
Agir contre
l'illettrisme
et pour
l'apprentissage



de la langue
française
dans les Régies
de quartier

EDITIONS DU CNLRQ

AGIR CONTRE L'ILLETTRISME
ET POUR L'APPRENTISSAGE
DE LA LANGUE FRANÇAISE
DANS LES RÉGIES DE QUARTIER

2008

2^e édition

Comité National
de Liaison des Régies de Quartier

Ce guide est le fruit d'un travail collectif porté par la Commission formation du CNLRQ avec la contribution de Véronique Dessen Torres du cabinet GESTE.

Ce document est la propriété unique du Comité National de Liaison des Régies de quartier. Toute diffusion, reproduction, utilisation, totale ou partielle, en dehors des membres du CNLRQ, fera l'objet d'une demande expresse.

Comité National de Liaison des Régies de Quartier
54, avenue Philippe Auguste – 75011 Paris
e-mail accueil@cnlrq.org – Site www.regiedequartier.org

Introduction

Depuis plus de 20 ans, les Régies de quartier portent et soutiennent un projet original, à mi-chemin entre économie solidaire, insertion par l'activité économique et éducation populaire. Parmi les actions qu'elles mènent, la lutte contre l'illettrisme n'a jamais cessé d'être une priorité pour les Régies de quartier et a toujours fait partie intégrante de la mise en œuvre des parcours socio-professionnels de ses salariés.

Selon l'étude « Information Vie quotidienne » menée par l'INSEE et publiée en juin 2006, 9 % de nos concitoyens sont en situation d'illettrisme et seulement 57 % d'entre eux occupent un emploi...

Ces chiffres sont-ils tolérables ? Non.

C'est pourquoi, avec notre partenaire de la formation professionnelle – l'OPCA Habitat Formation – nous avons souhaité aller encore plus loin dans ce travail à travers la mise en place d'un véritable plan d'actions de lutte contre l'illettrisme. Ainsi, depuis 2003, 50 Régies de quartier se sont engagées dans ce grand chantier que sont la lutte contre l'illettrisme et la remise à niveau des savoirs de base. Il s'agit en effet de développer les compétences des salariés et de contribuer à leur épanouissement professionnel et social.

Fidèle à ses méthodes de travail et au principe de mutualisation des pratiques, le CNLRQ a souhaité, au sein de la Commission Formation, mener un travail de capitalisation des expériences des Régies : en voici aujourd'hui le fruit.

La lutte contre l'illettrisme est un enjeu pour tous. Il concerne la Puissance publique, les collectivités territoriales, les entreprises, les associations et, bien sûr, les Régies de quartier. Parce qu'en 2007, savoir lire et écrire le français est un droit pour tous.

Merci aux Régies de quartier, merci à Habitat Formation.

Guy Dumontier
Président d'honneur du CNLRQ
Membre du Bureau d'Habitat Formation

Sommaire

1^{re} partie Problématique et notions

9 Introduction

11 Illettrisme, analphabétisme, Français Langue Etrangère, savoirs de base De quoi parle-t-on ?

12 Illettrisme, analphabétisme, Français Langue Etrangère, savoirs de base Des cadres pour agir dans les Régies de quartier

12 ILLETTRISME ET APPRENTISSAGES LINGUISTIQUES
SONT IMPUTABLES AU FINANCEMENT DE LA FORMATION
PROFESSIONNELLE

13 LE PLAN D’ACTION D’HABITAT FORMATION

13 **Une prise en compte de l'illettrisme au sens large**

13 **Les modalités d'intervention d'Habitat Formation**

13 ♦ *Le financement d'actions de formation*

14 ♦ *Le financement de prestations de conseil*

15 DES DISPOSITIFS DE FORMATION ACCESSIBLES
AUX SALARIÉS DES RÉGIES DE QUARTIER

17 Illettrisme, analphabétisme, Français Langue Etrangère, savoirs de base Pourquoi agir dans les Régies de quartier ?

17 CONSTATS ET OBJECTIFS

19 POURQUOI DES ACTIONS SPÉCIFIQUES DANS LES RÉGIES
DE QUARTIER ?

21 **Illettrisme, analphabétisme, Français Langue Etrangère, savoirs de base**
Quelles actions dans les Régies de quartier ?

21 LA NATURE DES ACTIONS MENÉES

21 **Des prestations de conseil**

22 **Des actions de formation**

22 **Des actions « autres »**

23 **Quelques « plans d'actions »**

25 LES ACTIONS DE FORMATION : QUEL CONTENU,
 QUELS PUBLICS ?

25 **Le contenu des actions de formation**

27 **Les publics visés**

28 **Illettrisme, analphabétisme, Français Langue Etrangère, savoirs de base**
Comment mettre en œuvre l'action dans une Régie de quartier ?

28 MONTER L'ACTION

28 **Comment lancer l'initiative ?**

29 **Quels financements ?**

30 REPÉRER LES SALARIÉS BÉNÉFICIAIRES DE L'ACTION

32 ORGANISER L'ACTION

32 **Définir le déroulement de l'action**

34 **Organiser le suivi de l'action et des stagiaires**

36 **Illettrisme, analphabétisme, Français Langue Etrangère, savoirs de base**
Quel bilan et quels enseignements pour les Régies de quartier ?

36 UN BILAN POSITIF

38 DES DIFFICULTÉS RÉCURRENTES

40 10 CONSEILS POUR AGIR

2^e partie **Fiches repères**

43 FICHE PAR RÉGIE DE QUARTIER

44 ♦ **Régie de quartier d'Agén**

48 ♦ **Régie de quartier des Glacis de Belfort**

52 ♦ **Régie de quartier de Bezons**

54 ♦ **Régie de quartier Habiter Bacalan de Bordeaux**

59 ♦ **Régie de quartier Bocca Services de Cannes**

62 ♦ **Régie de quartier de Cholet**

66 ♦ **Régie de quartier de Créteil / Régie de quartier Service plus de Limeil Brevannes**

71 ♦ **Régie de quartier Villeneuve Village Olympique de Grenoble**

75 ♦ **Régie de quartier Diagonales de La Rochelle**

78 ♦ **Régie de quartier La Duchère de Lyon**

80 ♦ **Régie de quartier Reconstruire ensemble de Mainvilliers**

84 ♦ **Régie de quartier d'Orléans et son agglomération (Régies de quartier Argonne, RESPIRE, REPÈRES)**

89 ♦ **Régie de quartier Inersud de Poitiers**

92 ♦ **Régie de quartier de Pont-Evêque**

95 ♦ **Régie de quartier Meinau Services de Strasbourg**

98 ♦ **Régie de quartier de Trélazé**

102 ♦ **Régie de quartier Armstrong de Vénissieux**

Bibliographie

107 ILLETTRISME ET GÉNÉRALITÉS

108 ILLETTRISME ET FONDATIONS

109 POUR EN SAVOIR PLUS

110 Quelques documents édités par le CNLRQ

Illettrisme, analphabétisme, Français Langue
Etrangère, savoirs de base

Un investissement fort des Régies de quartier à mieux capitaliser

Une enquête qualitative sur les salariés des Régies de quartier menée à l'initiative du CNLRQ en août 2006 révèle qu'un quart des 3 900 opérateurs des Régies ne sait ni lire ni écrire. Les femmes représentent 40 % des opérateurs de quartier et un tiers d'entre elles ne sait ni lire ni écrire.

De nombreuses Régies font ce constat préoccupant au quotidien et certaines ont engagé des actions depuis longtemps. Plus récemment, le soutien de l'OPCA Habitat Formation, qui a lancé un plan d'action de lutte contre l'illettrisme depuis 2003, a permis d'encourager et d'accompagner de nouvelles actions pour la promotion des savoirs de base et contre les difficultés linguistiques.

Ces actions ne sont pas toujours valorisées et connues de l'ensemble des Régies : le CNLRQ a donc souhaité mener un travail de capitalisation, avec l'aide d'un consultant, pour identifier les pratiques intéressantes et mieux les faire connaître aux acteurs du réseau.

Depuis 2003, 50 Régies de quartier ont mis en place 110 actions de formation. 490 000 € ont été engagés par l'OPCA au bénéfice de 887 salariés des Régies (123 h / stagiaire en moyenne).

Ce livret de « capitalisation », après un rappel de quelques éléments de cadrage sur la problématique et les notions, présente sous forme de « guide pratique » les principaux enseignements des engagements et actions menées par les Régies.

Tout en donnant quelques conseils aux Régies qui souhaiteraient développer ou engager une action, il montre à quel point le besoin est important, les investissements forts et les résultats probants.

Merci à toutes les Régies qui ont contribué à l'élaboration de ce guide, à l'OPCA Habitat Formation pour son concours, et à Véronique Dessen Torres pour sa précieuse collaboration.

Ce guide a été réalisé en 2007 avec le financement du compte de branche des Régies de quartier, géré par Habitat Formation. L'actualisation et la réédition de ce guide sont possibles grâce à l'aide du Fonds Unique de Péréquation (FUP).

Bonne lecture!

Avertissement

L'ensemble des expériences de Régies décrites ci-après sont développées en détail dans les **Fiches repères** proposées en annexe.

Illettrisme, analphabétisme, Français Langue Etrangère, savoirs de base

De quoi parle-t-on ?

Le fait de ne savoir ni lire ni écrire en français recouvre différentes situations que la France distingue :

On parle d'**illettrisme** pour les personnes qui ont été scolarisées en France et qui n'ont pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture, de l'écriture et des compétences de base pour être autonomes dans les situations simples de la vie courante. Les illettrés en âge de travailler seraient 3 100 000 en France métropolitaine.*

On parle d'**analphabétisme** pour les personnes qui n'ont jamais été scolarisées. Il s'agit pour elles d'entrer dans un premier apprentissage. 300 000 personnes de 18 à 65 ans vivant en France métropolitaine seraient analphabètes.*

On parle de « **Français Langue Etrangère (FLE)** » pour les nouveaux arrivants en France qui ne parlent pas le français; il s'agit de son apprentissage. Les immigrés et étrangers en âge de travailler et en situation préoccupante face à l'écrit de langue française seraient 1 200 000 en France métropolitaine.*

On parle de « **savoirs de base** » quand les apprentissages proposés relèvent à la fois des connaissances linguistiques (lire, écrire, s'exprimer oralement), mathématiques (compter, calculer) et des capacités au raisonnement logique et au repérage dans l'espace et le temps. La « mise à niveau des savoirs de base » peut être un objectif pédagogique pour les trois catégories de publics présentés ci-dessus.

* Les chiffres sont issus de l'enquête « Information et vie quotidienne » de l'INSEE menée fin 2004 avec l'appui de l'ANLCI (Agence nationale de lutte contre l'illettrisme). Parmi les 18-65 ans vivant en France métropolitaine, face à l'écrit, 7 % éprouvent de graves difficultés et 5 % des difficultés moindres mais suffisantes pour ne pas leur permettre de se faire comprendre.

Illettrisme, analphabétisme, Français Langue Etrangère, savoirs de base

Des cadres pour agir dans les Régies de quartier

ILLETTRISME ET APPRENTISSAGES LINGUISTIQUES SONT IMPUTABLES AU FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

LA LOI d'orientation et de lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998 a introduit dans le Code du travail (art. L. 900-6) l'imputabilité des actions de lutte contre l'illettrisme au financement de la formation professionnelle. La réforme de la formation professionnelle (loi du 4 mai 2004) a rendu également imputables les actions d'apprentissage de la langue française.

ARTICLE L. 900-6 DU CODE DU TRAVAIL

Les actions de lutte contre l'illettrisme et l'apprentissage de la langue française font partie de la formation professionnelle tout au long de la vie. L'Etat, les collectivités territoriales, les établissements publics, les établissements d'enseignements publics et privés, les associations, les organisations professionnelles, syndicales et familiales, ainsi que les entreprises y concourent chacun pour leur part.

Ces actions sont des actions de formation, au sens de l'article L. 900-2. Les coûts de ces actions sont imputables au titre de l'obligation de participation au financement de la formation professionnelle (...).

Dans les faits, les entreprises qui ont engagé des actions de lutte contre l'illettrisme ou d'apprentissage linguistique sont peu nombreuses à les avoir réalisées dans le cadre de leur plan de formation. La plupart ont bénéficié d'un appui externe, souvent de leur OPCA quand celui-ci a engagé un plan d'action spécifique sur les enjeux linguistiques et de l'illettrisme. C'est le cas d'Habitat Formation, l'OPCA des Régies de quartier.

LE PLAN D'ACTION D'HABITAT FORMATION

DÉCIDÉ PAR le Conseil d'administration, annoncé à l'occasion de la convention des adhérents de l'automne 2002, le plan d'action illettrisme d'Habitat Formation a été concrètement lancé par une information à toutes les entreprises adhérentes au début de l'année 2003. Cette décision s'appuyait sur un constat simple : les difficultés de calcul, de lecture et d'écriture de certains salariés génèrent des difficultés dans leur vie personnelle, mais aussi professionnelle, et sont des sources potentielles de dysfonctionnements, voire d'accidents. Elles peuvent entraver les évolutions des organisations du travail. La maîtrise minimale des savoirs de base devient de plus en plus indispensable comme composante des compétences professionnelles requises par tous les emplois, y compris les moins qualifiés.

Habitat Formation a signé en 2002 puis renouvelé en 2005 une convention de partenariat avec l'Anlci (Agence nationale de lutte contre l'illettrisme). L'Anlci apporte son soutien méthodologique pour la mise en œuvre du plan d'action d'Habitat Formation, les publications et l'organisation de journées d'échanges de pratique. L'Anlci, ses chargés de mission régionaux et les centres ressources illettrisme sont à la disposition des Régies de quartier, des conseils peuvent être donnés pour la mise en œuvre des actions de formation et le choix des organismes de formation.

Une prise en compte de l'illettrisme au sens large

Tout en considérant que ces différents types d'action peuvent nécessiter des pédagogies particulières, Habitat Formation a fait le choix de prendre en charge, dans le cadre de son plan d'action « illettrisme », toutes les actions de formation qui apportent les connaissances de base (lecture, écriture, calcul) sans lesquelles le travail salarié est limité soit dans sa pratique actuelle, soit dans son évolution. En revanche, ne sont pas financées les formations qui viseraient à perfectionner l'écrit pour les salariés l'utilisant déjà au quotidien (secrétaires par exemple).

Par ailleurs, Habitat Formation finance tout ou partie des prestations de conseil pour la conception et la mise en œuvre des actions de formation.

Inscrites dans le plan de formation, les formations ont la double ambition de bénéficier à la fois à la personne et à l'entreprise.

Les modalités d'intervention d'Habitat Formation

(règles actualisées le 23 octobre 2007, l'aide est de nouveau accessible aux entreprises en ayant déjà bénéficié)

L'aide est réservée aux entreprises adhérentes à Habitat Formation à jour de leur cotisation. Elle peut être apportée sur 2 registres : le financement d'actions de formation et le financement de prestations de conseil. La demande ou les demandes d'une entreprise peuvent concerner soit du conseil, soit de la formation, soit du conseil et de la formation.

◆ Le financement d'actions de formation

Ces actions peuvent concerner un ou plusieurs salariés; elles ont pour objectif la remise à niveau des savoirs de base et relèvent de la lutte contre l'illettrisme, du Français Langues Etrangères ou de l'alphabétisation.

Pour les entreprises de moins de 10 salariés, et indépendamment des prises en charge individuelles, Habitat Formation prend en charge 100 % des coûts pédagogiques, dans la limite de 7500 € par entreprise.

Pour les entreprises de 10 salariés et plus qui confient la gestion de leur plan à Habitat Formation et qui sollicitent la prise en charge des coûts pédagogiques, il est créé un crédit spécifique, distinct du budget du plan de formation et au plus égal à 50 % de ce budget.

Ce crédit spécifique est porté au maximum à 7 500 € pour les entreprises dont le budget plan de formation est inférieur à 15 000 €.

◆ Le financement de prestations de conseil

L'appui d'un conseil externe spécialisé est particulièrement utile pour la conception et la mise en œuvre de telles actions (repérage des besoins, définition des objectifs, choix du prestataire de formation, accompagnement, évaluation de l'action...).

En collaboration avec l'Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme, Habitat Formation a sélectionné plusieurs cabinets de conseil et offre la possibilité de recourir gratuitement à 5 journées de conseil.

Contact

Sylvain Exertier

Habitat Formation – Antenne de Lyon

04 78 77 01 05

sylvain.exertier@habitat-formation.fr

4, rue de Narvik, BP 8054 – 69351 Lyon Cedex 08

DES DISPOSITIFS DE FORMATION ACCESSIBLES AUX SALARIÉS DES RÉGIES DE QUARTIER

IL EXISTE plusieurs dispositifs de formation relatifs à la lutte contre l'illettrisme et à l'apprentissage du français qui peuvent être en général mobilisés pour les salariés des Régies de quartier.

Les dispositifs nationaux déclinés en région sont :

- Le programme IRILL (Insertion, Réinsertion et Lutte contre l'Illettrisme) de la DGEFP (Direction Générale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle) et mis en œuvre par les DRTEFP (Directions Régionales) finance des organismes de formation pour la mise en œuvre d'actions dont l'objectif est de permettre aux apprenants d'acquérir la maîtrise des savoirs de base (lire, écrire, compter), de s'initier aux nouvelles technologies, d'acquérir une meilleure maîtrise des situations de la vie courante, d'être capable de s'engager dans un processus de formation et/ou d'accès à l'emploi. Il s'adresse à des demandeurs d'emploi, mais aussi à des salariés, selon des modalités qui peuvent être distinctes selon les régions.

- L'ACSE¹ (Agence de Cohésion Sociale et pour l'Égalité des Chances) finance des organismes de formation pour la mise en place d'actions de formation d'alphabétisation et FLE pour des publics migrants de plus de 26 ans installés régulièrement et durablement en France.

- L'ANAEM² (Agence Nationale d'Accueil des Étrangers et des Migrations) finance des organismes de formation pour la mise en place d'actions de formation d'alphabétisation et de FLE pour des publics primo-arrivants signataires du contrat d'accueil et d'intégration et pour des publics issus des procédures de naturalisation.

Une bonne partie des Conseils Régionaux et des Conseils Généraux (notamment pour les publics bénéficiaires du RMI) financent également des organismes de formation pour la mise en place d'actions de formation de lutte contre l'illettrisme ou d'apprentissage du français.

Il existe enfin de nombreuses initiatives de la « société civile » pour mettre en place des actions de ce type, initiatives qui trouvent, selon les contextes, des financements *ad hoc* (ACSE, FSE, PLIE, Collectivités locales, crédits Politique de la ville...).

1 . EX FASILD (Fond d'Action Sociale pour l'Intégration et la Lutte contre les Discriminations)

2 . EX FASILD (Fond d'Action Sociale pour l'Intégration et la Lutte contre les Discriminations)

Concernant la lutte contre l'illettrisme en tant que telle, certaines régions, à l'initiative de l'ANLCI (Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme), ont signé ou sont en cours de signature d'un plan de lutte contre l'illettrisme, plan régional qui doit encourager les acteurs et les financeurs à s'investir sur ce champ.

L'ANLCI développe sur l'ensemble des régions des services méthodologiques pour vous conseiller ou rechercher les organismes de formation.

En complément du plan illettrisme d'Habitat Formation, l'accord de branche des Régies de quartier et l'avenant n° 1 du 22 février 2006 de l'accord national relatif à la mise en œuvre de la formation tout au long de la vie dans les Régies de quartier ouvrent la possibilité de financer en période de professionnalisation les formations de remise à niveau des savoirs de base. Ce dispositif concerne les salariés en CDI. Habitat Formation verse à la Régie une aide forfaitaire de 12 € par heure.

Illettrisme, analphabétisme, Français Langue Etrangère, savoirs de base

Pourquoi agir dans les Régies de quartier ?

CONSTATS ET OBJECTIFS

NOUS L'AVONS déjà dit, une récente enquête menée à l'initiative du CNLRQ montre qu'un quart des opérateurs des Régies de quartier ne sait ni lire ni écrire. Cela n'empêche pas de travailler, certes. Une récente enquête de l'INSEE (enquête Information Vie Quotidienne dite « IVQ ») montre d'ailleurs que plus de la moitié (57 %) des personnes en situation d'illettrisme ont un emploi. Néanmoins, que de difficultés quotidiennes à surmonter, dans le travail ou dans la vie personnelle quand on n'utilise pas l'écrit, ou encore lorsqu'on s'exprime mal à l'oral !

De nombreuses Régies font ce constat de façon régulière et continue depuis de nombreuses années, soit dans la relation interpersonnelle avec ses salariés, soit lors de la présentation de différents outils écrits (contrat de travail, règlement intérieur, planning de travail, fiches de poste...).

Il leur apparaît donc nécessaire d'agir pour plusieurs raisons essentielles.

OBJECTIF 1 Permettre aux salariés de la Régie d'acquérir et de maîtriser les savoirs de base

Selon les actions, les Régies orienteront les apprentissages autour de la lecture, de l'écriture, ou plus largement des savoirs de base. Selon les contextes et la nature des difficultés, elles s'adresseront principalement à des publics en situation d'illettrisme, d'analphabétisme, ou ayant un besoin en Français Langue Etrangère, voire de remise à niveau.

Mais les Régies constatent toutes que les difficultés avec l'écrit, la lecture ou encore l'expression orale engendrent bien d'autres handicaps pour les personnes concernées. En ce sens, la maîtrise des savoirs de base se combine avec d'autres objectifs dans les actions mises en place.

OBJECTIF 2 Accroître par l'acquisition des savoirs de base (lecture, écriture et expression orale) les possibilités d'insertion et d'évolution professionnelle

Certaines personnes ne peuvent pas assurer tout ou partie du travail demandé au sein de la Régie en raison de leurs difficultés linguistiques : erreur dans l'utilisation des produits, manque de repères...

Leur insertion est souvent compromise pour les mêmes raisons (échecs aux entretiens d'embauche pour des raisons d'incapacité à lire un plan, à comprendre les consignes écrites de sécurité...).

Alors même qu'elles acquièrent des compétences techniques en emploi, il leur est difficile d'entrer dans des dispositifs de qualification du fait d'un problème récurrent d'écriture ou de lecture non souligné ou non dépisté.

Il leur est également difficile de postuler à certains postes, les employeurs exigeant de pouvoir communiquer de manière aisée avec leurs salariés.



LA RÉGIE DE QUARTIER DE VÉNISSIEUX RACONTE

« A l'origine, une vingtaine de femmes intervenant sur les tâches d'entretien et de gardiennage d'immeuble avait été repérée comme ayant des difficultés de maîtrise du français. Quand elles cherchaient un emploi après un parcours d'insertion, elles se heurtaient à des refus parce qu'elles ne maîtrisaient pas le français alors même qu'elles maîtrisaient les techniques. La Régie avait le sentiment de donner de l'espoir à ces femmes en leur montrant qu'elles pouvaient occuper ce type de poste, sans que ces femmes puissent accéder en réalité à l'emploi. La Régie a donc souhaité mettre en place une action qui articule l'emploi et la formation à la maîtrise du français ».

Certaines Régies ont pu viser un objectif « diplômant » en cherchant à favoriser une démarche VAE en même temps que l'engagement dans un parcours de formation aux savoirs de base, mais cet objectif s'est heurté au faible niveau de maîtrise de l'écrit, qui implique un temps d'apprentissage long.

OBJECTIF 3 Agir pour développer l'autonomie dans la vie quotidienne et l'épanouissement dans la vie personnelle et familiale

Les personnes ayant des difficultés d'expression, d'écriture ou de lecture souffrent souvent d'un manque d'autonomie et de confiance dans la vie sociale (elles ne peuvent pas faire seules certaines démarches administratives, elles ne peuvent pas passer le code de la route et donc le permis de conduire...), ou dans la vie familiale (elles ne peuvent pas aider leurs enfants sur le plan

scolaire...). Pour les migrants, la faible maîtrise de la langue du pays d'accueil obère en ce sens leur capacité d'intégration.

POURQUOI DES ACTIONS SPÉCIFIQUES
DANS LES RÉGIES DE QUARTIER

QUELQUES RÉGIES savent depuis longtemps mobiliser les dispositifs de formation linguistique ou d'accès aux savoirs de base existants et financés par les pouvoirs publics (DRTEFP, Conseil régional, voire Conseil général, association de quartier...) sur leur territoire : quand elles décèlent une difficulté, elles peuvent proposer ce type de formation dans le cadre d'un parcours d'insertion. Néanmoins, ces dispositifs sont plus ou moins développés selon les régions et plus ou moins connus des Régies, ce qui limite sans aucun doute la potentialité d'orientation.

Qui plus est, les Régies qui connaissent ces dispositifs soulignent qu'ils peuvent être difficilement accessibles ou peu adaptés : distance de l'organisme de formation, rigidité des horaires par rapport aux périodes de production de la Régie, supports pédagogiques éloignés de la réalité professionnelle des salariés...



LA RÉGIE DE QUARTIER DE VÉNISSIEUX RACONTE

« Les formations existantes sur le territoire ne convenaient pas en terme d'horaires car elles se déroulaient le matin, période d'activité des salariés de la Régie ».

Plus largement, les Régies soulignent qu'il y a en général une faible appétence à la formation et qu'il est plus facile de mobiliser des salariés sur une action *ad hoc*, qui concerne aussi leurs collègues.



LA RÉGIE DE QUARTIER DE PONT-ÈVÊQUE RACONTE

« L'accès à l'offre de formation du territoire n'est pas évident pour certains publics, qui, présentant des difficultés de lecture et d'écriture, ne peuvent répondre aux pré-requis et/ou ont du mal à affronter le regard des autres lors des formations en groupe ».

Enfin, les Régies mentionnent souvent une volonté initiale de leur part de créer, au-delà des apprentissages, une dynamique de groupe, en construisant

une action *ad hoc* destinée principalement (voire spécifiquement) aux salariés de Régies.



LA RÉGIE DE QUARTIER DE CRÉTEIL RACONTE

Dans un premier temps, nous avons cherché des réponses dans le droit commun (plate-forme linguistique départementale) mais elles se sont révélées inadaptées soit à la situation des salariés (notamment en terme de disponibilité horaire), soit parce que les délais pour y avoir accès étaient trop importants. Les autres réponses possibles, tels que les cours du soir relevaient d'une dynamique individuelle et non collective, ce qui les rendait plus difficile à mettre en œuvre ».



LA RÉGIE DE QUARTIER DE VÉNISSIEUX RACONTE

Nous, ce que l'on voulait, c'était construire une dynamique collective de socialisation autour de l'apprentissage des savoirs de base ».

La dynamique souhaitée par la Régie peut parfois s'inscrire dans un projet d'entreprise pour lequel la maîtrise des savoirs de base s'impose comme une évidence : la Régie, comme toute entreprise, construit alors une action de formation *ad hoc*, interne à la structure.



LA RÉGIE DE GRENOBLE RACONTE

Dès 1992, la Régie de quartier a développé une fonction salariée à temps partiel de « Correspondantes de coursives ». 36 femmes, souvent d'origine étrangère, ou étrangères, ont été recrutées pour assurer l'entretien des « coursives », mais aussi pour être « des relais entre la Régie de quartier et les habitants », ou même assurer un rôle de « médiation ». Cette fonction supposait une certaine aisance pour la compréhension du français, et, si possible, un peu de lecture et d'écriture. La Régie a donc souhaité monter une action d'apprentissage des savoirs de base en interne ».

Illettrisme, analphabétisme, Français Langue Etrangère, savoirs de base

Quelles actions dans les Régies de quartier ?

LA NATURE DES ACTIONS MENÉES

Plusieurs types d'actions ont été menées dans les Régies.

Des prestations de conseil

Le plan de lutte contre l'illettrisme d'Habitat Formation a tout d'abord conduit plusieurs Régies à recourir à des prestations de conseil (financées jusqu'à cinq jours d'intervention par l'OPCA). Ces prestations :

- ont permis de mieux repérer la nature des difficultés des salariés par une action de diagnostic « positionnement » : un entretien d'1 h 30 à 2 h avec chaque salarié volontaire permet de définir la nature et le niveau des difficultés linguistiques, mais aussi le nombre d'heures de formation nécessaires, et éventuellement les autres besoins de formation ou d'accompagnement dans le cadre d'un parcours d'insertion ;
- ont parfois construit un climat de confiance avec les salariés : le rôle de l'intervenante externe a, à cet égard, pu favoriser l'adhésion des salariés concernés au projet de la Régie ;



LA RÉGIE DE QUARTIER DE POITIERS RACONTE

Les salariés sortaient tous de l'entretien avec le sourire retrouvé. J'ai alors compris qu'il se passait quelque chose. Au-delà du travail de positionnement, le cabinet de conseil avait proposé une réelle écoute, qui devait être très professionnelle pour produire cet effet. Un professionnel externe, c'était une réelle valeur ajoutée pour que les personnes concernées aient envie de s'engager ensuite. »



UN CABINET DE CONSEIL TÉMOIGNE

On a vu des gens qui ne relevaient pas de l'illettrisme, alors que tout le monde à la Régie pensait que si. Simplement, ces personnes s'étaient renfermées après un parcours « d'insertion » professionnelle... et c'est une écoute extérieure qui les a conduit à se raconter ».

- ont également accompagné les Régies dans une réflexion pertinente pour la mise en place de leur action, voire de leur plan d'action.



LA RÉGIE DE QUARTIER DE LA ROCHELLE RACONTE

La Régie a bénéficié d'une prestation de conseil de 5 jours financée par le plan d'action d'Habitat Formation. Cette action a non seulement permis de réaliser un diagnostic de la situation de 25 salariés volontaires, mais a aussi accompagné la réflexion de la Régie pour la mise en place ou la participation de ses salariés à plusieurs actions complémentaires de lutte contre l'illettrisme ».



UN CABINET DE CONSEIL TÉMOIGNE

On permet à des Régies de mieux orienter l'accompagnement et le travail des encadrants, de proposer des choses au delà de la simple formation ».

Des actions de formation

La grande majorité des actions menées par les Régies sont des actions de formation. Elles diffèrent par leur contenu, par les publics visés, ou encore par leur organisation. Un développement spécifique est proposé ci-dessous pour préciser les différentes expériences menées.

Des actions « autres »

Quelques Régies ont mis en place des actions « autres » que la formation.

- ◆ La Régie de quartier les Glacis de Belfort a mis en place une action de sensibilisation pour engager les publics à entreprendre une formation de lutte contre l'illettrisme.

A la Régie de quartier les Glacis Belfort, le travail s'articule autour de l'échange sur des thématiques traitées collectivement (par exemple : l'identité, la santé, à la maison, au travail, se déplacer, les jeux...). Certains thèmes sont imposés par les formateurs, d'autres choisis collectivement. Chaque personne s'exprime sur la manière dont elle aborde les problèmes liés à la thématique et sur les stratégies développées pour contourner les difficultés.

Ce travail collectif permet :

- de faire apparaître les connaissances déjà acquises et les blocages par rapport à l'écrit ;
- d'identifier les limites des stratégies développées et de faire prendre conscience de l'énergie investie pour éviter la confrontation à l'écrit ;
- de faire émerger des besoins individuels, des envies ou des espoirs directement liés à l'expression écrite ou à la lecture (écrire une carte postale, comprendre une consigne, découvrir les caractéristiques d'un produit, lire avec les enfants...);
- de concrétiser des projets écrits (productions en fonction des envies et besoins identifiés : photos, éléments découpés dans le journal, des-sins...);
- et donc de donner un sens à la démarche personnelle qu'est l'engagement dans une action d'apprentissage ou de ré-apprentissage de la lecture et de l'écriture, de dédramatiser le retour à un apprentissage systématique.

- ◆ La Régie de quartier de Pont-Evêque a fait appel à deux institutrices bénévoles qui interviennent à la demande de la Régie auprès des personnes demandeuses d'un accompagnement à l'accès aux savoirs de base.

- ◆ La Régie de quartier Inserud de Poitiers a préféré mettre en place un « groupe de parole » plutôt qu'une action de formation en tant que telle.

Quelques « plans d'actions »

Plusieurs Régies se sont engagées dans une démarche en proposant diverses actions de nature complémentaires, c'est le cas par exemple de la Régie de quartier de la Rochelle et de celle de La Duchère à Lyon.

La Régie de quartier Diagonales de La Rochelle, après une prestation de conseil, a mis en place un plan d'action qui offre plusieurs possibilités aux salariés en fonction des besoins :

■ **Une action de formation « Remise à niveau »**

Cette action existante (APLI) est menée par une association locale. Certaines personnes en situation d'illettrisme/alpha/FLE de la Régie l'ont fréquentée pour ne pas attendre le démarrage des actions présentées ci-dessous.

■ **Deux actions de formation Illettrisme/alpha/FLE**

– une action dispensée au sein du Centre social du quartier par un organisme de formation spécialisé sur les difficultés langagières (des salariés de la Régie ont pu participer avec un financement d'Habitat Formation) ;

– une action collective de lutte contre l'illettrisme (atelier) du PLIE (des salariés de la Régie ont pu participer avec un financement d'Habitat Formation).

■ **Divers ateliers constitués par la Régie avec ses partenaires**

– un atelier d'écriture et d'expression (deux séances mensuelles financées par Habitat Formation) et une exposition dans le cadre d'un printemps des poètes ;

– un atelier de communication ;

– un groupe de parole.

La Régie de quartier La Duchère de Lyon a mis en place trois actions complémentaires :

■ **Une action avec l'AFEV** (association d'étudiants). Un étudiant bénévole suit un bénéficiaire de la Régie 2 h par semaine à la Régie. Tous types de problématiques peuvent être abordés : le contenu est individualisé. Cette action existe depuis deux ans. Un support pour cette action est à l'étude. L'année dernière par exemple, les personnes ont réalisé un répertoire des musées de Lyon.

■ **Des formations de français à visée professionnelle** à destination des personnes ayant des difficultés avec l'écrit (migrants ou pas) dispensées par un organisme de formation. Les formations se déroulent dans les locaux de l'EEI. Plusieurs partenaires (structures associatives de quartiers, EI, PLIE, RMI...) se regroupent pour constituer des groupes d'une dizaine de personnes. Les salariés de la Régie peuvent participer du fait du financement d'Habitat Formation (les autres financeurs sont le Conseil général, la DDTEFP).

■ **Une action initiation au code de la route.** Une ancienne monitrice d'auto école travaille avec des mères au foyer pour les sortir de leur isolement, et leur permettre d'accéder à la lecture par le code de la route tout en suscitant l'envie de s'inscrire dans une démarche d'apprentissage.

LES ACTIONS DE FORMATION : QUEL CONTENU, QUELS PUBLICS ?

Le contenu des actions de formation

Plusieurs approches ont pu être repérées parmi les expériences menées :

◆ Une approche qui vise à favoriser la maîtrise de l'écrit, de la lecture et de l'expression orale à des publics en situation d'illettrisme, d'analphabétisme, voire relevant du Français Langue Etrangère. Plusieurs méthodes existent. La plupart s'appuient sur des écrits professionnels (bulletin de salaire, règlement intérieur, convention collective, plan de ville...) et proposent des parcours individualisés. Certaines méthodes privilégient quant à elles l'échange pour susciter les « envies d'écrits ».

L'action de la Régie de quartier de Grenoble (Villeneuve Village Olympique) imbrique les dimensions personnelles et professionnelles :

La pédagogie adoptée développe la motivation des stagiaires en les invitant à s'exprimer sur leur connaissance du quartier et de ses difficultés. La non maîtrise de l'écrit ne doit pas laisser muette cette mémoire collective. Si le choix pédagogique est de donner une large place à l'expression orale et à l'utilisation de l'image, c'est aussi pour en faire comprendre les limites et la nécessaire complémentarité de l'écrit. L'autre moteur de l'appétit à se former est l'attrait pour l'informatique et internet, nouveaux vecteurs du risque d'exclusion pour ce type de personnes.

Ainsi, les vecteurs de formation sont multiples et sont en lien avec les préoccupations des personnes :

■ **approche de l'écrit avec l'utilisation des ressources informatiques :** internet, messagerie électronique (communication avec d'autres ateliers d'écriture)...

■ **participation d'intervenants :** comédien (travail sur l'émancipation en utilisant les ressources du théâtre), écrivain, spécialiste multimédia, ethno psychiatre...

◆ Une approche qui vise plus largement la maîtrise des savoirs de base.

Le contenu de la formation dispensée à la Régie de quartier d'Agen présente des objectifs plus larges que la maîtrise de la langue :

■ **maîtrise du langage oral :** communiquer / maîtrise du langage de l'évocation ;

■ **mathématiques :** techniques opératoires / résolution de problèmes en

fonction des contraintes de la vie quotidienne / connaissances relatives aux grandeurs et à la mesure ;

- *lecture et écriture : compréhension / reconnaissance des mots / production de textes / écriture et orthographe ;*
- *contenus sociaux : supports pédagogiques, documents de la vie courante ;*
- *contenus professionnels ou pré-professionnels : en fonction des projets individuels / selon les référentiels de domaine d'activité / grandes lignes du droit du travail.*

◆ Une approche qui vise à favoriser la socialisation par la communication gestuelle et orale.

La Régie de quartier de Vénissieux propose ainsi aux salariés deux ateliers complémentaires :

■ **Atelier « communication gestuelle et orale »**

- *prendre conscience de sa tenue corporelle, positionner son corps*
- *prendre conscience de sa voix*
- *s'exprimer devant un groupe, oser la prise de parole, se faire entendre*
- *prendre conscience de sa respiration, retrouver son calme, gérer ses appréhensions*
- *développer sa capacité à s'adapter à des situations nouvelles*
- *improviser*
- *travailler sur la relation acteur/spectateur*
- *travailler sur la mise en situation*
- *se faire plaisir par le jeu*
- *prendre conscience de l'image que l'on renvoie*

■ **Atelier « structuration de la communication » (avec comédienne)**

- *mettre en place des connaissances de base*
- *se repérer dans l'espace*
- *reconnaître différents types de documents*
- *lire / écrire sur différents supports*
- *gérer son temps*
- *lire des tableaux simples, des plannings, des calendriers*
- *exercer son raisonnement logique*
- *être sensibilisé à la lecture et l'écriture*

Les publics visés

Selon les Régies, les publics visés par les actions sont différenciés en terme de statut d'une part, et de nature des difficultés par rapport à l'écrit d'autre part.

En terme de statut, la plupart des Régies a choisi de réserver l'action aux salariés en insertion (CA, CAE, CDDI), certaines la proposent aux salariés « permanents » (en CDD ou CDI dans la Régie), d'autres à tous les salariés, qu'ils soient en insertion ou permanents (Belfort, Strasbourg, Cannes) ; d'autres enfin la proposent également en complément aux habitants du quartier (Mainvilliers, Pont-Evêque). L'enjeu à moyen terme serait sans doute de persuader les Régies de proposer ces actions y compris à leurs permanents, ce qui n'est pas toujours évident à faire entendre aux personnes concernées.

Le type de difficultés identifiées (alphabétisation, FLE, illettrisme, remise à niveau...) chez les publics est très différent d'un territoire à l'autre, en fonction de ses caractéristiques sociodémographiques. Ici ou là, il y aura plus de migrants, plus d'analphabètes ou plus de personnes en situation d'illettrisme. Néanmoins, rappelons que l'enjeu du diagnostic par un professionnel est toujours primordial : autant la faible maîtrise de la langue par un migrant peut apparaître aisément, autant l'illettrisme sait se cacher et il est important de le diagnostiquer de manière professionnelle pour pouvoir réagir.

Certaines Régies ont souhaité faire des « groupes » distincts en fonction des difficultés, mais la plupart gère les problématiques de chacun dans le cadre d'un suivi individualisé au sein d'un même groupe.

Les groupes *ad hoc* constitués pour les actions de formation sont en général composés de 8 à 15 personnes. Néanmoins, plusieurs Régies décrivent une difficulté à maintenir la présence tout au long de l'action de formation (cf. infra), ce qui tendrait à limiter de fait le nombre de personnes ayant réellement bénéficié de l'action.

Illettrisme, analphabétisme, Français Langue Etrangère, savoirs de base

Comment mettre en œuvre l'action dans une Régie de quartier ?

MONTER L'ACTION

Comment lancer l'initiative ?

La grande majorité des actions conduites l'a été à l'initiative des Régies. Les financements accordés par Habitat Formation aux Régies qui souhaitent s'engager ont été de ce point de vue un levier très important. Beaucoup de Régies déclarent qu'elles ont, grâce à ce financement, « enfin pu mettre en œuvre une action dont elles identifiaient depuis longtemps le besoin ». D'autres, moins nombreuses, disent que ce financement leur a donné l'idée d'agir dans ce champ, et a donc eu valeur incitative.

Dans certains cas, moins fréquents, l'action de la Régie s'inscrit dans une dynamique partenariale dont elle n'a pas eu l'initiative, mais qui l'a incitée à se mobiliser dans ce champ pour ses salariés. C'est le cas par exemple de la Régie de quartier des Glacis de Belfort, qui s'est engagée à l'initiative de l'Association Départementale d'Insertion des Jeunes (ADIJ) et en partenariat avec le PLIE, ou encore de la Régie de quartier de Mainvilliers, qui s'est inscrit dans un projet de la DDTEFP proposant un dispositif de formation pour tout public relevant de chantiers d'insertion ou de contrats d'insertion dans le cadre d'un dispositif appelé DAPA (Dispositif Accueil Positionnement et Accompagnement).

Certaines Régies se sont quant à elles mobilisées entre partenaires du réseau, ce qui permet non seulement de mutualiser les moyens et les énergies pour le montage du projet, mais également de constituer des groupes de salariés bénéficiaires de l'action plus homogènes (s'il y a plusieurs groupes) ou plus importants. Les trois Régies de quartiers d'Orléans d'une part, la Régie de quartier de Créteil et celle de Limeil Breuvannes d'autre part, se sont ainsi associées dans la démarche. Elles ont par ailleurs les unes et les autres mobilisé des partenaires territoriaux.

Quels financements ?

Habitat Formation a accordé son aide financière (cf. supra) à de nombreuses Régies qui souhaitaient engager une action. Seules quelques unes s'y étaient engagées avant le lancement du plan d'Habitat Formation. Le renouvellement de l'aide, rendu possible depuis une décision de novembre 2006, a été sollicité par une majorité de Régies qui s'étaient engagées une première fois.

Ces constats montrent le besoin de monter des actions, mais aussi de les poursuivre dans le temps, parce qu'une année ne suffit pas pour acquérir ou ré-acquérir les savoirs de base, mais aussi parce que le *turn over* des salariés en insertion dans les Régies est important.

Plusieurs Régies de quartier ont su ou pu mobiliser d'autres financements, de diverses natures :

- des financements PLIE (Belfort, Vénissieux)
- des financements dans le cadre du FLES (Mainvilliers)
- des financements contrat de ville (Vénissieux)
- des financements croisés (à Vénissieux, l'action est financée par le contrat de ville – Ville, Région, le PLIE, Habitat Formation et la Régie sur ses fonds propres)
- des financements DRTEFP, DDTEFP – EDEC, FSE, CPER – (Agglomération d'Orléans)

Par ailleurs, les dispositifs de formation financés par les pouvoirs publics peuvent être parfois mobilisés pour un groupe de salariés de la Régie et de ses partenaires. Un complément de financement (sur les fonds propres de la Régie ou en mobilisant Habitat Formation) peut alors être proposé pour certains salariés de la Régie qui ne correspondent pas aux publics pris en charge par les financeurs de l'organisme de formation.

- **A Strasbourg, la Régie** constitue un groupe avec ses partenaires entreprises d'insertion, la formation est dispensée par un organisme financé par le Conseil régional et le FSE.
- **La Régie de quartier de Bezons** a eu recours à l'offre de formation du territoire avec un financement Habitat Formation. 4 personnes sur 10 sont des salariés de la Régie dans le groupe.

Plus globalement, il apparaît que sans les financements d'Habitat Formation (notamment quand ils ne pouvaient pas être renouvelés), les actions ont souvent dû s'arrêter... « Il est très difficile de mobiliser les partenaires sur ces actions et quand ils sont sensibles à la lutte contre l'illettrisme et

l'analphabétisme, ils ne sont pas toujours en phase avec notre volonté d'avoir des actions *ad hoc*, pour les salariés des Régies ». Sans nul doute, il serait primordial de continuer, territoire par territoire, à faire entendre chez les partenaires des Régies le besoin de financer des actions *ad hoc*. Les plans régionaux de lutte contre l'illettrisme qui se déclinent dans de plus en plus de régions sous l'impulsion de l'ANLCI peuvent être une bonne entrée pour ces projets. Il serait aussi intéressant de mieux mobiliser les dispositifs existants : une action *ad hoc* n'est pas toujours possible ou n'est pas toujours la plus pertinente, et la participation plus massive des salariés des Régies (et de leurs partenaires de l'insertion, notamment de l'insertion par l'économique) aux dispositifs existants permettrait d'infléchir certaines de leurs orientations.

REPÉRER LES SALARIÉS BÉNÉFICIAIRES DE L'ACTION

A PARTIR du moment où la Régie s'engage, il lui revient d'organiser le repérage puis la mobilisation des salariés potentiellement concernés par l'action.

Ce n'est pas toujours chose facile :

- la formation n'est pas toujours un bon souvenir pour les salariés en difficulté avec l'écrit ou la lecture : faire renaître l'envie de formation est un travail en soi ;
- certains salariés savent dissimuler leurs difficultés.

Le plus souvent, le repérage des publics potentiellement bénéficiaires se fait au sein de la Régie par les accompagnateurs sociaux ou encore par les encadrants techniques. Ils ne sont en général pas formés à ce repérage (une exception est néanmoins mentionnée à la Régie de quartier de Trélazé : l'accompagnatrice sociale a bénéficié d'une formation au repérage financée par la DDTEFP). La direction de la Régie a, à ce stade, intérêt à bien faire connaître son engagement pour éviter la manifestation de réticences de certains accompagnateurs et encadrants pour orienter les personnes vers ces formations (qui limitent le temps de production). Une Régie mentionne à cet égard la difficile mobilisation des encadrants techniques qui a mis en difficulté l'action menée.

Quelques Régies s'appuient sur un repérage systématique opéré au moment de l'entrée à la Régie et qui porte sur l'ensemble des difficultés existantes. Ainsi depuis novembre 2006, un diagnostic sur l'ensemble des publics qui entrent dans la Régie est proposé à Agen ; à Belfort également, des tests systématiques de connaissance générale sont organisés par un organisme de formation.

Suite au repérage des difficultés langagières, la plupart des Régies proposent l'action sur la base du volontariat. C'est ensuite l'organisme de formation (s'il s'agit d'une action de formation) qui est en général en charge du diagnostic précis des difficultés langagières et des besoins de formation.



LA RÉGIE DE QUARTIER DES GLACIS DE BELFORT RACONTE

La phase de diagnostic des difficultés langagières est réalisée par le centre de formation à la demande de la Régie et en accord avec le salarié :
 – entretien avec la personne pour examiner son passé scolaire, son rapport à l'écrit, son niveau de maîtrise de l'oral, son degré d'autonomie dans la vie quotidienne, son rapport au temps et à l'espace ;
 – renseignement d'un document afin de détecter le degré de difficulté ;
 – présentation de l'atelier en groupe.



LA RÉGIE DE QUARTIER DE CRÉTEIL RACONTE

Le positionnement est réalisé par le centre de formation : il évalue le niveau linguistique, mathématique et de raisonnement logique. Le salarié est ensuite reçu en entretien individuel par le formateur référent pour lui communiquer le bilan de cette évaluation. Il peut être orienté vers un APP classique au sein du centre de formation ou vers l'atelier spécifique aux salariés des deux Régies qui a été mis en place grâce aux financements d'Habitat Formation dans ce même organisme de formation.

Certaines Régies de quartier souhaitent faire faire un diagnostic spécifique en amont du montage de la formation.

Le repérage et le diagnostic peuvent être alors réalisés par un cabinet de conseil, dans le cadre de la prestation financée par Habitat Formation. On l'a dit, au-delà de la qualité du diagnostic approfondi, cette intervention permet aussi de mobiliser les stagiaires et d'inscrire l'action dans un plan d'action qui répond aux besoins identifiés chez ses salariés.

Sur certains territoires, le diagnostic est réalisé par des « centres de positionnement » ou des « pôles de diagnostic » financés par les pouvoirs publics pour une mobilisation en amont des formations qu'ils financent : ces pôles peuvent, sur certains territoires et en fonction de leurs modalités de financement, être largement ouverts, notamment aux salariés des Régies.



LA RÉGIE DE QUARTIER DE VÉNISSIEUX RACONTE

Les personnes repérées par la Régie sont orientées vers les organismes de formation faisant les bilans linguistiques (elles peuvent venir pour un positionnement d'une demi-journée par semaine dans un organisme de formation conventionné dans le cadre du PLIE pour les habitants de Vénissieux). Le groupe est ensuite constitué en fonction des évaluations.



LA RÉGIE DE QUARTIER DE TRÉLAZÉ RACONTE

La Régie a procédé en 3 temps pour mettre en place cette action :

– La distribution d'un questionnaire : ce questionnaire a été distribué à tous les salariés pour juger de l'intérêt de cette action. Au vu des résultats, la Régie a donc fait appel à un cabinet conseil en formation pour un audit.

– La prestation de conseil : le cabinet a effectué le repérage à la Régie des personnes relevant de cette formation. Ce repérage s'est déroulé sur 2 journées, avec les salariés volontaires pour cette démarche. Il s'agissait d'entretien individuel de 30 minutes avec passage de tests. Une fiche diagnostic individuelle a été remplie pour chaque personne. Ce repérage a permis de constituer un groupe en proposant à chaque personne une remise à niveau.

– L'appel d'offre : un appel d'offre a été lancé à plusieurs centres de formation...

ORGANISER L'ACTION

Définir le déroulement de l'action

Organiser l'action, au-delà de la recherche des partenaires, des financements, de la définition de l'action, de son contenu et de ses publics, c'est aussi définir la durée de formation, ses horaires et ses lieux de déroulements. Loin d'être anodins, ces éléments structurent aussi l'atteinte des objectifs fixés.

♦ Des durées de formation très variables... mais souvent insuffisantes

Les formations proposées commencent soit au milieu de l'automne soit en janvier et s'achèvent le plus souvent à la fin de l'année scolaire, avec un rythme de rencontre hebdomadaire et parfois bi-hebdomadaire de 2 à 3 heures

(7 heures par semaine à Vénissieux, 6 heures par semaine à Orléans, 4 heures à Cholet, 3 heures à Trelazé...). Les durées totales de formation varient donc de manière substantielle (111 heures à Cholet, 233 heures à Vénissieux,...). Certaines formations (notamment l'atelier de « motivation » de Belfort) se déroulent sur des durées bien plus courtes. Par ailleurs, certaines Régies font le choix d'entrées et sorties permanentes, d'autres pas.

Quoi qu'il en soit, les Régies considèrent pour la plupart que cette durée ne permet pas d'acquérir une maîtrise de la langue ou plus largement des savoirs de base pour des publics qui en sont très éloignés. Elles militent en ce sens pour des actions plus pérennes, qui impliqueraient sans aucun doute d'autres modalités de financements (par ailleurs difficiles à mobiliser, cf. supra).

♦ Des actions à organiser sur le lieu de travail et sur le temps de travail ?
Un débat ouvert...

Les choix et avis sont partagés entre Régies sur la pertinence de l'organisation des actions sur le lieu de travail (au sein de la Régie) et sur le temps de travail.

Certaines Régies ont fait un choix mixte comme à Cholet où les formations se déroulent :

- dans les locaux de la Régie, à l'exception des temps de formation informatique qui se déroulent dans les locaux de l'organisme de formation ;
- une fois sur deux sur leur temps de travail.

Concernant le lieu de déroulement de l'action, certaines Régies n'ont pas le choix : si l'organisme de formation constitue un groupe « mixte » avec d'autres publics que ceux de la Régie, alors les salariés de la Régie doivent se déplacer au sein de l'organisme. Parfois, c'est la Régie qui fait le choix de réaliser les formations au sein de l'organisme ou en tout cas dans un lieu externe à la Régie (association de quartier notamment) : elle cherche ainsi à favoriser la mobilité des salariés, voire à favoriser une expression libre loin des murs de la Régie, ou encore une démarche volontaire favorable à la formation. Certaines Régies voient néanmoins des inconvénients à ce choix et en sont revenus : il peut limiter l'assiduité, par ailleurs leur présence est plus difficilement contrôlable.

Pour ce qui concerne l'organisation sur le temps/hors du temps de travail, les Régies qui le peuvent préfèrent en général organiser les formations sur le temps de travail, celles qui n'ont pas fait ce choix le regrettent

souvent : il y a un enjeu fort de mobilisation des salariés autour de ces actions... et il est d'autant plus difficile de les mobiliser lorsqu'elles se déroulent hors du temps de travail, temps sur lequel s'ajoutent des questions d'organisation (garde d'enfant notamment) difficiles à résoudre.



LA RÉGIE DE QUARTIER DE BORDEAUX TÉMOIGNE

« Tous les salariés ne sont pas toujours facilement partants... mais comme c'est sur le temps de travail, la Régie peut insister lourdement pour la participation tout en mettant en avant l'intérêt des personnes (autonomie, parcours professionnel et faire face au risque de perte d'emploi). Si ça ne se faisait pas sur le temps de travail, il y aurait un quart des effectifs ».



LA RÉGIE DE QUARTIER DE GRENOBLE RACONTE

« Le fait d'avoir organisé la formation hors temps de travail a largement contribué à démotiver les bénéficiaires. Si c'était à refaire, je ne ferais pas comme ça ».

Organiser le suivi de l'action et des stagiaires

Le pilotage de l'action est le plus souvent organisé dans le cadre du lien direct de la Régie avec ses prestataires. Dans le cas de plans d'actions plus complexes, soit que plusieurs partenaires sont mobilisés, soit que plusieurs actions sont menées de manière concomitante, un comité de pilotage a pu être mis en place.

Les actions, notamment les actions de formation, impliquent souvent des moments de suivi et de bilan, plus ou moins formalisés, entre le prestataire, la Régie et les bénéficiaires.

Quelques exemples de suivi

A Créteil, la Régie suit l'évolution de chaque salarié grâce à des rencontres régulières entre la formatrice et la coordinatrice sociale. Le bilan final consiste en un entretien avec le salarié concernant son bilan et les perspectives qui découlent de cette formation.

A Agen, les compétences sont reportées sur un livret d'évaluation qui suit chaque stagiaire tout au long de la formation. Régulièrement, les apprenants ont à faire le point de leur acquisition et font une auto-évaluation. En fin de stage, un bilan des compétences acquises est remis aux stagiaires.

A Cholet, un contrat d'objectif est passé entre le formateur et la personne en formation (engagement, objectifs). Le stagiaire détient un livret de formation qui mentionne les éléments relatifs à son positionnement de départ, aux objectifs visés, aux acquisitions, aux difficultés rencontrées et au bilan final. Ce bilan est réalisé en présence du stagiaire, du formateur et de la coordinatrice sociale. Une attestation de formation est remise à chaque stagiaire.

Rares sont les Régies qui ont envisagé une communication sur leur action. Plus rares encore (aucune n'a été identifiée) n'a mené de travail d'évaluation formelle de ces actions. Quelques impacts forts sont néanmoins identifiés.

Illettrisme, analphabétisme, Français Langue Etrangère, savoirs de base

Quel bilan et quels enseignements pour les Régies de quartier ?

UN BILAN POSITIF

OBJECTIF 1 **Accroître par l'acquisition des savoirs de base (lecture, écriture et expression orale), les possibilités d'insertion et d'évolution professionnelle**

Les Régies font toutes le constat d'une progression à l'oral aussi bien dans l'expression que dans la compréhension immédiate.

Plusieurs Régies soulignent le rôle de cette formation comme support du parcours d'insertion.



LA RÉGIE DE QUARTIER DE CHOLET RACONTE

« Cette action a permis aux salariés d'avoir d'autres idées d'orientation. Elle a ouvert leur parcours d'insertion. C'est un lieu de discussion qui renforce ce qui est fait en accompagnement ».

D'autres constatent que les actions menées ont su développer chez les stagiaires l'appétence à la formation.

« On a vu naître l'envie de continuer à se former » (Créteil).

« Certaines personnes ont fait la démarche de poursuivre l'effort d'apprentissage linguistique après la fin de la formation proposée par la Régie : elles sont allées s'inscrire auprès d'organismes de formation » (Vénissieux).

« Certaines personnes ont continué à se rendre en formation sur leur temps libre : la plupart sont demandeurs d'emploi, ce qui leur permet d'accéder aux formations pour lesquelles les organismes sont financés » (Orléans).

Il apparaît néanmoins en général que le temps de l'action ne permet pas aux personnes en situation d'analphabétisme ou d'illettrisme de maîtriser l'écrit et donc d'entrer dans un parcours diplômant ou qualifiant.

Ce constat milite pour la pérennité des actions et donc pour un accompagnement des Régies dans la recherche de partenariats et de financements.

OBJECTIF 2 **Agir pour développer l'autonomie dans la vie quotidienne et l'épanouissement dans la vie personnelle et familiale.**

Les Régies constatent en général une évolution des apprenants vers plus d'autonomie, de confiance, d'ouverture au groupe, à la vie sociale.



LA RÉGIE DE QUARTIER DES GLACIS DE BELFORT RACONTE

« L'action a permis d'améliorer l'image de soi et la confiance en soi de salariés stigmatisés, de favoriser l'autonomie, de répondre en partie à ce qui est notre problématique, à savoir comment faire pour que les salariés soient bien dans leur peau ».

OBJECTIF 3 **Favoriser l'émergence d'une dynamique de groupe**

Plusieurs Régies qui ont mené des actions prioritairement destinées à leurs salariés soulignent qu'elles ont contribué à forger le collectif de la Régie :

« L'action apparaît intéressante pour la cohésion du groupe, elle permet aux stagiaires de parler plus entre eux » (Cholet).

« Avec l'action, on a constaté une entraide dans les apprentissages, une meilleure cohésion et solidarité de l'équipe salariée » (Créteil).

« Il y a eu un réel développement d'une dynamique de groupe : développement de relations inter-personnelles entre les gens, sortie opéra, entraide entre les personnes, solidarité familiale... » (Vénissieux).

« Cette action a renforcé la sociabilisation à l'entreprise et au monde du travail (prise de conscience du droit des salariés, de leurs devoirs...) et la solidarité au sein de la structure, et a fait naître une dynamique autour de la formation au sein de la structure » (Bordeaux).



LA RÉGIE DE QUARTIER DE BORDEAUX RACONTE

Cette formation a été plus qu'un lieu d'apprentissage de l'expression orale et écrite, elle a constitué un lieu d'échange, d'expression au sein de la Régie. Les contenus abordés ont permis de travailler sur :

- *la citoyenneté : la formation anime souvent l'expression des salariés autour d'un point d'actualité;*
- *le « dialogue social » et la « vie de la Régie » : la formation a permis d'aborder des sujets qui ne sont pas abordés aisément avec le directeur : grille de classification, raisons d'être et contraintes d'une Régie, nature des dépenses effectuées par rapport aux bénéficiaires de la Régie...*

DES DIFFICULTÉS RÉCURRENTES

SOUVENT L'ACTION ne s'inscrit pas dans la durée, faute de montages financiers pérennes.

Les financements d'Habitat Formation ont contribué à lancer une dynamique, dont les relais financiers ne sont pas encore identifiés : les Régies réservent les budgets de leur plan de formation aux autres formations nécessaires aux parcours d'insertion, et les partenaires financeurs de la lutte contre l'illettrisme ou l'analphabétisme sont encore peu mobilisés par les Régies (soit qu'ils sont faiblement identifiés, soit qu'ils sont peu présents sur certains territoires, soit que leur offre ne convient pas aux projets des Régies sans que celles-ci ne trouvent encore les moyens de l'infléchir).

Or, il apparaît que l'efficacité de l'action est conditionnée à une certaine pérennité.

Non seulement le *turn over* est important dans les Régies, ce qui implique de former régulièrement les nouveaux entrants, mais le nombre d'heures de formation nécessaires est souvent important pour des personnes en situation d'illettrisme ou d'analphabétisme.

Certaines Régies disent avoir parfois du mal à valoriser auprès de financeurs potentiels leur action... tant le nombre d'heures sur une année ne permettait pas à ceux qui sont les plus éloignés des savoirs de base de faire la preuve d'une progression qui leur permettrait d'entrer en parcours pré-qualifiant ou qualifiant.

Par ailleurs, il y aurait un besoin d'entretenir les acquis, pour éviter que les personnes en perdent le bénéfice. « Il faudrait des maillages pour entretenir ce qui a été acquis. Par exemple une formation ménage au sein de la formation linguistique et matières générales » (Orléans).

Les Régies ont souvent été confrontées à des difficultés de mobilisation des salariés.

La formation n'est pas chose aisée pour une grande partie des publics concernés (souvenir de l'échec scolaire, faible habitude d'être en situation d'apprentissage...). Qui plus est, la révélation au regard des autres de ses propres difficultés face à l'écrit peut mettre très mal à l'aise certains salariés. Non seulement les volontaires ne sont pas toujours aussi nombreux que prévus, mais certaines actions ont souffert d'un absentéisme fort.

Les expériences de quelques Régies montrent que la motivation peut être accompagnée :

- par un diagnostic réalisé par des professionnels « à l'écoute » ;
- par des incitations à participer : organisation de la formation sur le temps de travail autant que faire se peut ;
- par l'organisation de relais solides auprès des encadrants techniques et des accompagnateurs sociaux, expressément chargés par la direction de soutenir, ne serait-ce que dans les échanges, l'effort de formation en le valorisant.

10 CONSEILS POUR AGIR

1 Affirmer l'engagement de la direction auprès de l'ensemble des salariés de la Régie, y compris les professionnels de l'accompagnement et de l'encadrement. C'est une manière de donner une légitimité à l'action, voire d'en faire une priorité, et donc d'éviter les mises en cause de son bien fondé.

2 Repérer les difficultés de lecture et d'écriture dès l'arrivée dans la Régie de nouveaux salariés. Professionnaliser les accompagnateurs sociaux à ce repérage. Organiser si possible au moins une fois ce même repérage pour l'ensemble des personnes en poste.

3 Faire réaliser un diagnostic du niveau et de la nature des difficultés de lecture et d'écriture par un professionnel du diagnostic (cabinet conseil, organisme de formation) pour préciser les besoins et favoriser la mobilisation du salarié.

4 S'informer des actions de formation linguistique, de lutte contre l'illettrisme ou sur les savoirs de bases dispensées sur son territoire et étudier leur mobilisation potentielle pour les salariés de la Régie.

5 Mobiliser les partenaires du territoire ou de l'insertion par l'économique sur l'intérêt éventuel de construire des actions *ad hoc* en partenariat.

6 Choisir le type d'actions (formation, groupe de parole, expression orale...) à mettre en œuvre et privilégier les actions dont le contenu entre en complémentarité avec le projet de la Régie : rôle de médiation sur le quartier des salariés qui ont donc un besoin de mieux maîtriser la langue (exemple des correspondantes de course); besoin de dynamiser un collectif de travail trop introverti, besoin d'un lieu d'expression sur la vie de la Régie...

7 Choisir des modalités d'organisation qui permettront une mobilisation des salariés dans la durée : organisation de la formation sur le temps de travail autant que faire se peut ; professionnalisme des intervenants et habitude de ce type de publics.

8 Faire des encadrants techniques et des accompagnateurs sociaux des relais solides, en les chargeant expressément de soutenir, ne serait-ce que dans les échanges, l'effort de formation des stagiaires en le valorisant, et en leur demandant de mettre en pratique les acquis de la formation.

9 Organiser des modalités de pilotage, de suivi et d'évaluation de l'action qui permettent un ajustement en continu.

10 Faire un retour régulier sur l'action au CNLRQ qui capitalise les travaux pour mieux les faire connaître.

Fiches repères

FICHES RÉGIES DE QUARTIER

- 44 ♦ Régie de quartier d'Agen
- 48 ♦ Régie de quartier des Glacis de Belfort
- 52 ♦ Régie de quartier de Bezons
- 54 ♦ Régie de quartier Habiter Bacalan de Bordeaux
- 59 ♦ Régie de quartier Bocca Services de Cannes
- 62 ♦ Régie de quartier de Cholet
- 66 ♦ Régie de quartier de Créteil / Régie de Quartier Service plus de Limeil Brevannes
- 71 ♦ Régie de quartier Villeneuve Village Olympique de Grenoble
- 75 ♦ Régie de quartier Diagonales de La Rochelle
- 78 ♦ Régie de quartier La Duchère de Lyon
- 80 ♦ Régie de quartier Reconstruire ensemble de Mainvilliers
- 84 ♦ Régies de quartier d'Orléans et son agglomération (Régies de quartier Argonne, RESPIRE, REPÈRES)
- 89 ♦ Régie de quartier Inersud de Poitiers
- 92 ♦ Régie de quartier de Pont-Evêque
- 95 ♦ Régie de quartier Meinau Services de Strasbourg
- 98 ♦ Régie de quartier de Trélazé
- 102 ♦ Régie de quartier Armstrong de Vénissieux

FICHE RÉGIE DE QUARTIER

Agen

L'origine de l'action

Les constats initiaux

A l'occasion d'une démarche de concertation pour mieux appréhender les freins à l'emploi des salariés en insertion entre les professionnels de la Régie (directeur, accompagnateurs du suivi socioprofessionnel, encadrants techniques) et les salariés au sein de la Régie, un groupe de salariés a manifesté un besoin d'apprentissage du français.

La démarche de montage du projet

La Régie est à l'origine du montage de l'action.

Les financements proposés par Habitat Formation l'ont encouragé à s'engager dans ce champ.

Date de démarrage et reconduction de l'action

Une première action a été menée de novembre 2004 à juin 2005.

Elle a été reconduite sur les périodes :

- novembre 2005 / juin 2006
- novembre 2006 / juin 2007

Le pilotage et les financements

Le pilotage

Un groupe de pilotage a été constitué avec, pour la Régie, le directeur, l'accompagnateur social et professionnel, un représentant des stagiaires élu par le groupe et pour l'organisme de formation le formateur et le responsable du service illettrisme.

Il se réunit tous les 2 mois environ et permet de faire des points réguliers sur les stagiaires et leur progression.

Les financements

L'action a été financée par Habitat Formation la première année et la troisième année. La Régie a mobilisé ses fonds propres pour la deuxième session (un salarié de la Régie assurait la formation).

La nature de l'action et ses objectifs

La nature de l'action

L'action est une action de formation sous forme d'ateliers appelés « Ateliers de formation de base » (AFB).

Les objectifs

Les salariés qui font la demande de formation identifient plusieurs objectifs à cette requête :

- aider leurs enfants sur le plan scolaire ;
- l'accès au permis de conduire ;
- parler et maîtriser la langue du pays d'accueil.

Plus généralement, cette demande traduit un désir d'autonomie et de meilleure intégration.

Les salariés qui atteignent le niveau requis peuvent préparer des examens spécifiques notamment le certificat de formation générale et, en fonction des projets, un travail autour de la validation des acquis par l'expérience était au départ envisagé (en collaboration avec la DDTEFP). Dans les faits, il apparaît très difficile d'engager des parcours d'accès aux titres et diplômes, y compris par la VAE, compte tenu des difficultés parfois multiples des publics visés.

Les publics visés

La formation s'adresse à tous les salariés de la Régie dont la situation relève de l'illettrisme, de l'alphabétisation ou du Français Langue Etrangère.

Selon les années, 10 à 13 personnes ont été concernées, en majorité des femmes, et en grande majorité (plus des deux tiers), des personnes scolarisées hors de France.

Le déroulement de l'action

Les modalités de repérage et d'orientation des publics

Le repérage des salariés concernés se fait en interne par les professionnels

de la Régie. Depuis novembre 2006, la Régie de quartier propose à chaque salarié entrant un diagnostic suivi d'une entrée en formation pour tous ceux repérés comme ayant des difficultés langagières.

Le prestataire de formation (il n'y en a pas eu pour la session 2, cf. infra) réalise le positionnement par un bilan individuel en début de formation (référentiel CUEEP).

Le contenu pédagogique

Le contenu de l'action de la première année était le suivant :

Maîtrise du langage oral

- communiquer
- maîtrise du langage de l'évocation

Mathématiques

- techniques opératoires
- résolution de problèmes en fonction des contraintes de la vie quotidienne
- connaissances relatives aux grandeurs et à la mesure

Lecture et écriture

- compréhension
- reconnaissance des mots
- production de textes
- écriture et orthographe

Contenus sociaux

- support pédagogique : documents de la vie courante

Contenus professionnels ou pré-professionnels

- en fonction des projets individuels
- selon les référentiels de domaine d'activité
- grandes lignes du droit du travail

Le parcours est individualisé en fonction de l'évaluation initiale.

Le suivi des stagiaires

En début de formation, le formateur référent du groupe effectue un bilan individuel permettant le positionnement des personnes. Les compétences sont reportées sur un livret d'évaluation qui suit chaque stagiaire tout au long de la formation. Régulièrement, les apprenants ont à faire le point de leur acquisition et font une auto-évaluation. En fin de stage, un bilan des compétences acquises est remis aux stagiaires.

Le déroulement

◆ *Durée de la formation*

6 heures par semaine pendant deux ans (période de deux ans pour tenir compte de l'agrément d'éligibilité délivré par les services de l'ANPE aux salariés en insertion).

◆ *Horaires et organisation*

Pour les publics relevant de l'alpha et de l'illettrisme : deux demi-journées par semaine

Pour les publics relevant du FLE : une demi-journée par semaine (suppression de la deuxième demi-journée depuis fin 2006 pour laisser plus de temps aux publics alpha et illettrisme)

Sur le temps et le lieu de travail

◆ *Type d'intervenants*

- Année 1 : Fédération des Œuvres laïques
- Année 2 : formations réalisées par la Régie (faute de financement des coûts pédagogiques par Habitat Formation)
- Année 3 : INFA

Le bilan

Les points forts

- Evolution des apprenants vers plus d'autonomie.
- Elimination progressive des freins à l'emploi.

Les points faibles

En dehors des financements d'Habitat Formation, aucun autre financement n'a pu être repéré pour mener ce type d'action.

→ → *Les perspectives et projets*

Perspective pour la Régie de pérennisation à moyen terme si les moyens sont trouvés.

Contact

Abdelhalim Toumi

Régie de quartier d'Agen

05 53 96 55 13

regiedequartier.agen@wanadoo.fr

FICHE RÉGIE DE QUARTIER

les Glacis – Belfort

L'origine de l'action

Les constats initiaux

La Régie de quartier des Glacis repère très régulièrement des difficultés face à l'écriture et à la lecture chez les personnes en insertion. Elle constate également leur réticence à entreprendre ou reprendre une formation.

Ce constat, exposé également par d'autres structures d'insertion ou de formation dans le cadre des rencontres du PLIE du territoire de Belfort, est récurrent.

La démarche de montage du projet

Le service formation de l'Association Départementale d'Insertion des Jeunes (ADIJ) est à l'origine de l'action de sensibilisation à la lutte contre l'illettrisme.

Dates de démarrage et reconduction de l'action

2003.

L'action a été reconduite en 2007 et 2008 avec les financements d'Habitat Formation.

Le pilotage et les financements

Le pilotage et les partenariats

L'action a été menée et pilotée en partenariat entre la Régie de quartier, le PLIE de Belfort et l'ADIJ.

Les financements

L'intervention de l'ADIJ a été financée par le PLIE de Belfort et a bénéficié à la Régie de quartier.

La Régie de quartier des Glacis a pris en charge les salaires durant l'action.

La nature de l'action et ses objectifs

La nature de l'action

Action de sensibilisation intitulée « atelier de motivation » pour engager les publics à entreprendre une formation de lutte contre l'illettrisme.

Les objectifs

- Sensibiliser et motiver, sur le lieu de travail et sur le temps de travail, les personnes repérées comme ayant des difficultés langagières.
- Les engager à entreprendre une formation aux apprentissages linguistiques de base dans le cadre des ateliers de lutte contre l'illettrisme du territoire.

Les publics visés

♦ Nature des publics visés

Salariés en insertion et permanents de la Régie repérés par l'accompagnatrice socioprofessionnelle comme en difficulté par rapport à la lecture et à l'écriture.

Plusieurs types de difficulté sont prises en compte :

- remise à niveau
- alphabétisation
- illettrisme
- FLE

♦ Objectifs quantitatifs

13 personnes

Le déroulement de l'action

Les modalités de repérage et d'orientation des publics

Quand les salariés arrivent à la Régie, des tests systématiques de connaissance générale sont organisés par un organisme de formation.

Ensuite divers programmes de formation sont mis en place : qualification, chantiers et parfois formation sur les difficultés langagières.

La phase de diagnostic des difficultés langagières est réalisée par le centre de formation à la demande de la Régie et en accord avec le salarié :

- entretien avec la personne pour examiner son passé scolaire, son rapport à l'écrit, son niveau de maîtrise de l'oral, son degré d'autonomie dans la vie quotidienne, son rapport au temps et à l'espace ;

- renseignement d'un document afin de détecter le degré de difficulté;
- présentation de l'atelier en groupe.

Le contenu de l'action

Le travail s'articule autour de l'échange sur des thématiques traitées collectivement (par exemple : l'identité, la santé, à la maison, au travail, se déplacer, les jeux...). Certains thèmes sont imposés par les formateurs, d'autres choisis collectivement. Chaque personne s'exprime sur la manière dont elle aborde les problèmes liés à la thématique et sur les stratégies développées pour contourner les difficultés.

Ce travail collectif permet :

- de faire apparaître les connaissances déjà acquises et les blocages par rapport à l'écrit;
- d'identifier les limites des stratégies développées et de faire prendre conscience de l'énergie investie pour éviter la confrontation à l'écrit;
- de faire émerger des besoins individuels, des envies ou des espoirs directement liés à l'expression écrite ou à la lecture (écrire une carte postale, comprendre une consigne, découvrir les caractéristiques d'un produit, lire avec les enfants...);
- de concrétiser des projets d'écrits (productions en fonction des envies et besoins identifiés : photos, des éléments découpés dans le journal, des dessins...);
- et donc de donner un sens à la démarche personnelle qu'est l'engagement dans une action d'apprentissage ou de ré-apprentissage de la lecture et de l'écriture;
- de dédramatiser le retour à un apprentissage systématique.

Le déroulement

♦ *Durée de la formation*

Repérage : 1 h 30

Atelier « motivation » : 22 h

♦ *Horaires et organisation*

Sur le temps de travail et sur le lieu de travail.

Après l'atelier motivation, les actions se sont poursuivies dans les organismes de formation sur le temps de travail pour ceux qui étaient à mi-temps et hors temps de travail pour ceux qui étaient à temps plein.

♦ *Type d'intervenants*

ADIJ, service formation

Le bilan

Les points forts

- La spécificité de l'action de « motivation ».
- Une action qui a concerné tous les salariés, y compris les permanents.
- Une action qui a forgé un collectif.
- Une action qui a réellement motivé les personnes pour aller en formation.

Contact

Corinne Bou

Régie de quartier des Glacis

03 84 22 52 43

asp.regie-glacis@wanadoo.fr

FICHE RÉGIE DE QUARTIER

Bezons

L'origine de l'action

Les constats initiaux

Certains salariés en insertion rencontrent des difficultés en langue française liées à une sortie du circuit scolaire précoce et / ou à une arrivée récente sur le territoire français.

Ces personnes ne peuvent pas assurer tout ou partie du travail demandé au sein de la Régie en raison de leurs difficultés linguistiques : erreur dans l'utilisation des produits, manque de repères...

Par ailleurs, leur insertion est souvent compromise pour les mêmes raisons (échecs aux entretiens d'embauche pour des raisons d'incapacité à lire un plan, à comprendre les consignes écrites de sécurité...).

La démarche de montage du projet

La Régie est à l'origine de l'action. Elle a établi un partenariat avec une association d'alphabétisation de la ville, DECLIC, afin qu'elle propose des formations linguistiques.

Le pilotage et les financements

Les financements

Cette action est financée par Habitat Formation.

La nature de l'action et ses objectifs

La nature et les objectifs de l'action

Formation remise à niveau des savoirs de base des salariés en insertion.

Les publics visés

Salariés de la Régie ayant des difficultés en langue française (lu, parlé, écrit).

Le déroulement de l'action

Les modalités de repérage et d'orientation des publics

L'orientation vers l'association DECLIC est réalisée par la chargée d'insertion de la Régie.

DECLIC réalise un diagnostic de besoin et détermine le groupe dans lequel le salarié trouverait sa place (alphabétisation, groupe intermédiaire, évolué...).

Le contenu de l'action

Alphabétisation, FLE, Illettrisme, remise à niveau selon les besoins identifiés.

Le suivi des stagiaires

Un contrat d'engagement tripartite est signé entre la Régie de quartier, le salarié et l'association formatrice.

Un bilan est proposé tous les 2 mois pour évaluer les avancées dans l'apprentissage, la régularité, l'assiduité aux cours, etc.

Le déroulement

♦ *Durée de la formation*

En fonction du besoin

♦ *Horaires et organisation*

– 5 heures hebdomadaires en moyenne par salarié, en deux à trois fois (cours de 2 heures).

– Sur le temps de travail et hors du temps de travail.

– Les formations se déroulent dans les locaux de DECLIC (10 min de la Régie).

– Les salariés de la Régie sont mélangés avec d'autres stagiaires (groupe de 10 personnes en tout, dont environ 4 salariés de la Régie).

♦ *Type d'intervenants*

DECLIC (organisme de formation)

Contact

Patricia Diop

Régie de quartier de Bezons

01 39 47 60 25

FICHE RÉGIE DE QUARTIER

Habiter Bacalan – Bordeaux

L'origine de l'action

Les constats initiaux

La Régie faisait un double constat :

- un salarié sur trois ne possède pas les savoirs élémentaires. Or, l'absence de connaissances de base est l'une des difficultés majeures pour accéder au marché ordinaire du travail;
- les actions d'alphabétisation individuelles mises en place avec des organismes de formation ou associations de quartier n'ont pas permis d'obtenir de résultats satisfaisants (pas d'acquisition et démobilité rapide des apprenants).

La démarche de montage du projet

Face à ce constat et à la possibilité offerte par Habitat Formation de mettre en place une action innovante, la Régie a souhaité mettre en place une formation sur mesure : une action de formation collective, interne à la Régie et s'appuyant sur le cadre professionnel.

Dates de démarrage et reconduction de l'action

2004, 2005 et 2006.

Le pilotage et les financements

Pilotage et partenariats

Les partenaires du projet sont l'AFEPT (organisme de formation) et Habitat Formation.

Les financements

Cette action a été financée par Habitat Formation en 2004, 2005 et 2006. Par ailleurs, la Régie reçoit une subvention du Conseil général pour l'insertion des bénéficiaires du RMI.

La nature de l'action et ses objectifs

La nature de l'action

Formation lutte contre l'illettrisme, analphabétisme, Français Langue Etrangère.

Les objectifs

- Accroître par l'acquisition des savoirs de base (lecture, écriture et expression orale) les possibilités d'insertion professionnelle sur le marché ordinaire du travail :
 - développer les compétences et faciliter l'insertion professionnelle;
 - accroître l'autonomie et la maîtrise de l'environnement professionnel;
 - générer des modèles d'exemplarité : adultes qui, de toutes origines confondues, apprennent à lire et à écrire;
 - aider à la prise de conscience que la formation est nécessaire pour une sortie positive.
- Favoriser la participation et l'implication des apprenants dans la vie sociale, les rendre acteurs de leur environnement :
 - accroître l'autonomie et la maîtrise de l'environnement social.

Les publics visés

Le public cible est constitué des salariés de la Régie qui, après évaluation par le formateur, relèvent de l'illettrisme ou de l'analphabétisme et qui souhaitent entamer une action de formation.

Un soin particulier est mis afin d'assurer le plus de mixité possible (origine, âge, sexe). Dans les faits, les personnes de nationalité française sont les moins nombreuses.

Le nombre de salariés positionnés prévu par an est de 8 à 13 personnes.

Le déroulement de l'action

Les modalités de repérage et d'orientation des publics

Le positionnement sur l'action de formation est effectué en interne

par les professionnels de la Régie et la participation à la formation est volontaire.

L'évaluation individuelle est réalisée par le formateur de l'organisme de formation.

Le contenu de l'action

L'action de formation est collective et interne à la Régie. Des écrits à caractère professionnel (bulletin de salaire, règlement intérieur, convention collective, plan de ville...) servent de supports à l'apprentissage, étant entendu que le contenu pédagogique est laissé à l'initiative du formateur.

La valorisation de l'expression autour de sujets qui font débat ou qui interrogent les stagiaires fait de cette formation un lieu d'échange qui a pour but l'apprentissage de l'expression orale en même temps que l'investissement dans le groupe, la Régie, le quartier et plus largement la vie citoyenne. L'action fonctionne en lien avec une autre action d'accès à la lecture et d'écriture d'un journal de quartier pilotée par la bibliothèque : des moments communs ont été aménagés.

Le suivi des stagiaires

Le suivi s'effectue en partenariat avec le formateur avec un bilan effectué à la fin de chaque session.

Le déroulement

◆ *Durée de la formation*

Octobre à Juillet.

◆ *Horaires et organisation*

Au démarrage, 2 groupes de niveaux étaient constitués selon les difficultés décelées. Aujourd'hui, il n'y a plus qu'un seul groupe de salariés (8 personnes en 2007) avec des sous-groupes gérés par l'organisme de formation.

La formation se déroule une fois par semaine à raison de 3 heures pour chaque groupe dans les locaux de la Régie durant le temps de travail.

Sur 2005, un partenariat avec une autre structure avait permis de constituer un « groupe mixte ». Cette organisation n'a pas pu être poursuivie en raison des plannings respectifs des deux structures. Des éléments intéressants avaient néanmoins pu être repérés : échange d'expérience, motivation, sortie de la Régie...

◆ *Type d'intervenants*

AFEPT

Le bilan

Les points forts

L'assiduité et la participation aux ateliers ont été satisfaisantes.

Concernant l'acquisition des savoirs de base, tous ont progressé à l'oral aussi bien dans l'expression que dans la compréhension immédiate.

- La progression concernant l'écrit est fonction d'une scolarité antérieure ou non. La première année :

- pour 7 stagiaires n'ayant jamais été scolarisés, il a fallu procéder à un apprentissage de la posture de la situation d'apprenant : maîtrise des outils (le stylo et la feuille), travail sur la concentration et l'exercice de la mémoire. Tous maîtrisent maintenant l'organisation de l'espace de la feuille;

- pour 4 personnes, la lecture de textes simples est acquise.

- L'atelier a atteint plusieurs objectifs visés :

- l'accès à une formation durable de personnes en situation d'illettrisme ou d'analphabétisme;

- améliorer l'image de soi et la confiance en soi de salariés stigmatisés;

- favoriser l'autonomie;

- renforcer la sociabilisation à l'entreprise et au monde du travail (prise de conscience d'un droit des salariés, de leurs devoirs...);

- renforcer la solidarité au sein de la structure;

- donner à voir une mixité possible et souhaitable (personnes de tous âges, origines et sexes regroupées autour d'un objectif commun);

- faire naître une dynamique autour de la formation au sein de la structure.

- Cette formation a été plus qu'un lieu d'apprentissage de l'expression orale et écrite, elle a constitué un lieu d'échange, d'expression au sein de la Régie. Les contenus abordés ont permis de travailler sur :

- la citoyenneté : la formation anime souvent l'expression des salariés autour d'un point d'actualité, de l'importance de s'inscrire sur les listes électorales...;

- le « dialogue social » et la « vie de la Régie » : la formation a permis d'aborder des sujets qui ne sont pas abordés aisément avec le directeur : grille de classification, raisons d'être et contraintes d'une Régie, la nature des dépenses effectuées par rapport aux bénéfices de la Régie...;

- l'implication sur le quartier : l'action fonctionne en lien avec une autre action d'accès à la lecture et d'écriture d'un journal de quartier pilotée par la bibliothèque : des moments communs ont été aménagés.

Les points faibles

- L'une des difficultés majeures à la poursuite de cette action reste les problèmes de financement.
- Tous les salariés ne sont pas toujours facilement partants, il peut y avoir des difficultés de mobilisation... mais comme c'est sur le temps de travail, la Régie peut « insister » sur la participation tout en mettant en avant l'intérêt des personnes (autonomie, parcours professionnel et faire face au risque de perte d'emploi). « Si ça ne se faisait pas sur le temps de travail, il y aurait un quart des effectifs ».

→ → Les perspectives et projets

La Régie de quartier souhaite vivement voir perdurer cette action de formation sous la forme qu'elle prend actuellement.

Une recherche de subvention (auprès de l'ACSE notamment) a été engagée dont le résultat permettra ou non la reconduction de l'action, le directeur entend également « Explorer les autres formations possibles ». Quoi qu'il en soit, la Régie souhaite continuer, quitte à ne plus recourir à un organisme de formation si elle n'a pas les financements.

Contact

Victorien Sery

Régie de quartier « Habiter Bacalan »

05 56 39 54 19

FICHE RÉGIE DE QUARTIER

Bocca Services – Cannes

L'origine de l'action

Les constats initiaux

La Régie constatait des problèmes d'alphabétisation.

La démarche de montage du projet

La proposition de financement dans le cadre du plan d'action d'Habitat Formation a fait levier.

Dates de démarrage et reconduction de l'action

L'action a été lancée en octobre 2006.

Le pilotage et les financements

Le pilotage et les partenaires

Le pilotage est réalisé par la Régie de quartier dans le cadre de son partenariat avec l'organisme de formation.

Les financements

Habitat Formation cette année (2006-2007).

La nature de l'action et ses objectifs

La nature de l'action

L'action est centrée sur l'apprentissage de la lecture et de l'écriture et propose des éléments d'apprentissage de base des mathématiques.

Les publics visés

Salariés en insertion :

9 opérateurs de quartier. Les stagiaires sont étrangères ou immigrées et n'ont pas ou peu été scolarisées. Elles relèvent de l'alphabétisation ou de la post-alphabétisation.

Permanents :

4 médiatrices de quartier. Le besoin relève principalement de la remise à niveau sur les écrits professionnels.

Le déroulement de l'action

Les modalités de repérage et d'orientation des publics

Le repérage a été réalisé par la Régie qui l'a proposé aux candidats potentiels. L'organisme réalise ensuite des bilans personnalisés pour engager la formation.

Le contenu de l'action

Lecture/ écriture/ mathématiques de base

Le déroulement

◆ *Durée de la formation*

Durée prévue : octobre 2006 à mars 2007. Il est envisagé de poursuivre l'action au-delà.

◆ *Horaires et organisation*

Deux groupes : médiatrices d'une part, opérateurs d'autre part.

Chacun bénéficie d'une formation d'1 h 30 par semaine sur le temps de travail.

La formation se déroule dans les locaux de la Régie

◆ *Type d'intervenants*

UFCM (organisme de formation)

Le bilan

Les points forts

- Compléter le profil professionnel en augmentant les compétences générales.
- Souder l'équipe ailleurs que sur le lieu de travail.

Les points faibles

La formation est parfois difficile à gérer : les publics ne sont pas très habitués à être en situation de formation en salle, ce qui demande un professionnalisme important du formateur.

→ → Les perspectives et projets

La poursuite de l'action au-delà des financements d'Habitat Formation impliquerait la recherche d'autres financements. Il est encore difficile d'imaginer recourir au plan de formation compte tenu du caractère incontournable des formations professionnelles autres qui émargent sur ce plan à budget constant. La Régie, qui vient de voir arriver une nouvelle direction, est en phase d'élaboration d'un nouveau projet. Les perspectives restent à définir.

Contact

Franck Lanery

Régie de quartier de Bocca Services

04 93 47 14 21

FICHE RÉGIE DE QUARTIER

Cholet

L'origine de l'action

Les constats initiaux

Le public de la Régie est en bonne partie en difficulté par rapport à l'écrit.

Peu d'organismes proposent des prestations en la matière sur le territoire.

La Régie a demandé à un organisme de la formation linguistique et des savoirs de base financé par la Région d'intervenir pour un groupe de salariés.

La démarche de montage du projet

La Régie est à l'initiative de l'action, qui a été rendue possible grâce au financement proposé par Habitat Formation.

Dates de démarrage et reconduction de l'action

L'action a démarré en 2004 par une action de conseil évaluation, puis par une action de formation qui a duré 8 mois.

L'action de formation a été reconduite sur 2006-2007.

Le pilotage et les financements

Le groupe de pilotage et les partenaires

La Régie pilote l'action.

Les financements

Financement d'Habitat Formation pour les deux années, auquel s'ajoute quelques places financées par la Région directement à l'organisme de formation. La Régie prend en charge les salaires sur le temps de travail.

La nature de l'action et ses objectifs

La nature de l'action

Action de conseil (positionnement) puis de formation « Remise à niveau savoirs de base dans une perspective d'orientation professionnelle ».

Les objectifs

- Permettre aux salariés de la Régie d'acquérir et de maîtriser les savoirs de base nécessaires à leur projet professionnel.
- Réenclencher une dynamique d'apprentissage.
- Re-créeer du lien social au travers des échanges.
- Aborder / régler des problématiques personnelles et sociales.
- Reprendre confiance en soi, en ses capacités.
- Travailler son projet, être acteur de sa formation.

Les publics visés

L'action de formation a concerné une dizaine de personnes salariées de la Régie la première année (2005-2006) et une douzaine de personnes la deuxième session (2006-2007).

La grande majorité des stagiaires avait été scolarisée en France, la problématique principale est donc celle de l'illettrisme.

Le déroulement de l'action

Les modalités de repérage et d'orientation des publics

Le repérage, lors de la première action, a été réalisé par un cabinet conseil dans le cadre de la prestation *ad hoc* financée par Habitat Formation. Pour la deuxième session, le repérage a été réalisé par les professionnels de la Régie et le positionnement par l'organisme de formation. Cette dernière phase permet d'évaluer les stagiaires sur le plan cognitif (raisonnement, mémorisation, stratégies employées sur lesquelles s'appuyer pour l'apprentissage en lecture et écriture) et sur le plan des acquis en savoirs de base.

Le contenu de l'action

La pédagogie est présentée par l'organisme de formation dans sa proposition de la façon suivante :

- active, dynamique, concrète, centrée sur la personne et ses besoins en matière d'insertion professionnelle ;
- privilégiant l'autonomie dans les apprentissages ;

– prenant en compte et valorisant les savoirs de chacun.

Les apprentissages s'enclenchent à partir des attentes, des thèmes et des centres d'intérêts formulés par le groupe.

La redynamisation cognitive et la structuration logico-spatiale s'enclenchent à partir d'échanges et d'outils spécifiques.

Le suivi des stagiaires

Un contrat d'objectif est passé entre le formateur et la personne en formation (engagement, objectifs).

Le stagiaire détient un livret de formation qui mentionne les éléments relatifs à son positionnement de départ, aux objectifs visés, aux acquisitions, aux difficultés rencontrées et au bilan final.

Le bilan est réalisé en présence du stagiaire, du formateur et de la coordinatrice sociale.

Une attestation de formation est remise à chaque stagiaire.

Le déroulement

◆ *Durée de la formation*

8 mois

111 h 30 en tout :

– 87 h 30 de face à face pédagogique

– 24 h d'entretien individuel dont l'entretien d'évaluation individuel de départ.

◆ *Horaires et organisation*

1^{re} session : 2 fois une demi-journée par semaine

2^e session : 3 h par semaine (atelier collectif avec un suivi individualisé), une fois le matin, une fois l'après-midi, une fois sur deux sur leur temps de travail (quand ils sont à mi-temps), une fois à la Régie, une fois à l'organisme de formation (les après-midi) pour favoriser la mobilité (en plus de la mobilisation du matériel informatique installé dans les locaux de l'organisme de formation).

◆ *Type d'intervenants*

Cap Savoir (organisme de formation)

Le bilan

Les points forts

Au-delà des apprentissages, l'action apparaît intéressante pour la cohésion du groupe, elle permet aux stagiaires de parler d'avantage entre eux, d'avoir d'autres idées d'orientation.

La Régie s'appuie sur cette formation aussi pour aborder certains sujets sur la préparation à la sortie de la Régie. C'est un lieu de discussion qui renforce ce qui est fait en accompagnement.

Les points faibles

La réticence au départ des salariés à l'égard de la « formation » doit être prise en compte par l'organisme de formation pour individualiser et motiver.

→ → Les perspectives et projets

La pérennité de l'action est en question pour les années suivantes, elle dépend des financements mobilisables.

Contact

Eric Mangematin

Régie de quartier Actif

02 41 62 26 26

FICHE RÉGIE DE QUARTIER

Créteil / Limeil Brévannes Services plus

L'origine de l'action

Les constats initiaux

Le niveau linguistique général constaté des publics salariés en insertion est très faible. Il constitue un frein à leur insertion professionnelle, à leur autonomie sociale au quotidien, ainsi qu'à la mise en œuvre d'un projet de formation.

Ce faible niveau est constaté notamment lors de la présentation de différents outils écrits (contrat de travail, règlement intérieur, planning de travail, fiches de poste...).

Face à ce constat, dans un premier temps, il a été cherché des réponses dans le droit commun (plate-forme linguistique départementale) mais elles se sont révélées inadaptées, soit à la situation des salariés (notamment en terme de disponibilité horaire), soit parce que les délais pour y avoir accès étaient trop importants. Les autres réponses possibles, tels que les cours du soir relevaient d'une dynamique individuelle et non collective, ce qui les rendait plus difficile à mettre en œuvre. Le PLIE n'apportait pas de réponse plus adaptée sur cette problématique. Les publics ne pouvaient pas tous accéder aux APP qui demandent une certaine autonomie par rapport à l'écrit.

La Régie a choisi de monter un atelier spécifique pour un collectif de salariés des 2 Régies du territoire.

La démarche de montage du projet

Les 2 directrices des Régies de Créteil et de Limeil Brévannes sont à l'origine de l'action. Chacune des 2 Régies ne pouvaient à elle seule apporter une réponse adaptée aux salariés : les deux Régies ont donc construit une démarche commune afin de mutualiser leurs besoins et de mobiliser un centre de formation implanté sur le territoire.

L'annonce d'une aide financière par Habitat Formation a fait levier pour le lancement de l'action. Ce projet était l'un des premiers.

Dates de démarrage et reconduction de l'action

L'action a eu lieu une première fois en 2004. Elle a été financée en 2004 et l'action a pu être reconduite en 2005 grâce à un renouvellement du financement d'Habitat Formation. Il n'y a plus d'action depuis, faute de financement.

Le pilotage et les financements

Le groupe de pilotage et les partenariats

Les 2 régies et le centre TANAGRA Formation.

Les financements

Le projet a été intégralement financé par Habitat Formation sur 2004 et 2005, à chaque fois à hauteur de 7500 euros par Régie.

Le dispositif expérimenté en 2004 par les 2 régies, en concertation avec le centre de formation, a été proposé aux autres SIAE du territoire. Le projet a ainsi été élargi. En 2006, le projet a été soumis à des financeurs publics pour construire une suite : communauté d'agglomération, PLIE, Conseil général, DDTEFP, caisse des dépôts. Deux réunions ont eu lieu... mais les financeurs, bien que très intéressés par cet effort de mutualisation, n'ont pas trouvé de solution de financement.

L'action s'est arrêtée.

La nature de l'action et ses objectifs

La nature de l'action

Formation de lutte contre l'illettrisme et remise à niveau des savoirs de base.

Pédagogie individualisée, en fonction des besoins des personnes.

Les objectifs

Constituer un groupe spécifique de formation avec les salariés des 2 régies pour :

- mobiliser les salariés sur l'intérêt d'effectuer un diagnostic de niveau et les convaincre de s'inscrire dans une démarche de formation pendant 6 mois le plus assidûment possible;

- créer une émulation et une entraide entre les salariés;
- proposer une formation sur mesure qui utilise des situations professionnelles vécues par les participants.

Les publics visés

Les publics visés sont les salariés présentant des difficultés linguistiques.

Une moitié des effectifs environ relève de l'illettrisme, une autre moitié relève de l'alphabétisation ou de la post-alphabétisation. Les proportions varient selon les années. Par ailleurs, quelques personnes peuvent relever du FLE (souvent des réfugiés politiques puisque les Régies travaillent avec un foyer France Terre d'Asile installé sur le territoire).

Les pré-requis pour l'entrée sur l'atelier spécifique sont les suivants :

- pouvoir communiquer dans un groupe;
- savoir tenir un crayon.

L'objectif pour les 2 Régies confondues était la constitution d'un groupe d'une dizaine de salariés.

Le déroulement de l'action

Les modalités de repérage et d'orientation des publics

Le repérage des publics se fait dans les Régies.

Le positionnement est réalisé par le centre de formation : il évalue le niveau linguistique, mathématique et de raisonnement logique.

Le salarié est ensuite reçu en entretien individuel par le formateur référent pour lui communiquer le bilan de cette évaluation. Il peut être orienté vers un APP classique au sein du centre de formation ou vers l'atelier spécifique aux salariés des deux Régies qui a été mis en place grâce aux financements d'Habitat Formation dans ce même organisme de formation.

Le contenu de l'action

Les supports pédagogiques utilisés sont en grande majorité issus de l'environnement quotidien et notamment de l'environnement professionnel des salariés.

Le suivi des stagiaires

Le suivi est réalisé à la Régie, par la directrice en lien avec la formatrice

référente, tant sur les apprentissages, l'assiduité, le soutien de la motivation que les perspectives de formation ultérieure.

Le déroulement

♦ *Durée de la formation*

Quarante heures environ.

♦ *Horaires et organisation*

L'atelier spécifique se déroule en centre de formation, hors temps de travail, une demi-journée par semaine pour une quarantaine d'heures (environ 12 séances par an).

Il est organisé en entrées et sorties permanentes.

♦ *Type d'intervenants*

Co-animation par deux formateurs.

Le bilan

Existence d'un bilan écrit

Un bilan a été réalisé en interne par chacune des 2 régies mais aussi de manière collective entre les 2 régies et le centre de formation.

Les points forts

▪ La participation à la phase initiale de diagnostic a été relativement importante.

▪ L'assiduité des salariés qui se sont engagés dans le processus de formation a été bonne, autant au sein de l'atelier spécifique qu'au sein de l'APP.

Cela s'est traduit par :

- une reprise de confiance en eux;
- une affirmation de leur capacité d'apprentissage et d'évolution;
- une entraide dans les apprentissages;
- une meilleure cohésion et solidarité de l'équipe salariée.

▪ L'appréciation des bénéficiaires rejoint celle des employeurs. Ils ont mis l'accent sur l'intérêt du lien travail/apprentissage, la confiance en soi retrouvée, l'envie de continuer à apprendre et à se former. L'individualisation de la formation et la co-animation ont été appréciées : les impressions d'apprendre vraiment ce dont on a besoin, de ne pas perdre son temps, ont notamment été mentionnées.

Les points faibles

Le groupe constitué par les salariés des 2 régies en 2004 était numériquement un peu trop restreint (abandons, fin de contrats...) d'où l'envie d'associer d'autres structures de l'IAE en 2005.

→ → Les perspectives et projets

Le besoin perdure... mais il n'y a pas de financement identifié. L'action est donc suspendue.

Contacts

Véronique Mabon

Limeil Brévannes Services plus

01 56 73 17 77

Danièle Garin

Régie de quartier de Créteil

01 43 39 45 66

regie.creteil@wanadoo.fr

FICHE RÉGIE DE QUARTIER

Villeneuve Village Olympique – Grenoble

L'origine de l'action

Les constats initiaux

Dès 1992, la Régie de quartier a développé une fonction salariée à temps partiel de « Correspondantes de coursives ». 36 femmes, souvent d'origine étrangère, ou étrangères, ont été recrutées pour assurer l'entretien des « coursives », mais aussi pour être « des relais entre la Régie de quartier et les habitants », ou même assurer un rôle de « médiation ». Cette fonction supposait une certaine aisance pour la compréhension du français et, si possible, un peu de lecture et d'écriture.

La démarche de montage de projet

C'est pour former et sortir de l'illettrisme ce public des « correspondantes de coursives » que ce projet a été envisagé par la Régie.

La Régie a d'abord orienté les « correspondantes de coursives » vers des formations alphabétisation/FLE du dispositif du FASILD, mais elle a ensuite souhaité imaginer quelque chose de « plus ludique, de plus dynamique ».

Elle a donc adopté une autre approche et proposé à ces femmes de participer à une démarche *ad hoc*, qui se veut plus ludique et liée à l'activité des personnes.

Dates de démarrage et reconduction de l'action

2003-2004. L'action a duré un an et n'a pas été reconduite parce que la Régie avait constaté un problème de motivation des correspondantes de coursives (8-10 personnes au départ et 4-5 à la fin).

Le pilotage et les financements

Le pilotage et les partenaires

Pour réussir cette action, la Régie s'est entourée d'un partenariat opérationnel :

- Peuple Et Culture, pilote du dispositif
- Le centre Audio Visuel de Grenoble et le pôle multimédia de Villeneuve
- La bibliothèque de Villeneuve Grenoble
- Le centre IRIS (centre ressources illettrisme du département de l'Isère)
- La Confédération Syndicale des Familles

Les financements

Les fonds nécessaires émanent de la ligne expérimentale d'Habitat Formation, de la Régie de quartier elle-même et du DSU de Grenoble.

La nature de l'action et ses objectifs

La nature de l'action

Formation

Les objectifs

La formation permet d'enrichir les attributions de ce personnel et de satisfaire à l'intégralité de la mission technique et sociale qui leur est confiée (ce n'est pas un « acte philanthropique »).

Elle a aussi pour but de donner à ce public le goût d'apprendre. L'idée principale de cette formation est de rassurer les stagiaires en s'appuyant sur ce qu'ils maîtrisent, l'oral et le visuel, pour les conduire progressivement à utiliser l'écrit et la lecture. Il s'agit moins d'un stage d'alphabétisation que d'un stage permettant de développer la motivation à apprendre.

Les publics visés

Les 36 correspondantes de coursives ont été informées du projet. 15 y ont adhéré, 11 se sont inscrites, 4 à 5 sont allées jusqu'au bout de l'action.

Le déroulement de l'action

Les modalités de repérage et d'orientation des publics

Les 36 correspondantes de coursives ont été informées et ont été appelées à se porter volontaires.

Le contenu de l'action

Les dimensions personnelles et professionnelles sont imbriquées.

La pédagogie adoptée développe la motivation des stagiaires en les invitant à s'exprimer sur leur connaissance du quartier et de ses difficultés. La non maîtrise de l'écrit ne doit pas laisser muette cette mémoire collective. Si le choix pédagogique est de donner une large place à l'expression orale et à l'utilisation de l'image, c'est aussi pour en faire comprendre les limites et la nécessaire complémentarité de l'écrit. L'autre moteur de l'appétit à se former est l'attrait pour l'informatique et internet, nouveaux vecteurs du risque d'exclusion pour ce type de personnes.

Ainsi, les vecteurs de formation sont multiples et sont en lien avec les pré-occupations des personnes :

- Approche de l'écrit avec l'utilisation des ressources informatiques : internet, messagerie électronique (communication avec d'autres ateliers d'écriture)...
- Participation d'intervenants : comédien (travail sur l'émancipation en utilisant les ressources du théâtre), écrivain, spécialiste multimédia, ethno-psychiatre...

Le déroulement

◆ Horaires et organisation

La formation est organisée selon un rythme de 2 après-midi/semaine hors du temps de travail.

Le bilan

Les points forts

Les stagiaires se rendent compte du gain en autonomie : avoir leur propre compte en banque, faire partie d'associations de parents d'élèves, sortir du quartier, etc.

Les points faibles

La dimension innovante du projet n'a pas été suffisamment mise en œuvre, faute de préparation avec les intervenants : l'approche aurait été trop « classique alpha » pour motiver les stagiaires.

Le fait d'organiser la formation hors temps de travail a également démotivé les stagiaires.

→ → Les perspectives et projets

La Régie est en train de monter un projet de nature différente avec la plate-forme illettrisme de Grenoble pour lequel elle prévoit de faire un travail autour de la motivation. Il s'agirait de coupler l'apprentissage des savoirs de base avec la période de professionnalisation (ce qui permettrait aux stagiaires d'être payés).

Contact

Vincent Manugerra

Régie de quartier VNVO

04 38 49 02 37

FICHE RÉGIE DE QUARTIER

Diagonales – La Rochelle

L'origine de l'action

Les constats initiaux

La Régie constatait des difficultés par rapport à l'écrit.

La démarche de montage du projet

La proposition d'Habitat Formation a fait levier pour le lancement de l'action.

Dates de démarrage et reconduction de l'action

Prestation de conseil : 2004

Formation : 2005, puis octobre 2006- septembre 2007

Le pilotage et les financements

Le pilotage et les partenaires

La Régie a piloté ce plan en déclinaison de son travail avec le prestataire de conseil.

Les financements

- Habitat Formation
- Financement propre de la Régie

La nature de l'action et ses objectifs

La nature de l'action

- Diagnostic

- Formation
- Ateliers

Les publics visés

Les salariés en insertion et quelques salariés (permanents) de la Régie repérés comme ayant des besoins relatifs aux savoirs de base (au sens large) ; principalement des personnes ayant été scolarisées en France.

Le déroulement de l'action

Les modalités de repérage et d'orientation des publics

La Régie a bénéficié d'une prestation de conseil de 5 jours financée par le plan d'action d'Habitat Formation. Cette action a permis de réaliser un diagnostic de la situation de 25 salariés volontaires. Il ne portait pas uniquement sur les difficultés langagières, mais également sur les autres freins à l'insertion.

Le contenu de l'action

Au-delà du positionnement des personnes, ce diagnostic a accompagné la réflexion de la Régie pour la mise en place ou la participation de ses salariés à plusieurs actions complémentaires :

Une action de formation « Remise à niveau »

- Cette action existante (APLI : ateliers permanents de lutte contre l'illettrisme) est menée par une association locale. Certaines personnes en situation d'illettrisme / alpha / FLE de la Régie l'ont fréquentée pour ne pas attendre le démarrage des actions illettrisme / alpha / FLE.

Deux actions de formation Illettrisme/alpha/FLE :

- Une action dispensée au centre social du quartier par un organisme de formation spécialisé sur les difficultés langagières (des salariés de la Régie ont pu participer avec un financement d'Habitat Formation).
- Une action collective (atelier) du PLIE lutte contre l'illettrisme (des salariés de la Régie ont pu participer avec un financement d'Habitat Formation).

Divers ateliers constitués par la Régie avec ses partenaires :

- Un atelier d'écriture et d'expression (deux séances mensuelles financées par Habitat Formation) et une exposition dans le cadre d'un Printemps des poètes.

- Un atelier de communication.
- Un groupe de parole.

→ → Les perspectives et projets

Souhait de la Régie de resolliciter un cabinet de conseil pour réactualiser le diagnostic.

Contact

Nordine Laouamen

Régie de quartier Diagonales

05 46 34 32 32

n.laouamen.diagonales@orange.fr

FICHE RÉGIE DE QUARTIER

La Duchère – Lyon

L'origine de l'action

Les constats initiaux

La Régie faisait depuis longtemps le constat des difficultés des salariés par rapport à l'écrit.

La démarche de montage du projet

La nouvelle direction a souhaité engager un travail sur ce champ, Habitat Formation les a soutenu.

Dates de démarrage et reconduction de l'action

Trois actions depuis 2005

Le pilotage et les financements

Le pilotage et les partenaires

Pilotage par la Régie.

Partenaires : AFEV (association d'étudiants), structures associatives de quartiers, entreprises d'insertion, PLIE, Conseil Général, DDTEFP.

Les financements

Habitat Formation pour l'action de formation.

La nature de l'action et ses objectifs

Trois actions complémentaires sont mises en place :

- ♦ **Une action avec l'AFEV** (associations étudiant). Un étudiant bénévole

suit un bénéficiaire 2 h par semaine à la Régie. Tous types de problématiques peuvent être abordés : le contenu est individualisé. Cette action existe depuis deux ans. Un support pour cette action est à l'étude. L'année dernière par exemple, les personnes ont réalisé un répertoire des musées de Lyon.

- ♦ **Des formations de français à visée professionnelle** à destination des personnes ayant des difficultés avec l'écrit (migrants ou pas) dispensées par un organisme de formation. Les formations se déroulent dans les locaux de l'EEI. Plusieurs partenaires (structures associatives de quartiers, EI, PLIE, RMI...) se regroupent pour constituer des groupes d'une dizaine de personnes. Les salariés de la Régie peuvent participer du fait du financement d'Habitat Formation (les autres financeurs sont le conseil général, la DDTEFP).

Module de 120 h (2 fois 3 h par semaine).

Entrées et sorties permanentes.

Entre 6 et 10 personnes.

- ♦ **Action initiation au code de la route.** Une ancienne monitrice d'auto école travaille avec des mères au foyer pour les sortir de leur isolement et leur permettre d'accéder à la lecture par le code de la route tout en suscitant l'envie de s'inscrire dans une démarche d'apprentissage.

Contact

M. El Khadraoui

Régie de quartier La Duchère

04 78 64 55 55

FICHE RÉGIE DE QUARTIER

Reconstruire ensemble – Mainvilliers

L'origine de l'action

Les constats initiaux

La Régie faisait plusieurs constats :

- Impossibilité pour une grande part du public d'entrer dans des dispositifs de formation, de qualification du fait d'un problème récurrent d'écriture ou de lecture non souligné ou non dépisté.
- Ne pas savoir lire, écrire, compter constitue un frein à l'insertion.

La démarche de montage du projet

La Régie a donc manifesté son intérêt à l'égard de l'action de lutte contre l'illettrisme proposée par la DDTEFP 28 et systématisée pour tout public relevant de chantier d'insertion

Dates de démarrage et reconduction de l'action

Depuis 2004

Le pilotage et les financements

Le groupe de pilotage et les partenaires

- CRIA
- INIREP
- FLES
- Structures d'insertion par l'activité économique
- DDTEFP 28

Les financements

- L'action est financée par le FLES jusqu'en 2005.

- Financement Etat et Région en 2006.
- Souhait d'utiliser enveloppe spécifique « Illettrisme » de 7 500 € de l'OPCA Habitat Formation en 2007.

La nature de l'action et ses objectifs

La nature de l'action

Action de formation lutte contre l'illettrisme et remise à niveau des savoirs de base.

Les objectifs

L'objectif qualitatif principal est de faire progresser la personne dans ses savoirs de base dans les buts suivants :

- être plus à l'aise au quotidien (développement personnel, dimension culturelle, intégration, participation à la vie des enfants) ;
- être plus adapté aux réalités professionnelles (transmission de consigne, remplissage de fiches d'heures et de tâches) ;
- avoir le niveau pour entrer dans une formation professionnelle (pré-qualifiante ou qualifiante).

Les publics visés

La formation s'adresse prioritairement aux salariés de la Régie qui, après diagnostic, ont un besoin repéré.

Le groupe varie de 8 à 12 personnes selon le mouvement du personnel.

Le déroulement de l'action

Les modalités de repérage et d'orientation des publics

Un diagnostic de positionnement est systématiquement effectué pour tous les nouveaux salariés lors de la période d'essai via des tests et par un entretien avec une animatrice réseau « Lutte contre Illettrisme » (financée par DDTEFP 28). Le diagnostic a lieu dans les locaux de la Régie de quartier.

Le contenu de l'action

Action de formation lutte contre l'illettrisme et remise à niveau des savoirs de base.

La formation collective en intra (à compter de 2007) est dispensée par un organisme de formation.

Attention, l'existence d'un diagnostic systématique n'engendre pas l'obligation d'entrer en formation. Celle-ci est seulement proposée. L'objectif est de créer un cercle vertueux d'entrée en formation via les témoignages positifs de ceux qui sont en formation et progressent.

Des séances de « formation individuelle » sont proposées par ailleurs par des bénévoles.

Le suivi des stagiaires

Le suivi est assuré par la personne qui établit le diagnostic en lien avec le conseiller socio-professionnel de la Régie.

Le déroulement

◆ *Horaires et organisation*

La formation se déroule sur le temps de travail des salariés à raison de 3 h par semaine. Si les besoins sont supérieurs à 3 h hebdo, la personne se rend à l'organisme de formation sur son temps personnel.

◆ *Type d'intervenants*

La formation collective est dispensée par l'organisme de formation INIREP; la formation individuelle par des bénévoles du CRIA.

Le bilan

Les points forts

L'existence d'un dispositif systématique a permis d'enclencher une dynamique de formation.

Les points faibles

- La nécessité de la formation n'est pas toujours perçue.
- La mobilisation sur la durée est difficile.
- L'absentéisme à la formation (dû à un absentéisme à la Régie pour cause de maladie) existe.

→ → Les perspectives et projets

Mise en place d'outils reliant la formation à la situation professionnelle (exemple : fiches de tâche simplifiée à recopier sur une fiche d'heures).

Contact

Bernard Monguillon

Association Reconstruire ensemble

02 37 36 35 30

reconstruire.ensemble@wanadoo.fr

FICHE RÉGIE DE QUARTIER

Orléans et son agglomération (Régies de quartier Argonne, RESPIRE, REPERES)

L'origine de l'action

Les constats initiaux

La Régie a observé chez ses salariés des difficultés liées aux savoirs de base (langue française, mais aussi raisonnement, logique...). C'est un handicap pour permettre l'accès à l'emploi et pour trouver sa place dans la vie familiale (enfants...) et sociale (démarches administratives...).

La démarche de montage de projet

Au départ, les financements pour monter ce type d'action n'existaient pas.

Le financement d'Habitat Formation a été un levier pour le lancement de l'action.

Deux démarches ont été menées en parallèle :

- chercher d'autres financeurs ;
- faire des positionnements avec les centres de positionnement linguistiques pour détecter la nature des besoins : illettrisme, alphabétisation, FLE, remise à niveau. La Régie a financé ces centres de positionnement fin 2003.

Compte tenu du délai de mise en œuvre de l'action, un deuxième positionnement a dû être fait en 2005. Ce positionnement là a été financé par Habitat Formation.

Dates de démarrage et reconduction de l'action

29 août 2005 – courant mai 2006.

Il n'y a pas eu de deuxième session car l'opération a été lourde à gérer financièrement pour la structure et aucun fond, si ce n'est ceux d'Habitat Formation, n'a encore été « récupéré ». Si, par contre, les Régies souhaitent continuer ce projet de manière individuelle, les fonds d'Habitat Formation sont mobilisables.

Le pilotage et les financements

Le pilotage et les partenaires

3 Régies se sont associées (Argonne, REPERES, RESPIRE).
Le montage financier a été supervisé par Habitat Formation.

Les financements

Des financements ont été accordés par la DRTEFP, la DDTEFP (EDEC, FSE, CPER), et Habitat Formation (7 500 Euros).

L'action a été évaluée à 43 700 euros pour 13 salariés.

Les Régies ont investi sur leurs fonds propres et ont avancé une partie des sommes promises.

La nature de l'action et ses objectifs

La nature de l'action

Permettre l'accession à la formation « maîtrise des savoirs de base en langue française »

Les objectifs

Plusieurs objectifs sont cumulés :

- accès à la langue et à l'écrit mais aussi aux savoirs de base : raisonnement logique, appréhender l'espace, le temps ;
- développer les repères de la vie pratique : se repérer sur un plan, une carte, comment comprendre un tableau, un planning ;
- communiquer, écrire, parler ;
- développer la capacité des stagiaires à transférer les connaissances apprises dans la vie quotidienne afin qu'ils accomplissent de manière autonome les actes de la vie courante et professionnelle.

Tous les apprentissages se font en lien avec l'activité.

Les publics visés

Les salariés des Régies de Quartier REPERES, RESPIRE et Argonne Service Plus qui rencontrent des difficultés liées à la maîtrise de la langue (analphabète, illettré, FLE, remise à niveau).

Pour la Régie REPERES, deux groupes ont été constitués :

◆ *Alpha*

■ acquérir les principes de déchiffrement de la lecture, la reconnaissance de quelques mots liés au temps (jours et mois);

- acquérir le geste graphique;
- traiter une consigne;
- se repérer dans un tableau (surtout planning);
- maîtriser la numérisation orale et écrite jusqu'à 1 000 (pour comprendre et noter un n° de téléphone, un digicode, une date, une quantité...).

◆ *Post Alpha*

- consolider la compétence lecture en travaillant la structure des documents et le vocabulaire;
- développer l'expression écrite dans la production d'écrits fonctionnels et la production de phrases simples;
- renforcer les connaissances et pratiques liées au repérage spatio-temporel : emploi du vocabulaire, utilisation de documents authentiques en lien avec l'extérieur;
- renforcer la maîtrise d'éléments mathématiques de base (ordre de grandeurs, mesures, monnaie) pour traiter des problèmes de vie quotidienne.

- 13 salariés pour REPERES
- 14 personnes pour RESPIRE
- 11 personnes pour Argonne Plus

Le déroulement de l'action

Les modalités de repérage et d'orientation des publics

Un premier repérage a été fait par les accompagnantes socioprofessionnelles des Régies. Puis un bilan linguistique individuel est fait par les centres de positionnement.

Le suivi des stagiaires

Chaque accompagnatrice sociale fait le suivi des stagiaires en lien avec les organismes de formation (évaluation intermédiaire pour mesurer l'assiduité des stagiaires et une évaluation de fin de formation pour évaluer les apprentissages).

Des regroupements avec les salariés et organismes de formation sont organisés pour identifier les ressentis de chacun.

Le déroulement

Le projet ne prévoit pas d'entrées et de sorties permanentes. Malgré tout de nouvelles personnes ont été positionnées suite à de nombreuses défections.

◆ *Durée de la formation*

- De 3 à 6 heures par semaine (1 à 2 rencontres par semaine).
- Dans les locaux de l'organisme pour Repères (l'OF est dans le quartier)
- Pour RESPIRE, ACM formation se rend à la Régie.
- Pour Argonne service plus, à l'INFREP.

◆ *Horaires et organisation*

Sur le temps de travail (pour ne pas faire de différence entre salariés)

◆ *Type d'intervenants*

- Deux organismes de formation
- ACM formation (pour REPÈRE et RESPIRE)
- INFREP (pour Argonne service plus)

Le bilan

Les points forts

- Du fait des groupes homogènes, un gros travail de groupe a pu être fait sur la base d'échanges de savoirs, d'auto-correction et de reformulation.
- Les salariés attendaient avec impatience ce temps de formation.
- La formation se faisant dans les locaux de la Régie, cela permettait d'être réactif sur l'état de présence des stagiaires et de permettre des échanges directs entre coordonnatrice sociale et formatrice.
- Assiduité du groupe.
- Les résultats qui ressortent de cette formation sont plutôt positifs : progrès dans leurs démarches, notamment la prise d'assurance lors des échanges téléphoniques.
- Cette action a eu un retentissement sur la demande de formation et a créé un déclic d'apprentissage.
- Certaines personnes ont continué à se rendre en formation sur leur temps libre : la plupart sont demandeurs d'emploi, ce qui leur permet d'accéder aux formations pour lesquelles les organismes sont financés.

Les points faibles

- La durée de la formation ne permet pas de répondre à certains besoins : les premiers positionnements identifient parfois des besoins de 600 heures, soit 3 ans, or les Régies n'ont pu s'engager sur plus d'un an. Elles constatent dans ces cas des progrès à l'oral alors que l'écrit demeure plus difficile.

◆ Des problèmes d'absentéisme (sur cette action comme sur d'autres), avec besoin de recadrage.

◆ Il y a un besoin d'entretenir les acquis afin que les personnes n'en perdent pas le bénéfice. « Il faudrait des maillages pour entretenir ce qui a été acquis. Par exemple une formation ménage avec en son sein une formation linguistique et matières générales ».

◆ Pas de renouvellement pour des raisons avant tout financière.

→ → Les perspectives et projets

Il n'est pas prévu de relancer l'action : les Régies attendent de recevoir les fonds promis.

Elles envisagent, en attendant, d'orienter les personnes concernées vers les organismes de formation financés pour leurs actions alphabétisation et illettrisme.

Contacts

Mohammed Rhoulam ou Magali Jumeau

REPERES

02 38 69 68 00

rqreperes@wanadoo.fr

Association RESPIRE

02 38 22 01 15

Jocelyne Marot

Argonne services plus

02 38 84 00 84

argonne.orleans@cnlrq.org

FICHE RÉGIE DE QUARTIER

Inersud – Poitiers

L'origine de l'action

Les constats initiaux

La Régie a engagé un travail de diagnostic de prestation de conseil dans le cadre de la proposition d'Habitat Formation : une vingtaine de personnes se sont positionnées pour les entretiens de diagnostics. Elles sont toutes venues aux entretiens réalisés par Fc Conseil de La Rochelle et en sont sorties avec un grand sourire.

C'est ainsi que s'est révélé de façon flagrante le besoin d'écoute et d'expression des salariés de la Régie.

Le constat était donc le suivant : il y a un besoin de parole en plus des difficultés langagières et personnelles des personnes.

La démarche de montage du projet

La Régie a donc souhaité organiser un groupe de parole et souhaitait recourir à la personne de l'organisme qui avait réalisé le diagnostic parce que « quelque chose s'était amorcé ».

Habitat Formation a accepté de financer cette prestation à titre expérimental, bien que cela ne soit pas une action « lutte contre l'illettrisme » en tant que telle.

Dates de démarrage et reconduction de l'action

Une action : de décembre 2004 à juin 2005. L'action, expérimentale, n'a pas été reconduite.

Le pilotage et les financements

Le pilotage et les partenaires

La Régie a piloté le projet.

Les financements

La Régie essaye de trouver des financements en fonction des statuts des personnes qui souhaitent participer : PLIE, RMI, demande individuelle prise en charge dans le cadre des subventions que les organismes de formation reçoivent.

La nature de l'action et ses objectifs

La nature de l'action

Groupe de parole

Les objectifs

Développement de l'expression orale

Reprise de confiance et d'autonomie

S'il y a un besoin de remise à niveau, orienter vers les dispositifs linguistiques du FASILD ou IRILL (DRTEFP).

Les publics visés

Salariés de la Régie en situation d'illettrisme, ayant un besoin d'alphabétisation ou de remise à niveau.

10 personnes illettrées/analphabètes en parcours d'insertion sur 63 personnes.

Le déroulement de l'action

Les modalités de repérage et d'orientation des publics

La Régie fait un premier repérage.

Le contenu de l'action

Favoriser l'expression des salariés.

La Régie revendique que l'expression doit être travaillée avec des gens très compétents et externe à la Régie, pas forcément formateurs : mixer formation et expression n'est pas jugé toujours pertinent.

Le déroulement

◆ Organisation

Tous les 15 jours de décembre 2004 à juin 2005 : 3 h de groupe de parole suivis d'entretiens individuels sur les difficultés personnelles.

Cet atelier se tient en dehors de la structure pour favoriser la libre expression.

◆ Type d'intervenants

Cabinet de conseil

Le bilan

Les points forts

■ « On a vu des gens se transformer sur le savoir être, on a observé la reprise de confiance en soi ». « Des gens se sont engagés : exposition des poèmes, une personne a commencé un roman policier ».

■ « Pour l'évaluation, il faudrait une photo au début et une photo après : les visages parlent ».

Les points faibles

L'atelier d'expression n'a pas pu être reconduit sur les années suivantes puisque le financement accordé par Habitat Formation était expérimental et hors champ de son plan de lutte contre l'illettrisme.

Contact

Catherine Brocq

Inersud

05 49 55 46 43

FICHE RÉGIE DE QUARTIER

Pont-Evêque

L'origine de l'action

Les constats initiaux

L'accès à l'offre de formation du territoire n'est pas évident pour certains publics qui, présentant des difficultés de lecture et d'écriture, ne peuvent répondre aux pré-requis et/ou ont du mal à affronter le regard des autres lors des formations en groupe.

La démarche de montage du projet

Deux institutrices en retraite faisant partie du réseau d'habitants proches de la Régie de quartier et développant de nombreuses activités bénévoles, ont été sollicitées par la Régie. Il leur a été demandé d'intervenir auprès des personnes demandeuses avec l'accord et les encouragements des référents sociaux.

La nature de l'action et ses objectifs

La nature de l'action

Deux institutrices bénévoles interviennent à la demande de la Régie auprès des personnes demandeuses d'un accompagnement à l'accès aux savoirs de base.

Les objectifs

L'objectif qualitatif est défini en fonction du projet de chacun. Cela peut être par exemple :

- atteindre un niveau suffisant (et une confiance en soi) afin d'intégrer une formation Greta ou MAP Illettrisme ;
- accéder à une insertion sociale (maîtrise de l'expression orale ou sortie de l'isolement).

Aucun objectif quantitatif n'est fixé, ces interventions étant tout naturellement limitées par la disponibilité des bénévoles.

Les publics visés

Le public accueilli comprend à la fois des habitants et/ou des salariés, hommes ou femmes de 18 à 50 ans en fonction des demandes et des besoins.

Le déroulement de l'action

Les modalités de repérage et d'orientation des publics

Les repérages sont effectués soit directement par la Régie soit par le référent social.

Le contenu de l'action

Apprentissages en individuel.

Le suivi des stagiaires

La participation à la formation n'est pas inscrite sur le contrat de travail mais sur les contrats d'objectifs mensuels rédigés entre le référent social, le salarié et la Régie.

Le déroulement

◆ *Horaires et organisation*

Le temps d'accueil se fait sur les horaires d'ouverture de la Régie de quartier. La formation a lieu dans les bureaux de la Régie. Pour les personnes qui sont salariées, elle se fait en dehors du temps de travail.

◆ *Type d'intervenants*

Bénévoles

Le pilotage et les financements

Les financements

Il n'y a pas de financement puisque l'action est assurée par des bénévoles et accueillie dans nos locaux.

Le bilan

L'action est très positive pour ceux d'entre les bénéficiaires qui vont jusqu'au bout de la démarche...

→ → Les perspectives et projets

Cette action n'accueillant que des bénéficiaires qui ne peuvent pas intégrer les parcours « officiels » il est difficile de dire comment elle va évoluer. En effet, si les organismes peuvent accueillir les non primo-arrivants elle se réduira, dans le cas contraire elle pourrait se pérenniser. Son développement est soumis à la disponibilité des bénévoles qui sont déjà très pris.

Contact

Collectif Régie de quartier

04 74 57 14 54

FICHE RÉGIE DE QUARTIER

Meinau Services – Strasbourg

L'origine de l'action

Les constats initiaux

Plusieurs salariés de la Régie ne maîtrisent pas suffisamment les savoirs de base indispensables à leur insertion professionnelle et sociale. De plus, les possibilités de formation offertes sur le quartier par d'autres organismes sont peu nombreuses et non adaptées en termes d'horaires.

La démarche de montage de projet

L'action émane de la volonté de 5 structures d'insertion de se regrouper en créant l'association Régie + dont l'objectif est de mutualiser les moyens matériels, financiers et humains, et de développer l'offre de formation pour les salariés en insertion afin d'augmenter leur employabilité.

Dates de démarrage et reconduction de l'action

Démarrage ancien.

Le pilotage et les financements

Le pilotage et les partenaires

Le pilotage est assuré par l'association Régie + en lien avec les cinq structures d'insertion partenaires dont la Régie. Un groupe spécifique est constitué avec les salariés de la Régie.

Les financements

L'action est financée à 100 % (coût pédagogique) par la DDTEFP. Régie + répond à l'appel à projet diffusé par l'URSIEA. Régie + sollicite les organismes de formation et présente à l'URSIEA le devis de son choix.

La nature de l'action et ses objectifs

La nature de l'action

Action de formation lutte contre l'illettrisme et remise à niveau des savoirs de base.

Les objectifs

La Régie souhaite :

- augmenter l'insertion sociale et professionnelle des salariés ;
- leur permettre de progresser en fonction de leur niveau initial, à leur rythme.

Elle souhaite constituer un groupe d'une dizaine de salariés par an.

Les publics visés

Le public cible se constitue de tous les salariés de la Régie rencontrant des problèmes de lecture, d'écriture et de compréhension de la langue : Alphabétisation – Illettrisme – FLE débutant. La majorité des participants sont des migrants.

Groupes de 8-10 salariés de la Régie.

Le déroulement de l'action

Les modalités de repérage et d'orientation des publics

Le repérage est effectué par la Régie, puis l'organisme de formation réalise le positionnement.

Le suivi des stagiaires

Une fois par mois, la formatrice fait le point avec la responsable en interne sur la progression des salariés, les difficultés rencontrées et l'assiduité.

Le bilan est effectué deux fois par an (intermédiaire et final) en présence des salariés, de la formatrice salariée de l'organisme de formation RE.FORM.E, de la chargée de mission de Régie + et de la responsable à la Régie de Meinau Services.

Le déroulement

◆ *Durée de la formation*

Sur un an

◆ *Horaires et organisation*

Formation en interne dans les locaux de Meinau Services et sur le temps de travail, à raison de 3 h par semaine.

◆ *Type d'intervenants*

RE.FORM.E (organisme de formation)

Le bilan

Les points forts

Les salariés s'approprient les nouveaux acquis, les utilisent, les développent et acquièrent plus d'autonomie. Selon les niveaux de départ et les progrès réalisés, certains salariés peuvent accéder à une formation professionnalisante, voire qualifiante.

Les bénéficiaires sont satisfaits de la pédagogie dispensée, ils observent leur progression. Certains souhaitent poursuivre par une formation intensive.

Les points faibles

Trois heures par semaine sont insuffisantes aux personnes illettrées et analphabètes pour acquérir les savoirs fondamentaux. La Régie fait un travail d'incitation des salariés à s'inscrire sur leur temps personnel sur d'autres lieux (associatifs), mais ce n'est pas évident.

→ → *Les perspectives et projets*

Les perspectives se situent au niveau du contenu des formations et de leur évolution : développer le langage et les écrits professionnels, apporter une aide à l'apprentissage du code de la route. Utiliser l'informatique comme nouvel outil pédagogique.

Contact

Brigitte Wilkesmann

Meinau Services

03 88 79 39 93

Mail : bw@meinauserVICES.com

FICHE RÉGIE DE QUARTIER

Trélazé

L'origine de l'action

Les constats initiaux

La Régie constate que la plupart des personnes recrutées rencontrent des problèmes de lecture / écriture / calcul.

La démarche de montage de projet

Suite à la proposition d'Habitat Formation concernant la lutte contre l'illettrisme, la Régie a décidé de mettre en place cette action. Elle a donc procédé en 3 temps :

- la **distribution d'un questionnaire** : distribué à tous les salariés pour juger de l'intérêt de cette action. Au vu des résultats, la Régie a donc fait appel à un cabinet conseil en formation pour un audit ;

- la **prestation de conseil** : le cabinet a effectué le repérage à la Régie des personnes relevant de cette formation. Il s'est déroulé sur 2 journées, avec les salariés volontaires pour cette démarche. Il s'agissait d'entretiens individuels de 30 minutes avec passage de tests. Une fiche diagnostic individuelle a été remplie pour chaque personne. Ce repérage a permis de constituer un groupe en proposant à chaque personne une remise à niveau ;

- l'**appel d'offre** : un appel d'offre a été lancé à plusieurs centres de formation. L'organisme de formation LEC a été retenu.

Dates de démarrage et reconduction de l'action

Une première action de formation a eu lieu en 2004 avec les financements d'Habitat Formation. Elle a été renouvelée en 2005 et 2006, mais n'a pas été reconduite en 2007 (faute de financements identifiés et du fait des difficultés de mobilisation des publics qui présentent un besoin, cf. infra).

Le pilotage et les financements

Le groupe de pilotage

La Régie et l'organisme de formation pilotent l'action.

Les financements

L'action est financée par Habitat Formation en 2004 et 2005. Elle ne devait pas être financée en 2006 et la Régie avait choisi de la financer sur son plan de formation. La communication d'un financement possible en 2006 par Habitat Formation a conduit la Régie à financer la moitié de l'action 2006 sur son plan de formation, l'autre moitié étant prise en charge par l'OPCA.

L'action n'a pas démarré en 2007. D'une part, le faible nombre de volontaires en 2006 n'a pas encouragé les énergies pour la recherche de financements ; d'autre part, il n'y a pas de renouvellement envisagé d'Habitat Formation.

L'organisme de formation partenaire cherche plusieurs pistes de financements pour monter une action en 2007 :

- recherche de partenariat ;
- une proposition aux communes pour organiser des ateliers de quartier.

La nature de l'action et ses objectifs

La nature de l'action

L'action de formation porte sur la « Remise à niveau des savoirs de base ».

Objectifs

Permettre une remise à niveau individualisée des savoirs de base pour chaque salarié : français, culture générale, mathématiques et informatique.

Les publics visés

Les publics visés ne relèvent pas uniquement de l'illettrisme ou de l'alphabétisation, puisque l'objectif est plus large (remise à niveau des savoirs de base).

L'objectif est de constituer un groupe régulier de 6 à 7 personnes en continu (entrées et sorties permanentes) sur l'année, avec un effectif maximum de 8 salariés.

Le déroulement de l'action

Les modalités de repérage et d'orientation des publics

Le repérage a été effectué pour 2004 par un cabinet conseil externe. A partir de 2005, l'accompagnatrice sociale en charge du pilotage de cette action a pris en charge le repérage et l'orientation, après avoir suivi une formation de deux jours proposée par la DDTEFP.

Le contenu de l'action

- La remise à niveau des savoirs de base différencie 3 niveaux :
 - formation de base ;
 - remise à niveau ;
 - préformation professionnelle.
- La formation est individualisée.
- Le groupe est constitué uniquement des personnes de la Régie de quartier.
- La formation se centre sur le travail qu'effectue les salariés sur le poste, avec utilisation de documents interne à la Régie (règlement intérieur, fiche de paie...).

Le suivi des stagiaires

La Régie suit l'évolution de chaque salarié grâce à des rencontres régulières entre la formatrice et la coordinatrice sociale. Le bilan final consiste en un entretien avec le salarié concernant son bilan et les perspectives qui découlent de cette formation.

Le déroulement

◆ *Durée de la formation*

De janvier à décembre

◆ *Horaires et organisation*

3 h / semaine sur le temps de travail à la Régie

◆ *Entrées et Sorties permanentes*

Sur le lieu de travail en 2004, puis dans un bâtiment séparé ensuite. Le bilan de la première année indique que la motivation des personnes présentes pouvait ne pas être optimale si la formation continuait sur le lieu de travail. Sortir de son lieu de travail garantissait mieux la démarche volontaire et motivait d'autant plus les salariés.

◆ *Type d'intervenants*

LEC (organisme de formation)

Le bilan

Les points forts

Les bénéficiaires ont donné leur appréciation lors des cours avec la formatrice mais aussi lors des entretiens individuels avec la coordinatrice sociale : ils ont globalement apprécié cette formation.

Les points faibles

Dans les faits, la mobilisation est parfois apparue difficile, si bien que le groupe tourne parfois avec 4 personnes (cela pose problème, puisque l'organisme est payé de manière forfaitaire).

Les personnes participent sur la base du volontariat, qui ne serait pas toujours encouragé par les responsables de chantiers qui n'y voient pas un grand intérêt et pour lesquels l'absence des personnes pendant les périodes de formation limite la production. Une action de sensibilisation à ce problème a été menée auprès des encadrants par l'équipe dirigeante de la Régie.

Contact

Christelle Diard

Régie de quartier de Trélazé

02 41 69 91 04

FICHE RÉGIE DE QUARTIER

Armstrong – Vénissieux

L'origine de l'action

Les constats initiaux

A l'origine, une vingtaine de femmes intervenant sur les tâches d'entretien et de gardiennage d'immeuble avaient été repérées comme ayant des difficultés de maîtrise du français. Quand elles cherchaient un emploi après la période en entreprise d'insertion, elles se heurtaient à des refus parce qu'elles ne maîtrisaient pas le français alors même qu'elles maîtrisaient les techniques. La Régie avait le sentiment de donner de l'espoir à ces femmes en leur montrant qu'elles pouvaient occuper ce type de poste, sans que ces femmes puissent accéder en réalité à l'emploi. Elle a donc souhaité mettre en place une action qui articule l'emploi et la formation à la maîtrise du français.

Les formations existantes sur le territoire ne convenaient pas en terme d'horaires (se déroulaient le matin, période d'activité des salariés de la Régie).

Qui plus est, la Régie souhaitait construire une dynamique collective de socialisation.

La démarche de montage de projet

La Régie est donc à l'initiative du projet.

Dates de démarrage et reconduction de l'action

La première action a démarré en janvier 2002. Elle a été renouvelée et a subi quelques évolutions.

Le pilotage et les financements

Le pilotage et les partenaires

La Régie co-pilotait au départ avec le centre d'information féminin. Elle

pilote seule depuis peu (les liens se sont distendus dans la période récente).

Les autres partenaires sont les organismes de formation : SAFORE, IREP'S, ESTIME.

Les financements

L'action est financée par le contrat de ville (ville, Région), le PLIE, et Habitat Formation (2003, 2004, pas en 2005, 2006).

La Régie participe également sur ses fonds propres (4 000 Euros en 2002, et de façon variable sur les périodes suivantes).

La nature de l'action et ses objectifs

La nature de l'action

L'action est une action de formation, initialement intitulée « Articulation emploi illettrisme communication ». Le nom a changé dans le temps. Aujourd'hui, le mot « illettrisme » n'apparaît plus, l'action s'intitule « articulation CDI – apprentissage linguistique ».

Les objectifs

- ◆ *Pour les habitants salariés :*
 - repousser les limites de leur environnement : déplacement, relations sociales, projets...;
 - ne plus être obligé de faire un choix entre formation et emploi;
 - améliorer leur capacité de communication;
 - bénéficier de tout ce qui est lié à l'emploi : ressources, vie sociale, développement personnel;
 - rompre l'isolement.
- ◆ *Pour la Régie :*
 - mieux répondre aux attentes des clients en terme de qualité des prestations;
 - débloquer la démarche d'insertion;
 - développer l'autonomie.

Les publics visés

En 2002-2003 le public cible était les femmes salariées, jeunes et adultes.

En 2004, tous les salariés de la Régie sont ciblés par l'action.

Les publics sont uniquement d'origine étrangère, l'action a pour principal objectif l'alphabétisation ou le Français Langue Etrangère (débutant). Il

n'y aurait pas de difficultés d'illettrisme (repérées). Si c'était le cas, les personnes seraient orientées vers un organisme de formation qui constitue des groupes spécifiques sur cette problématique.

L'objectif est de constituer chaque fois un groupe de 8 à 12 personnes.

Le déroulement de l'action

Les modalités de repérage et d'orientation des publics

Une fiche descriptive de l'action est diffusée au sein du Réseau des acteurs de l'insertion. Les candidatures sont déposées auprès du Centre d'Information Féminin ou de la Régie de quartier Armstrong. Les candidat(e)s sont sélectionné(e)s après entretien individuel par la Régie. Les personnes repérées sont orientées vers les organismes de formation faisant les bilans linguistiques (elles peuvent venir pour un positionnement 1/2 journée par semaine dans un organisme de formation conventionné dans le cadre du PLIE pour les habitants de Vénissieux). Le groupe est ensuite constitué en fonction des évaluations.

Le contenu de l'action

Atelier « communication gestuelle et orale »

- prendre conscience de sa tenue corporelle, positionner son corps
- prendre conscience de sa voix
- s'exprimer devant un groupe, oser la prise de parole, se faire entendre
- prendre conscience de sa respiration, retrouver son calme, gérer ses appréhensions
- développer sa capacité à s'adapter à des situations nouvelles
- improviser
- travailler sur la relation acteur/ spectateur
- travailler sur la mise en situation
- se faire plaisir par le jeu
- prendre conscience de l'image que l'on renvoie

Atelier « structuration de la communication »

- mettre en place des connaissances de base
- se repérer dans l'espace
- reconnaître différents types de documents
- lire/écrire sur différents supports
- gérer son temps
- lire des tableaux simples, des plannings, des calendriers

- Exercer son raisonnement logique
- Être sensibilisé à la lecture et l'écriture

Le déroulement

♦ *Durée de la formation*

La formation se déroule de mars à mi-décembre, avec une interruption en juillet et août.

La durée totale des différents ateliers est de 233 h.

♦ *Horaires et organisation*

7 heures par semaine sur le temps de travail : 2 ateliers de 2 h 30 à la Régie (ne permet pas de travailler sur la mobilité mais permet un meilleur suivi) avec l'organisme spécialisé + 1 atelier de 2 h dans une autre structure (maison de quartier) avec des formatrices comédiennes (développer la communication, la confiance).

La formation se fait hors du temps de travail.

♦ *Type d'intervenants*

Safore (organisme de formation) : module « structuration de la communication ».

IREP's (organisme de formation), Aux Parleurs (la même personne, une comédienne a créé son organisme) : module communication gestuelle et orale.

Le bilan

Les points forts

- Réponse à un manque en termes d'offre de formation et de compatibilité avec une activité salariée (statut, horaires, développement personnel...).
- Amélioration de l'autonomie : « Les personnes sont transformées » ; « On a le droit tous les ans à une crise de cafard quand l'action se termine ».
- Développement d'une dynamique de groupe : développement de relations inter-personnelles entre les gens, sortie opéra, entraide entre les personnes, solidarité familiale...
- Développement de l'appétence à la formation (sortie de l'image négative de l'échec scolaire...) et poursuite de parcours : certaines personnes font la démarche de poursuivre l'effort d'apprentissage linguistique après la fin de la formation proposée par la Régie : elles vont s'inscrire auprès des organismes de formation (les organismes de formation ont des financements pour les habitants de Vénissieux).

Les points faibles

Il y a parfois eu une difficulté à valoriser l'action auprès des financeurs dans la mesure où les attentes s'expriment en terme d'accès à l'emploi... et qu'une action de ce type sur 6 ou 7 mois ne permet pas de prétendre à la maîtrise de la langue.

Les partenaires constatent des difficultés pour constituer un groupe homogène.

La difficulté de gestion du temps avec la vie familiale (lutte contre l'absentéisme) s'avère être une limite à l'action. Une attention particulière est portée aux contraintes des stagiaires, des solutions sont trouvées (engagement moral en amont).

→ → Les perspectives et projets

Pérenniser tant que le droit commun ne prend pas le relais.

Favoriser la mixité des groupes.

Contact

Carole Bertin

Régie de quartier Armstrong

04 72 21 03 07

cb.rqa@wanadoo.fr

BIBLIOGRAPHIE

ILLETTRISME ET GÉNÉRALITÉS

Illettrisme : Les fausses évidences

AGNÈS VILLECHAISE-DUPONT – JOËL ZAFFRAN

L'Harmattan / 2004

Ce document inscrit l'illettrisme dans une dimension sociale en tenant compte de la trajectoire individuelle. Il s'interroge sur la façon d'envisager l'illettrisme « handicap » ou « infériorisation sociale » et sur les ressources mobilisées par les personnes en situation d'illettrisme.

L'illettrisme : mieux comprendre pour mieux agir

MARIE THÉRÈSE GEOFFROY – VALÉRIE GRASSET-MOREL

Edit Milan Coll. / Les essentiels / 2003

Lutte contre l'illettrisme

MARIE THÉRÈSE GEOFFROY

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité / La documentation française / 2002

Rapport du ministre de l'Emploi et de la Solidarité et à la Secrétaire d'Etat aux droits des femmes et à la formation professionnelle

Lutter ensemble contre l'illettrisme

Cadre national de référence / Agence nationale de lutte contre l'illettrisme 2003

Vaincre l'illettrisme

Dossier coordonné par VINCENT BERTHET – CLAUDE ROYON

Revue Economie et humanisme – n° 363 / déc. 2002

Des entreprises se mobilisent contre l'illettrisme n° 38

Habitat Formation

www.habitat-formation.fr

rubrique publication, récits et analyses d'expériences

Guide pour l'analyse des référentiels et des outils d'évaluation des compétences de base nécessaires pour s'insérer dans la vie sociale et professionnelle

Etude réalisée par Ecrimed pour l'ANLCI

<http://www.afpalim.tm.fr/erpl/autres/ECRIMED%20-%20Référentiels.pdf>

Attestation de compétences – Guide de mise en œuvre

GIP – Qualité et formation / guide région Poitou-Charentes

Lutte contre l'illettrisme : Les fiches techniques du prescripteur

GIP – Qualité et formation / guide région Poitou-Charentes

ILLETTRISME ET FONDATIONS

Programme de financement de France Télécom

www.francetelecom.com/fr

Rubrique groupe / mécénat

Fondation Crédit Mutuel

www.cmutuel.com/fondation

Etat des lieux des financements possible de l'illettrisme

http://www.social.gouv.fr/htm/actu/34_990519p2.htm

Fondation Caisse d'Epargne

<http://www.fces.fr/>

Programme de la fondation Caisse d'Epargne à destination des jeunes

<http://www.savoirspoureussir.fr/Accueil.asp>

L'agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances

(ancien FASILD)

www.lacse.fr

Fondation de France

www.fdf.org

Fondation RATP pour la citoyenneté : pour les projets Ile de France

www.ratp.fr/fondation

POUR EN SAVOIR PLUS

Habitat Formation

www.habitat-formation.fr

rubrique actualités

ANLCI

www.anlci.fr

pour trouver des informations sur :

- les Centres de ressources régionaux sur l'illettrisme
- Guide sur la lutte contre l'illettrisme dans les régions (rubrique actualités)
- Plans régionaux pour l'accès de tous aux compétences de base (rubrique actualités)
- Les chiffres de l'illettrisme en 2006
- Des ouvrages de références pour aller plus loin dans les recherches bibliographiques

Centre info

www.centre-info.fr

Centre national de la documentation pédagogique

www.cndp.fr

CARIF

Centre de ressources régionaux qui offrent des informations sur les formations possibles, les centres de formation, mais aussi un moteur de recherche concernant les ressources documentaires

L'INSEE

http://www.insee.fr/fr/home/home_page.asp

Offre la possibilité de rechercher sur l'ensemble de ses pages par mot clés des thèmes particuliers, pour une information régionale ou nationale.

Quelques documents édités par le Comité National de Liaison des Régies de Quartier (disponibles sur commande au CNLRQ)

LE TOPO GUIDE « TISSER LE LIEN SOCIAL »



Ce guide méthodologique s'adresse à tous ceux, habitants des quartiers, responsables associatifs, élus, bailleurs, travailleurs sociaux qui s'intéressent au lancement ou à la conduite d'une Régie de quartier.

Une Régie de quartier est une association qui se fixe pour ambition majeure de développer la responsabilité citoyenne des habitants des quartiers.

Pilotée conjointement par les habitants de la cité, les bailleurs sociaux, les élus et parfois d'autres acteurs,

elle travaille inlassablement à opérer la rencontre positive entre les habitants et leurs institutions, entre habitants différents, ce que l'on appelle le tissage du lien social. Elle est à la fois une entreprise économique et une aventure militante.

Ce livre cherche à donner des repères pratiques, des indications d'expérience, des orientations innovantes; à faire des recommandations pertinentes dans un langage accessible.

Au-delà de son ambition pratique, il prétend aussi exprimer la contribution des Régies de quartier au débat général qui concerne la démocratie locale et la place des personnes dans la société contemporaine.

PROFESSIONNALISATION DES METIERS DE LA MEDIATION



Ce guide est l'aboutissement de la démarche de mutualisation des pratiques menée dans le cadre du chantier de professionnalisation de la médiation, coproduite par le CNLRQ depuis 1999.

Ce guide, qui a pour vocation d'être un outil de travail, dresse un état des lieux des pratiques professionnelles des salariés médiateurs opérant sur le terrain et permet de mieux définir les métiers de la médiation.

GUIDE D'UTILISATION DE LA COMMANDE PUBLIQUE POUR UNE POLITIQUE D'ACHAT SOCIALEMENT RESPONSABLE



Le Guide d'utilisation de la commande publique du CNLRQ a pour ambition d'être un outil technique et d'aide à la décision pour les Régies de quartier et leurs partenaires.

Aussi, en trois parties, il étudie le cadre juridique issu du NCMP, formule les principales préconisations du CNLRQ pour une commande publique sécurisée et, enfin, fournit des exemples de marchés, tirés de la pratique de Régies de quartier avec leurs partenaires, et visés par le cabinet Ernst & Young.

CORRESPONDANTS DE NUIT – LE GUIDE

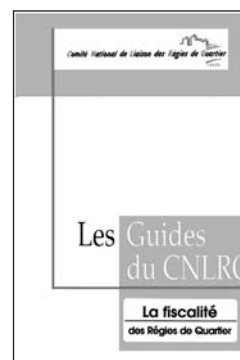


Ce guide pour la mise en place et la conduite d'un service de correspondants de nuit répond avant tout au souci de capitaliser les expérimentations réalisées au sein du réseau des Régies de quartier depuis le début des années 90.

Capitaliser et proposer un outil méthodologique propre à éclairer des acteurs du développement local (au sein du réseau CNLRQ et bien au-delà) sur les conditions de mise en

œuvre d'un tel dispositif. Celui-ci, pour être pertinent, doit être territorialisé et en aucun cas standardisé.

LE GUIDE DE LA FISCALITE DES REGIES DE QUARTIER



Le positionnement des Régies de quartier, à l'articulation de l'économique et du social, nécessite une reconnaissance spécifique dans le domaine de la fiscalité.

Ce guide permet aux dirigeants d'une Régie d'élaborer un dossier fiscal qui intègre le sens global de son action. Son rôle est d'accompagner les Régies dans leur démarche de rapprochement avec les services fiscaux et de les aider à préciser les conditions d'exercice de chacune de leurs activités en toute transparence.

Au delà des aspects administratifs et juridiques, il a vocation à aider à mettre en

place un véritable fonctionnement associatif, socle à partir duquel prend sens la non lucrativité et la gestion désintéressée.

Prochaine sortie

LE GUIDE MÉTHODOLOGIQUE RÉGIES DE TERRITOIRE

Les vidéos

« LA RÉGIE DE QUARTIER, UNE ASSOCIATION EN MOUVEMENT »

Un document pour interpeller les acteurs des quartiers sur les orientations de la Régie.

5 séquences de 4 minutes, pour susciter le débat lors des événements locaux, des assemblées générales, des conseils d'administration, des journées de formation...

« Les acteurs des Régies situent le dispositif Régie dans son contexte local et sa réalité de terrain : des points de vue parfois complémentaires, parfois contradictoires, sur le territoire, le partenariat et la participation des habitants, les logiques d'emplois et d'insertion, l'entreprise Régie, le Réseau... »

« LES RÉGIES AU CŒUR DES QUARTIERS : POUR QUI ET POUR QUOI ? »

13 minutes pour mieux saisir et comprendre les Régies de quartier.

Ce reportage vous accueille dans le quotidien de trois Régies (Bordeaux, Pantin, Strasbourg). La parole de ses principaux acteurs (salariés, habitants, bénévoles) informe et donne tout son sens à l'action des Régies de quartier : lien social, citoyenneté, création de nouvelles activités.

Leur force est aussi leur mise en réseau, avec le CNLRQ qui regroupe 140 Régies et 7 000 salariés.

Conception graphique

Patricia Chapuis

Impression

ESAT « L'ESSOR » - ARAHM, Strasbourg, 2008.

Imprimé sur

Munken Lynx, papier certifié FSC





Ce guide est le fruit d'un travail collectif du réseau des Régies de quartier associé à Véronique Dessen Torres du cabinet Geste. Il a pour ambition d'être un outil pédagogique au service des Régies de quartier et de leurs partenaires pour expliquer le cadre général de la mise en place d'actions de lutte contre l'illettrisme, mutualiser les expériences, faire connaître les pratiques et donner des repères méthodologiques et financiers pour la conduite des projets.

Le CNLRQ a pour mission de « conforter et de démultiplier au niveau national la dynamique de citoyenneté active orchestrée par les Régies dans les quartiers. »

Un mouvement ■ Mouvement de tous les acteurs impliqués localement dans un projet « Régie de quartier » ■ Le label « Régie de quartier » est une marque collective, fondée sur l'adhésion au CNLRQ et la signature de la Charte nationale des Régies de quartier ■ Le réseau fonctionne sur le mode de la réciprocité : échange, connaissance mutuelle, partage des compétences, transfert de savoir-faire.

Les missions ■ Animer la vie démocratique du réseau, les travaux des commissions... ■ Représenter le réseau auprès des pouvoirs publics et des partenaires nationaux ■ Développer le réseau en proposant un appui à la création de nouvelles structures, et une aide aux Régies existantes pour atteindre leurs objectifs.

Les actions ■ L'appui aux porteurs de projets préalable à la labellisation ■ Un plan de formation pour tous : formation des acteurs sur l'appropriation du projet « Régie de quartier »; formations spécifiques dans le but de qualifier les métiers et les nouvelles formes d'activité générées par les Régies ■ Une aide fonctionnelle aux Régies (soutien individuel, outils méthodologiques...).