt que de remettre de la documentation.

4 Tourner l'écran de l'ordinateur vers la personne et lui demander si elle souhaite lire en même temps ou simplement écouter les informations données.

Imprimer les informations si nécessaire et interroger la personne sur ses préférences :

5 • Préfère-t-elle de la documentation papier pour lire sur place ou chez elle ?
• Chercher des compléments d'informations sur l'ordinateur ? etc...
Dans ce contexte d'informations les personnes s'expriment assez facilement sur leur rapport à l'écrit.

6 Développer et explorer les supports vidéo, par exemple petit film présentant des témoignages d'adultes en formation.

7 Programmer un atelier sur la formation linguistique de base avec des témoignages d'apprenants.



Annexes

24



TECHNIQUES de

reformulation

En écho

L'usager "Je ne pourrai jamais lire correctement."

Le conseiller "Jamais?"

Cerner la signification, l'idée que l'usager se fait de son rapport à la lecture.

En reflet

L'usager "C'est trop tard pour que je me remette à des cours !"

Le conseiller "Ainsi... selon vous... vous voulez dire... en d'autres termes...?"

Répéter en des termes identiques ou équivalents les paroles de l'usager afin que celui-ci entende ce qu'il a dit dans la formulation du conseiller.

Vérifier l'information et renvoyer ce qui a été formulé afin que l'usager puisse à l'intérieur de son propre discours repérer son système de valeurs et y agir.

En clarification

L'usager "Pour le métier que je cherche je n'ai pas besoin de lire des tas de trucs !"

Le conseiller "Si je vous comprends bien vous dites que pour le poste que vous recherchez vous pouvez vous présenter sans formation complémentaire ?"

Mettre en exergue le sens de ce qui semble équivoque et proposer l'essentiel du message pour en vérifier la bonne compréhension.

Ainsi dans ce qui semblerait dévaloriser le discours, la reformulation en clarification essaie de faire exprimer ce qui n'est pas exprimé clairement.

Relancer ainsi le discours permet à l'usager de revisiter ce qu'il dit, de préciser sa pensée, de redonner de l'information

En inversion

L'usager "Je suis le seul au lycée qui ne réussit pas bien à lire."

Le conseiller "Selon votre opinion, ... à votre avis, tous les autres réussissent mieux que vous ?"

Amener l'usager à percevoir sa difficulté différemment donc ouvrir la possibilité d'acquérir de nouveaux savoirs (rien n'est irréversible).

INFOS utiles

- fiches CRIJ-Limousin
- sites internet utiles
- centre de documentation Prisme-Limousin

Fiches CRIJ-Limousin

Chaque année, le CRIJ Limousin édite des fiches qui permettent d'accéder à une liste d'organismes de formation ou d'adresses utiles selon le thème choisi.

Classeur Formation Actuel CRIJ limousin • Fiches régionales (pôle "s'orienter") :

- > Fiche "alphabétisation"
- > Fiche "lutte contre l'illettrisme"
- > Fiche "français langue étrangère"

Sites Internet utiles ...

- www.prisme-limousin.fr/illettrisme/illet.php (rubrique lutte contre l'illettrisme)
- www.cartographie.anlci.fr (cartographie des services)
- <http://fpp.anlci.fr/> (forum permanent des pratiques)
- www.citedesmetierslimousin.fr
- www.crijlimousin.org

Le centre de documentation de Prisme-Limousin met à votre disposition de nombreux ouvrages sur l'illettrisme, n'hésitez pas à le consulter.

- Plus de 5 000 ouvrages et revues sur l'emploi et la formation.
- Recherches documentaires à la demande.
- Elaboration de dossiers thématiques, bulletins bibliographiques, revues de presse, ...



Cité des Métiers de Limoges et du Limousin

Le Carré Jourdan • 13 cours Jourdan 87000 Limoges
T 05 55 10 00 37 • www.citedesmetierslimousin.fr

