



Rapport final du 20.12.2021

Conseil et accompagnement pour les adultes ayant des compétences de base insuffisantes

État des lieux et potentiel d'optimisation

À l'intention de la Direction de l'instruction publique et de la
culture du canton de Berne

Mentions légales

Mode de citation recommandé

Auteur : Ecoplan
Titre : Conseil et accompagnement pour les adultes ayant des compétences de base insuffisantes
Sous-titre : État des lieux et potentiel d'optimisation
Mandant : Direction de l'instruction publique et de la culture du canton de Berne, Office des écoles moyennes et de la formation professionnelle
Lieu : Berne
Date : 20.12.2021

Groupe de suivi

Maja Huber, Direction de l'instruction publique et de la culture du canton de Berne
André Kaiser Huber, Direction de l'instruction publique et de la culture du canton de Berne
Barbara Stalder, centre OP de Bienne

Équipe de projet chez Ecoplan

Philipp Walker
Tanja Engel
Sarina Steinmann

Le présent rapport reflète le point de vue de l'équipe de projet ; il ne concorde pas nécessairement avec celui du mandant ou des membres du groupe de suivi.

ECOPLAN AG

Recherche et conseil
en économie et politique

www.ecoplan.ch

Monbijoustrasse 14
CH - 3011 Berne
Tél. +41 31 356 61 61
bern@ecoplan.ch

Dätwylerstrasse 25
CH - 6460 Altdorf
Tél. +41 41 870 90 60
altdorf@ecoplan.ch

Table des matières

L'essentiel en bref	1
1 Contexte et objectif	3
2 Problématiques centrales et méthodes	4
2.1 Problématique centrale/étapes	4
2.2 Méthodes utilisées	4
2.2.1 Recherches Internet et passage en revue de la littérature	5
2.2.2 Sondage auprès des acteurs cantonaux	6
2.2.3 Sondage auprès des centres d'aide et d'accueil pertinents	6
2.2.4 Sondage auprès du groupe cible	7
2.2.5 Validation et complément par les centres d'aide et d'accueil pertinents, par les acteurs cantonaux et par le Conseil de la formation continue	7
3 État des lieux	8
3.1 Introduction.....	8
3.2 Centres d'aide et d'accueil disponibles	9
3.3 Niveaux auxquels les centres d'aide et d'accueil peuvent agir et compétences en la matière	13
3.3.1 Identifier les lacunes dans les compétences de base	14
3.3.2 Thématiser les lacunes, mais comment ?.....	18
3.3.3 Clarifier les soupçons de lacunes	19
3.3.4 Orienter les personnes ayant des compétences de base insuffisantes	21
3.4 Synthèse de l'état des lieux	22
4 Analyse des besoins	24
4.1 Introduction.....	24
4.2 Groupe cible : obstacles et mesures à prendre	24
4.3 Centres d'aide et d'accueil : obstacles et mesures à prendre	28
4.4 Conclusion de l'analyse des besoins	31
5 Solutions et recommandations	33
5.1 Introduction.....	33
5.2 Solutions pour un meilleur soutien des centres d'aide et d'accueil	33
5.3 Recommandations	37
Annexe A : outils de sondage	40
Annexe B : propositions de solutions	51
Bibliographie	53

L'essentiel en bref

Rien que dans le canton de Berne, quelque 70 000 adultes éprouvent des difficultés à lire des textes courants. De nombreuses personnes ont aussi du mal à effectuer des calculs simples ou à utiliser les technologies de l'information et de la communication (TIC). Or, ces compétences de base sont essentielles pour pouvoir réussir dans le monde du travail, être à l'aise dans la vie de tous les jours et suivre des formations initiales ou continues. Comme prévu dans la loi fédérale sur la formation continue, le canton de Berne propose une vaste palette d'offres de formation qui sont destinées aux adultes présentant des lacunes dans les compétences de base. Cependant, ces formations ne parviennent à atteindre qu'une fraction des adultes concernés. Différentes institutions, qui proposent par exemple des offres de conseil et de suivi, peuvent jouer un rôle d'intermédiaire important à cet égard. La présente étude sert de base au canton de Berne pour améliorer l'accès des adultes aux formations continues correspondantes, au moyen des prestations de conseil et de suivi proposées par des centres d'aide et d'accueil.

Dans ce but, une liste des institutions ayant en principe la possibilité d'identifier les adultes dont les compétences de base sont insuffisantes et de les orienter vers des formations pertinentes a été établie. Cela a également permis de montrer comment les centres d'aide et d'accueil définissent leur rôle aujourd'hui. En outre, une analyse des besoins a été réalisée pour montrer comment les personnes concernées accèdent aux différentes formations. Enfin, les résultats de l'état des lieux et de l'analyse des besoins ont permis de formuler des recommandations concernant l'optimisation des prestations de conseil dans le sens d'un système global efficace et efficient.

L'état des lieux et l'analyse des besoins ont nécessité toute une série de méthodes :

- vastes recherches Internet et passage en revue de la littérature concernant les centres d'aide et d'accueil existants et les obstacles que rencontrent ces centres ainsi que les personnes concernées ;
- entretiens exploratoires avec les acteurs cantonaux en ce qui concerne les principaux centres d'aide et d'accueil et les mesures à prendre. Des entretiens ont été menés avec le Service CII, l'Office de l'assurance-chômage, les centres OP, l'Office de l'intégration et de l'action sociale ainsi que la Section de la formation continue et de la formation professionnelle supérieure ;
- sondage auprès de centres d'aide et d'accueil sur leur rôle dans l'identification et l'orientation des personnes concernées et sur l'identification d'un éventuel potentiel d'amélioration. Au total, 50 centres y ont répondu ;
- sondage auprès de personnes qui ont suivi un cours sur les compétences de base. Un questionnaire en ligne a été intégré aux cours avec l'aide des prestataires. Au total, 21 personnes y ont répondu ;
- atelier avec des centres d'aide et d'accueil et acteurs cantonaux pertinents afin de valider et de compléter les résultats des autres travaux, discussion et précision des recommandations avec le Conseil de la formation continue.

L'état des lieux a permis d'obtenir une bonne vue d'ensemble des centres d'aide et d'accueil : au total, 119 centres ont été identifiés. Il s'agit non seulement de centres qui proposent des prestations de conseil locales sur un seul site, mais aussi de centres régionaux ou cantonaux qui comptent plusieurs sites dans le canton. Ils couvrent par ailleurs différents domaines et groupes cibles.

La manière dont les centres d'aide et d'accueil définissent leur rôle et fonctionnent en ce qui concerne les lacunes en matière de compétences de base a été analysée à partir des quatre niveaux d'action suivants : identifier, aborder la thématique, évaluer et orienter. Il s'avère qu'aujourd'hui déjà environ deux tiers des centres d'aide et d'accueil ont la possibilité d'identifier ces lacunes et d'en parler avec les personnes concernées. En revanche, il est plus rare qu'ils procèdent à des évaluations et orientent directement les personnes concernées vers des formations appropriées. La littérature et le sondage réalisé auprès des centres d'aide et d'accueil montrent les raisons pour lesquelles il n'y a pas plus de centres qui œuvrent aux quatre niveaux d'action susmentionnés :

- Les (lacunes dans les) compétences de base **ne font pas partie du mandat de prestations** des centres d'aide et d'accueil. Dès lors, ces centres n'ont pas les **ressources nécessaires** pour assumer cette tâche.
- Les lacunes dans les compétences de base sont **difficiles à identifier** pour les centres d'aide et d'accueil, notamment en raison du manque de savoir-faire des conseillères et conseillers.
- Les lacunes dans les compétences de base sont un **sujet sensible** qui peut entraver la gestion et la communication avec les personnes concernées.
- La **collaboration fait** parfois **défaut** ou les centres d'aide et d'accueil **ne sont pas conscients** des possibilités de collaboration qui s'offrent à eux.

Le sondage réalisé auprès des centres d'aide et d'accueil a également fourni des pistes de solution pour certains de ces obstacles. Celles-ci ont été discutées avec les centres d'aide et d'accueil et acteurs cantonaux pertinents lors d'un atelier, et évaluées quant à leur efficacité et leur applicabilité. Au final, six recommandations concrètes ont pu être formulées à l'intention du canton :

1. établir une vue d'ensemble et des recommandations concernant les outils de diagnostic ;
2. promouvoir la mise en réseau des protagonistes ;
3. intégrer la thématique des compétences de base dans les mandats de prestations ;
4. améliorer les connaissances des centres d'aide et d'accueil quant à la thématique des compétences de base ;
5. faire de la thématique des compétences de base un sujet CII principal ;
6. promouvoir la disponibilité et l'accès aux offres à bas seuil.

1 Contexte et objectif

En Suisse, de très nombreuses personnes rencontrent des difficultés de lecture, d'écriture, de calcul ou d'utilisation des techniques de l'information et de la communication (TIC). Dans le canton de Berne, quelque 70 000 adultes ont du mal à lire des textes courants, et environ 35 000 adultes à effectuer des calculs simples.¹ Or, ces compétences de base sont essentielles pour pouvoir réussir dans le monde du travail, être à l'aise dans la vie de tous les jours et suivre des formations initiales ou continues. La loi sur la formation continue prévoit donc que la Confédération s'engage, conjointement avec les cantons, pour que les adultes puissent acquérir les compétences de base qui leur font défaut et les maintenir. Le canton de Berne dispose déjà d'une vaste palette de formations qui s'adressent aux adultes présentant des lacunes dans les compétences de base. Cependant, seule une fraction d'entre eux a recours à ces formations, car le parcours est semé d'embûches. Pour que les adultes concernés puissent surmonter les obstacles qui se présentent à eux, il est important qu'ils soient soutenus par des personnes ou services jouant le rôle d'intermédiaire : membres de la famille ou du cercle d'amis, contacts professionnels, personnel médical ou encore institutions proposant des offres de conseil et de suivi. Le canton de Berne souhaite améliorer l'accès des adultes concernés aux formations continues sur les compétences de base, au moyen des prestations de conseil et de suivi proposées par les personnes et services susmentionnés. La présente étude crée une base pour atteindre cet objectif. Concrètement, elle avait pour but de recenser les offres de conseil et de suivi en place², c'est-à-dire les centres d'aide et d'accueil existants, de clarifier les besoins et de formuler des recommandations en vue d'optimiser le domaine.

¹ Brand o. J.

² Ci-après, ces offres de conseil et de suivi sont appelées « centres d'aide et d'accueil ».

2 Problématiques centrales et méthodes

2.1 Problématique centrale/étapes

La problématique de l'étude se résume en trois questions-clés :

- Quels centres d'aide et d'accueil devraient identifier les personnes ayant des compétences de base insuffisantes et les orienter vers les offres de formation pertinentes ? Comment peuvent-ils assumer ce rôle ?
- Comment les personnes ayant des compétences de base insuffisantes peuvent-elles trouver une formation adaptée ? Qu'est-ce qui fait que les offres de conseil sont méconnues ?
- Quelles stratégies pourraient améliorer l'offre de conseil ? Quelles mesures d'accompagnement sont pertinentes et comment les adapter aux différentes compétences de base et aux différents groupes cibles ?

La réponse à ces questions a été apportée dans le cadre de trois étapes :

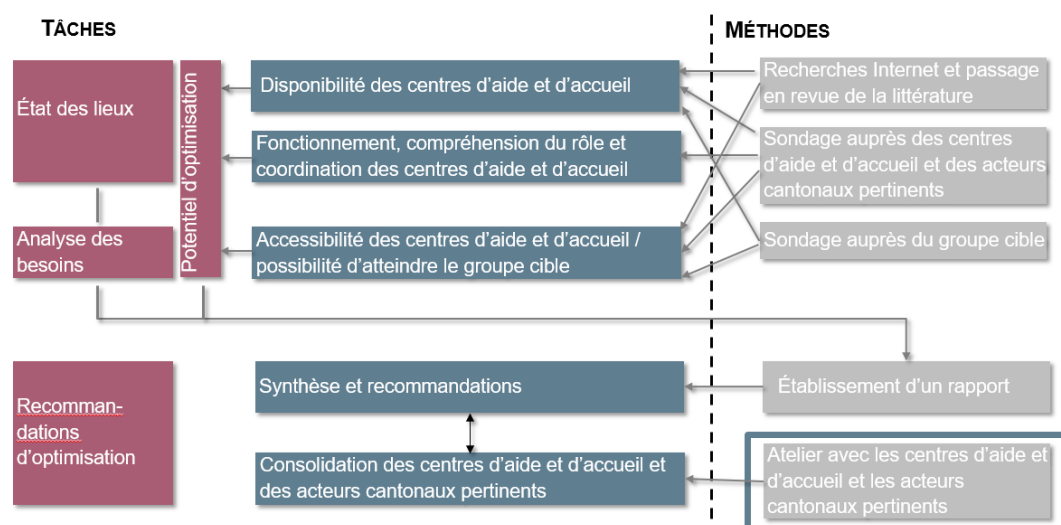
- **état des lieux** : établir une vue d'ensemble des institutions qui proposent des prestations de conseil ainsi que de leur fonctionnement, par groupe cible et compétence de base ;
- **analyse des besoins** : analyser si les offres de conseil sont accessibles et si elles touchent le groupe cible ;
- **recommandations d'amélioration** : formuler des recommandations concernant l'optimisation des prestations de conseil dans le sens d'un système global efficace et efficient.

La manière dont ces trois étapes ont été traitées ainsi que les résultats obtenus sont présentés dans les chapitres suivants.

2.2 Méthodes utilisées

Selon l'étape concernée, différentes méthodes ont été utilisées pour répondre aux questions posées (cf. illustration 2-1). Comme indiqué dans l'illustration ci-dessous, une méthode donnée permet parfois de couvrir plusieurs questions. Les méthodes employées sont décrites plus en détail dans les sous-chapitres ci-après, qui abordent aussi les points suivants : difficultés rencontrées lors de la collecte des données, réalisation de la collecte des données et répercussions pour l'analyse.

Illustration 2-1 : vue d'ensemble des tâches et des méthodes utilisées



2.2.1 Recherches Internet et passage en revue de la littérature

Afin de recenser les centres d'aide et d'accueil existants, de vastes recherches Internet ont été menées à partir des éléments suivants :

- liste des centres d'aide et d'accueil qui sont spécialisés dans l'insertion professionnelle dans le canton de Berne, élaborée dans le cadre du projet CII ;
- liste des centres d'aide et d'accueil suisses qui sont spécialisés dans les questions touchant les familles, élaborée dans le cadre d'un projet pour l'Office fédéral des assurances sociales ;
- sites Internet des institutions connues qui proposent des prestations de conseil (p. ex. services sociaux, institutions spécialisées dans l'insertion professionnelle, prestataires de cours sur les compétences de base). Sur ces sites, on trouve souvent des listes de services à contacter pour différents sujets (p. ex. liste de la CSIAS) ;
- sondage auprès des principaux acteurs cantonaux concernant les centres d'aide et d'accueil qui seraient en mesure d'identifier des lacunes dans les compétences de base et d'orienter les personnes concernées vers une formation appropriée.

En complément, des recherches ont été effectuées sur Google à l'aide d'une liste de mots-clés spécifiques (par thème, compétence de base, etc., p. ex. du point de vue des personnes concernées). Les recherches Internet ont permis d'obtenir une vue d'ensemble des centres d'aide et d'accueil, qui ont ensuite été classés par compétence de base, par spécialisation et par groupe cible (cf. chap. 3.2). Cette vue d'ensemble a servi de base au sondage réalisé auprès des centres d'aide et d'accueil pertinents.

En sus des recherches Internet, la littérature sur le sujet a été analysée. Il s'agissait de consulter et d'évaluer des études consacrées aux lacunes dans les compétences de base, en

mettant l'accent sur les mesures qui ont un lien direct avec l'identification, le conseil et l'orientation du groupe cible.

2.2.2 Sondage auprès des acteurs cantonaux

Les principaux acteurs cantonaux ont été interrogés par téléphone. Ces entretiens ont duré environ 30 minutes et ont été effectués à l'aide d'une trame de questions semi-structurée (voir l'annexe relative au sondage auprès des acteurs cantonaux). Il a ainsi été possible d'approfondir certains sujets ou encore d'abandonner, d'adapter légèrement ou d'ajouter certains blocs de questions en fonction des réponses déjà données. Les discussions ont en particulier porté sur la question suivante : quels centres d'aide et d'accueil seraient en mesure d'identifier des lacunes dans les compétences de base et d'orienter les personnes concernées vers une formation appropriée ? Les points suivants ont aussi été abordés : manière dont les centres d'aide et d'accueil définissent leur rôle, problèmes à atteindre le groupe cible, stratégies d'optimisation possibles.

Des entretiens ont été réalisés avec les acteurs suivants :

- Service CII
- Office de l'assurance-chômage – ORP
- Centres OP / gestion de carrière
- Office de l'intégration et de l'action sociale – services sociaux
- Section de la formation continue et de la formation professionnelle supérieure – prestataires de formation

2.2.3 Sondage auprès des centres d'aide et d'accueil pertinents

Pour connaître le rôle des centres d'aide et d'accueil dans l'identification des lacunes et l'orientation des personnes concernées et pour déterminer si et où des optimisations s'imposent, 61 centres d'aide et d'accueil ont été invités à participer à un sondage en ligne. Ceux-ci ont été sélectionnés parmi les 119 centres identifiés grâce aux recherches Internet et au sondage auprès des acteurs cantonaux. Les centres d'aide et d'accueil qui proposent des interventions de crise n'ont pas été retenus, car les compétences de base sont peu pertinentes pour eux.

Le sondage en ligne a été réalisé en juillet 2021 à l'aide de LimeSurvey. Le questionnaire utilisé se trouve dans l'annexe « Sondage en ligne réalisé auprès des centres d'aide et d'accueil ». L'échantillon final comprend 50 centres d'aide et d'accueil, ce qui correspond à un taux de réponse de 81 %. Il convient toutefois de noter que certains des centres qui ont répondu au questionnaire ne faisaient pas initialement partie de l'état des lieux. En outre, l'échantillon est trop petit pour pouvoir tirer des conclusions d'ordre quantitatif. Malgré tout, le sondage permet de mettre en lumière certains liens et de tirer d'intéressantes conclusions sur le plan qualitatif.

2.2.4 Sondage auprès du groupe cible

Un sondage a aussi été réalisé auprès du groupe cible afin de connaître le point de vue des personnes concernées. Font partie du groupe cible les personnes qui ont des lacunes dans l'une ou plusieurs des compétences de base suivantes : lecture, écriture, mathématiques élémentaires et utilisation des TIC. Ne font pas directement partie du groupe cible les personnes qui doivent apprendre le français ou l'allemand (intégration linguistique / domaine de la migration). L'accès au groupe cible a été la principale difficulté pour la réalisation du sondage. De plus, la méthode du sondage (écrit, en ligne) présentait des limites, étant donné que le groupe cible a justement des lacunes en ce qui concerne la lecture, l'écriture et/ou l'utilisation des TIC. Il a donc été nécessaire de collaborer étroitement avec les prestataires de formation pour réussir à impliquer les personnes concernées. Avec l'aide des prestataires, il a été décidé d'effectuer le sondage en ligne pendant les cours. Celui-ci a été réalisé par les prestataires suivants :

- Pro Senectute,
- CIP Tramelan,
- École-club Migros,
- Université populaire de Berne.

Le groupe d'ambassadrices et d'ambassadeurs de la Fédération suisse Lire et Écrire a aussi été interrogé.

Les questions suivantes ont été posées au groupe cible :

- Comment ou par qui les personnes ont-elles découvert leur formation ?
- Qu'est-ce qui les a poussées à participer à leur formation ?
- Que faudrait-il faire pour aider les personnes concernées à bénéficier plus rapidement et plus simplement d'une formation ?

Réalisé avec LimeSurvey, le sondage se composait d'un questionnaire standardisé (voir l'annexe « Sondage en ligne réalisé auprès des participant·e·s aux cours »). En raison des difficultés d'accès au groupe cible, seuls 21 questionnaires ont été remplis entièrement. Ce résultat est aussi dû au fait que très peu de cours ont pu avoir lieu à cause de la pandémie de coronavirus. En outre, la plupart des personnes interrogées n'ont donné que des réponses brèves, voire pas de réponse du tout, aux questions ouvertes, ce qui pourrait être lié à leurs lacunes dans les compétences de base. L'échantillon étant restreint, il n'est pas possible d'en tirer des conclusions d'ordre quantitatif. Malgré tout, le sondage permet d'obtenir quelques résultats intéressants.

2.2.5 Validation et complément par les centres d'aide et d'accueil pertinents, par les acteurs cantonaux et par le Conseil de la formation continue

Le sondage auprès des centres d'aide et d'accueil, le sondage auprès du groupe cible et les entretiens avec les acteurs cantonaux ont permis de dégager de premiers problèmes et de premières pistes de solution. Ces points ont ensuite été discutés, validés, adaptés et complétés

avec des centres d'aide et d'accueil pertinents et les acteurs cantonaux à l'occasion d'un atelier. Il a aussi été question d'évaluer l'efficacité et l'applicabilité des différentes pistes de solution.

Enfin, des recommandations concernant les options d'amélioration ont été formulées sur la base des résultats de l'atelier. Elles ont été présentées, précisées et validées le 25 novembre 2021 lors d'une séance du Conseil de la formation continue.

3 État des lieux

3.1 Introduction

L'état des lieux donne une vue d'ensemble des prestations de conseil dans le cadre desquelles le personnel a la possibilité d'identifier les personnes dont les compétences de bases sont insuffisantes et de les orienter vers des formations adéquates. Les questions suivantes se posent à cet égard :

- Avec quels centres de conseil ou autres services les personnes dont les compétences de bases sont insuffisantes sont-elles en contact ?
- Comment ces centres et services définissent-ils leur rôle et comment fonctionnent-ils ?

En règle générale, les centres d'aide et d'accueil sont contactés à un moment charnière d'une vie (p. ex. choix de la formation, naissance d'un enfant ou début de la scolarité obligatoire, mariage et divorce, décès d'un membre de la famille ou encore départ à la retraite). Lors des consultations, les conseillères et conseillers ont la possibilité d'identifier les lacunes dans les compétences de base et d'orienter les personnes concernées vers des formations appropriées. Selon l'événement en question, d'autres services peuvent assumer ce rôle d'intermédiaire (cf. illustration 3-1). Voici quelques exemples d'identification :

- Après la première rentrée scolaire de leur enfant, des parents s'adressent à un centre de puériculture, car ils ne comprennent pas les lettres de l'enseignant-e.
- Une personne se rend à un centre de désendettement et son/sa conseiller-ère se rend compte qu'elle a des lacunes en mathématiques élémentaires.
- Une personne se rend dans un centre d'orientation professionnelle et n'est pas en mesure d'utiliser l'ordinateur qui s'y trouve.

Illustration 3-1 : Points de départ pour un conseil/suivi



Par conséquent, la liste des prestations de conseil dans le cadre desquelles il est possible d'identifier des lacunes dans les compétences de base est longue. Afin de ne pas dépasser le cadre de la présente étude, l'analyse se concentre principalement sur les centres d'aide et d'accueil. Les personnes de l'entourage familial ou professionnel qui peuvent aussi jouer un rôle d'intermédiaires, de même que les institutions qui sont consultées pour des raisons thérapeutiques ou parce qu'elles sont spécialisées dans un domaine bien précis n'ont pas été prises en compte. Ainsi, les centres de puériculture ont été inclus à l'état des lieux, mais pas les médecins, les psychothérapeutes, les avocat·e·s, les employé·e·s de banque ou encore les conseillers·ères fiscaux. En outre, l'état des lieux n'a pas seulement pour objectif d'établir une liste de tous les centres d'aide et d'accueil, mais aussi de recenser leur mode de fonctionnement et la manière dont ils définissent leur rôle.

3.2 Centres d'aide et d'accueil disponibles

De vastes recherches Internet et bibliographiques ont été réalisées pour l'état des lieux. Ensuite, les entretiens avec les acteurs cantonaux et le mandant ont porté sur les centres d'aide et d'accueil qui ont été identifiés grâce à ces recherches. Ils ont permis d'en ajouter à la liste. Au total, 119 centres d'aide et d'accueil ont été identifiés. Il s'agit non seulement de centres qui proposent des prestations de conseil locales sur un seul site, mais aussi de centres régionaux ou cantonaux qui comptent plusieurs sites dans le canton (p. ex. centres OP, ORP ou services sociaux).

Plusieurs informations ont été recensées concernant les centres d'aide et d'accueil : nom du centre, région administrative, source et interlocuteur·trice. Les centres ont ensuite été classés selon différents critères, grâce auxquels il est possible d'identifier les lacunes dans l'offre et les synergies potentielles. L'illustration suivante montre les trois critères utilisés :

Illustration 3-2 : Critères pour l'état des lieux

Critères	Options
Compétence de base (plusieurs réponses possibles)	<ul style="list-style-type: none"> – Lecture et écriture – Mathématiques élémentaires – TIC
Spécialisation	<ul style="list-style-type: none"> – Soutien dans les questions d'éducation – Maintien et développement de l'employabilité – Insertion et réinsertion sur le marché du travail – Intégration sociale – Soutien des personnes âgées – Maintien et promotion de la santé – Lutte contre la pauvreté – Soutien dans la gestion des crises et de la violence – Soutien dans les domaines financier et juridique – Maintien et développement de connaissances et de compétences, et accès à la formation

Groupe cible	<ul style="list-style-type: none">– Pas de groupe cible spécifique– Groupe cible spécifique– Couples / familles– Personnes exerçant une activité lucrative– Personnes sans emploi– Enfants, adolescentes et adolescents– Seniors– Migrantes et migrants– Femmes / Hommes
---------------------	--

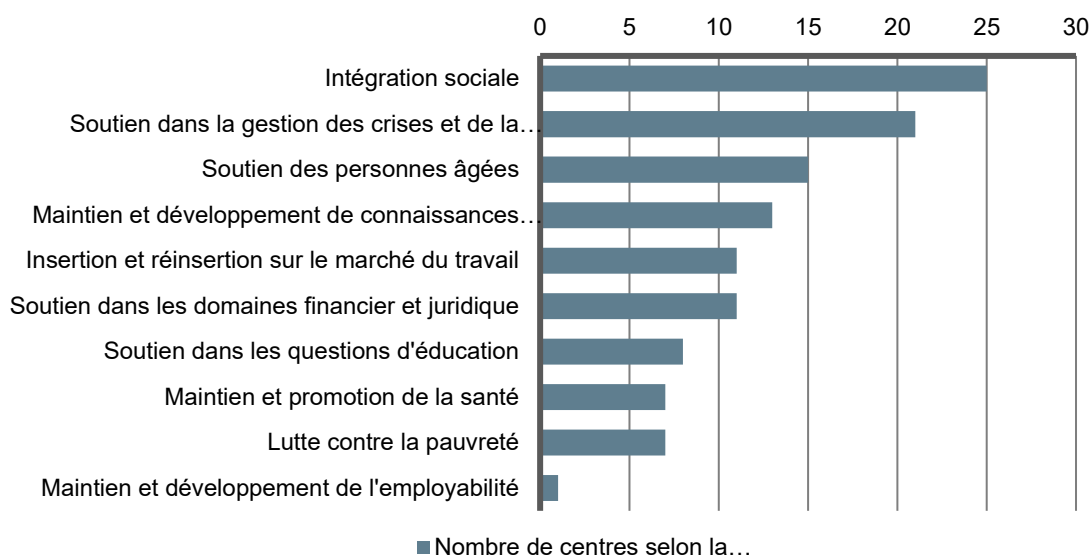
a) Classification par compétence de base

Afin de pouvoir classer les centres d'aide et d'accueil par **compétence de base**, on a indiqué pour quelles compétences (lecture & écriture, mathématiques élémentaires, TIC) ils étaient en mesure d'identifier des lacunes. Dans de nombreux cas, les recherches Internet n'ont pas permis de procéder à une classification claire ; il a donc été nécessaire de demander des précisions aux centres dans le cadre du sondage.

La plupart des centres pour lesquels on dispose d'informations concernant l'identification des lacunes dans les compétences de base sont en mesure d'identifier de telles lacunes dans deux ou trois compétences.

b) Classification par spécialisation

La classification des centres selon leur **spécialisation** donne des indications sur le groupe cible et sur les canaux permettant d'identifier et d'aborder les personnes qui ont des compétences de base insuffisantes. Il convient toutefois de noter que nombre de centres ne peuvent pas être clairement associés à une seule spécialisation. Comme le montre l'illustration 3-3, la majorité des centres d'aide et d'accueil sont actifs dans les domaines suivants : intégration sociale, soutien dans la gestion des crises et de la violence, soutien des personnes âgées. À une exception près, chaque spécialisation peut être associée à au moins sept centres. Seule la spécialisation « Maintien et développement de l'employabilité » est clairement spécifique aux centres OP. Lors de l'interprétation des chiffres, il faut cependant tenir compte du fait que certains centres sont présents sur plusieurs sites, alors qu'ils n'ont été recensés qu'une seule fois. Les centres OP, par exemple, ont dix sites dans le canton de Berne. Si l'on en tient compte, la spécialisation « Maintien et développement de l'employabilité » n'est pas moins représentée que les autres. De manière générale, l'illustration suivante montre que les différentes spécialisations sont bien couvertes par les centres d'aide et d'accueil.

Illustration 3-3 : État des lieux – classification des centres d'aide et d'accueil par spécialisation

Selon l'état des lieux, il existe donc dans le canton de Berne une multitude de centres d'aide et d'accueil qui sont en mesure d'identifier les personnes dont les compétences de base sont insuffisantes et de les orienter vers une formation appropriée. La mesure dans laquelle les centres assument cette tâche devrait largement dépendre de leur spécialisation. Les centres d'aide et d'accueil ont différentes spécialisations et leurs prestations interviennent à différentes étapes de la vie ou à différents moments-clés (cf. illustration 3-1). Par exemple, l'ORP intervient en cas de perte d'emploi, et les centres de puériculture après la naissance d'un enfant. Ainsi, selon l'événement en question, les consultations ont différents buts et niveaux d'urgence. Il n'est donc pas toujours possible de les utiliser pour aborder la question des compétences de base. Ces dernières n'entrent, par exemple, pas en ligne de compte pour les centres d'aide et d'accueil qui ont un caractère interventionniste (p. ex. intervention de crise) et qui mettent l'accent sur la subsistance ou la survie. Au contraire, les centres qui ne travaillent pas dans l'urgence sont mieux adaptés à l'identification des lacunes dans les compétences de base (p. ex. centres de puériculture, SPE, centres de désendettement, centres proposant des mesures d'intégration).

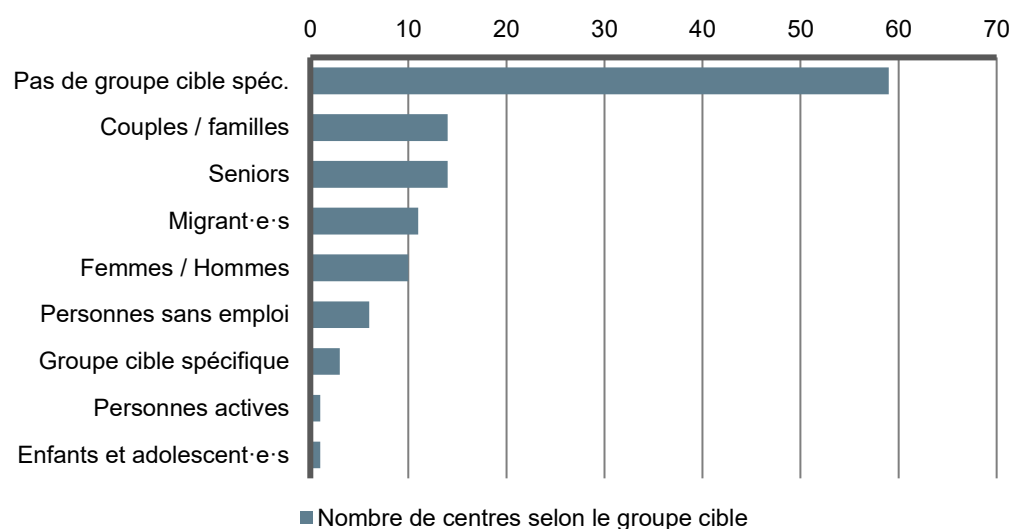
c) Classification par groupe cible

Les centres d'aide et d'accueil ont aussi été classés par groupe cible afin d'obtenir des informations sur le lien entre la manière de procéder ou l'offre des centres et les besoins des groupes cibles. Les personnes dont les compétences de base sont insuffisantes sont présentes à tous les niveaux de la société ; elles ont différents niveaux de formation et parcours professionnels.

L'illustration 3-4 montre la classification des centres par groupe cible. Comme on peut le voir, la majorité des centres n'ont pas pu être associés à un groupe cible spécifique. Le centre de désendettement de Berne est par exemple ouvert à toutes et tous, indépendamment de la

situation professionnelle, du niveau de formation, de l'âge ou du sexe. Les centres qui se concentrent sur un groupe cible spécifique sont généralement destinés aux couples et familles, aux personnes âgées, aux personnes migrantes ou aux personnes d'un même sexe (notamment aux femmes). À l'inverse, il n'existe qu'un seul centre axé sur les personnes exerçant une activité lucrative et un seul autre est dédié aux enfants, adolescentes et adolescents.

Illustration 3-4 : État des lieux – classification des centres d'aide et d'accueil par groupe cible



d) Évaluation des centres d'aide et d'accueil disponibles

L'état des lieux concernant les centres d'aide et d'accueil dans le canton de Berne révèle qu'il existe une multitude de centres, qui proposent des offres pour toutes les étapes de la vie, spécialisations et groupes cibles. Il y a donc une bonne base et un grand potentiel pour l'identification des personnes dont les compétences de base sont insuffisantes. Au vu du potentiel disponible, le chapitre **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** explorera la manière dont les centres abordent le sujet. Comme expliqué au chapitre 3.2b, les centres ont différentes spécialisations et donc différents thèmes prioritaires à traiter avec leur clientèle. Par conséquent, ils ne peuvent pas tous aborder la question des compétences de base dans une même mesure. Il est possible de distinguer quatre types de centres d'aide et d'accueil :

1. **Intervention de crise / survie** : l'accent est mis sur des sujets vitaux ; les compétences de base n'entrent pas en ligne de compte (p. ex. conseil en matière d'addictions, intervention de crise).
2. **Conseil neutre** : il existe un potentiel concernant l'identification des lacunes dans les compétences de base (p. ex. centres de puériculture, centres de désendettement).
3. **Conseil mettant fortement l'accent sur l'identification des lacunes en matière de compétences de base** : ces centres font vraisemblablement déjà beaucoup en ce qui concerne les lacunes dans les compétences de base (p. ex. ORP, centres OP).

4. Centres d'aide et d'accueil explicitement mandatés pour identifier les lacunes en matière de compétences de base

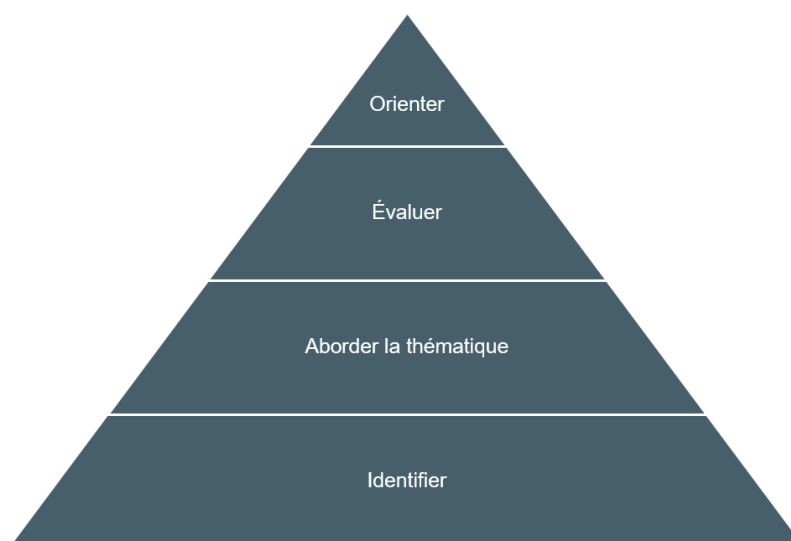
Ce sont les centres d'aide et d'accueil qui identifient déjà des lacunes dans les compétences de base ou qui ont du potentiel en la matière qui sont intéressants pour la présente étude. Étant donné que les compétences de base n'entrent pas en ligne de compte pour les centres actifs dans le domaine des interventions de crise, ceux-ci n'ont pas été inclus au sondage. Ce sont donc les centres neutres et les centres qui mettent fortement l'accent sur l'identification des lacunes dans les compétences de base qui présentent un intérêt pour la suite de l'analyse.

3.3 Niveaux auxquels les centres d'aide et d'accueil peuvent agir et compétences en la matière

Pour déterminer dans quelle mesure les centres d'aide et d'accueil sont aptes à identifier les lacunes dans les compétences de base et à orienter les personnes concernées vers une formation appropriée, il faut mieux comprendre comment ils fonctionnent et définissent leur rôle en ce qui concerne ces compétences.

Pour analyser le rôle et le fonctionnement des centres, la présente étude se fonde sur les quatre niveaux d'action des centres, qui sont représentés sous la forme d'une pyramide à l'illustration 3-5. Ceux-ci se succèdent, le niveau précédent étant toujours nécessaire pour atteindre le suivant. Il s'agit de répondre aux questions suivantes concernant ces niveaux :

1. **Identifier** : le centre peut-il identifier les lacunes dans les compétences de base ? Si oui, comment ? Comment sensibiliser le personnel du centre à la thématique des compétences de base ? Quels instruments existent pour identifier ces lacunes ?
2. **Aborder la thématique** : le centre aborde-t-il la thématique des lacunes dans les compétences de base avec les personnes concernées ? Pourquoi pas ? Quels instruments existent pour ce faire ?
3. **Évaluer** : comment se déroule l'évaluation lorsqu'on soupçonne qu'une personne a des lacunes dans les compétences de base ? Existe-t-il des instruments pour ce faire ?
4. **Orienter** : l'offre en matière de formation est-elle connue ? Les personnes concernées sont-elles orientées vers un service compétent ?

Illustration 3-5 : Les quatre niveaux d'action des centres d'aide et d'accueil

Dans les sous-chapitres suivants, les résultats du sondage seront présentés pour chacun des niveaux d'action. Les centres d'aide et d'accueil pris en compte dans la vue d'ensemble n'ayant pas tous participé au sondage, les informations exposées ci-après concernent uniquement les centres qui ont répondu au questionnaire en ligne. Dans l'ensemble, l'échantillon composé de 50 centres est trop petit pour pouvoir tirer des généralités. Malgré tout, le sondage permet de formuler des conclusions intéressantes sur le plan qualitatif.

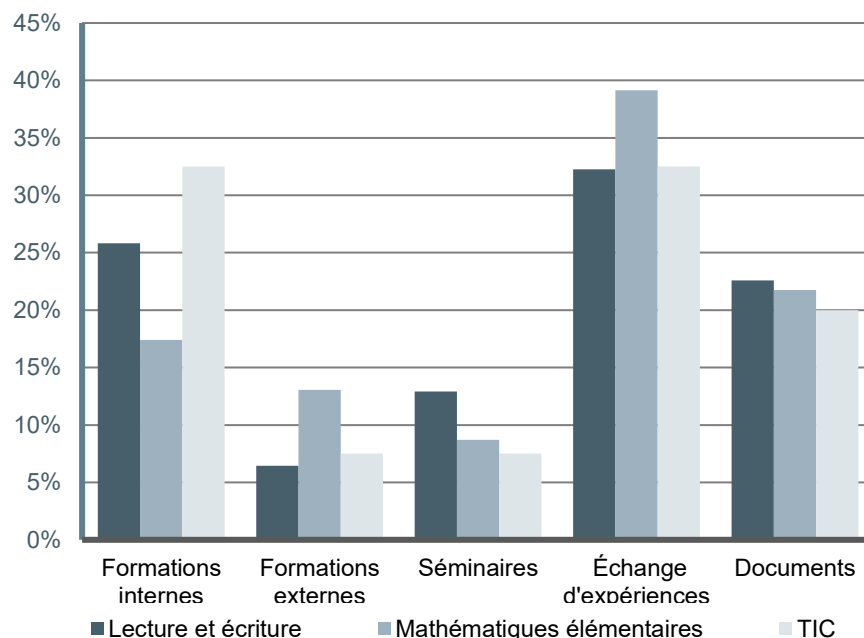
3.3.1 Identifier les lacunes dans les compétences de base

a) Sensibilisation des collaboratrices et collaborateurs

Afin de pouvoir identifier les lacunes dans les compétences de base, les collaboratrices et collaborateurs des centres d'aide et d'accueil doivent être sensibilisés à la thématique. Le sondage réalisé auprès des centres a révélé qu'environ un tiers des collaboratrices et collaborateurs le sont. La manière de les sensibiliser varie toutefois d'une compétence à l'autre (cf. illustration 3-6).

Pour ce qui est des compétences « lecture et écriture » et « TIC », les collaboratrices et collaborateurs sont avant tout sensibilisés grâce à des formations internes, à l'échange d'expériences et à des documents (p. ex. manuels, directives, guides). Les formations externes et les séminaires sont moins pertinents. En ce qui concerne la compétence « mathématiques élémentaires », les trois mêmes outils sont utilisés en priorité, même si leur ordre d'importance diverge légèrement : échange d'expériences, formations internes et documents.

Illustration 3-6 : Manière de sensibiliser les collaboratrices et collaborateurs aux lacunes dans les compétences de base



Question : Vos collaboratrices et collaborateurs sont-ils spécialement sensibilisés à la thématique des compétences de base (lecture et écriture, mathématiques élémentaires et utilisation des technologies de l'information et de la communication) ?

b) Identification des lacunes dans les compétences de base

Pour que les collaboratrices et collaborateurs des centres d'aide et d'accueil puissent agir face aux lacunes potentielles de leurs clientes et clients en matière de compétences de base, ils doivent au préalable les identifier. Deux tiers des centres d'aide et d'accueil ont mentionné que leurs collaboratrices et collaborateurs ont la possibilité de le faire. En principe, les lacunes sont avant tout identifiées lors des consultations individuelles : soit le sujet est abordé par les clientes et clients eux-mêmes, soit le problème émerge lors d'une conversation, dans la correspondance ou pendant un appel téléphonique. En outre, les centres OP ont indiqué que les évaluations réalisées au centre de test du centre OP de Berne étaient très utiles pour identifier les lacunes dans les trois compétences de base.

Les lacunes dans la compétence « lecture et écriture » peuvent aussi être identifiées lors d'applications pratiques (p. ex. remplir des formulaires ; écrire, lire et comprendre des lettres ; rédiger des lettres de motivation ; correspondance avec les clientes et clients). Les services d'insertion professionnelle indiquent en outre qu'elles s'observent également dans le cadre de l'activité professionnelle.

Les lacunes dans la compétence « mathématiques élémentaires » sont, elles aussi, principalement identifiées lors des consultations individuelles. Les évaluations réalisées au centre de test du centre OP de Berne ainsi que d'autres tests de performance sont également utiles. Enfin, les lacunes relatives aux tâches administratives ou à la tenue d'un budget peuvent être identifiées en particulier par les centres de désendettement.

Les lacunes dans la compétence « TIC » sont, elles aussi, principalement identifiées lors des consultations individuelles. Ce sont surtout les centres d'aide et d'accueil spécialisés dans l'insertion et la réinsertion professionnelle qui sont à même de les repérer, lorsqu'ils aident leurs clientes et clients à trouver un emploi ou à réussir une procédure de recrutement (rédaction des dossiers de candidature, inscription sur des plateformes en ligne, etc.), car les tâches informatiques sont alors importantes.

c) Instruments utilisés pour identifier les lacunes dans les compétences de base

Les centres d'aide et d'accueil utilisent différents instruments pour identifier les lacunes de leurs clientes et clients en matière de compétences de base. Ils ont mentionné les éléments suivants lors du sondage :

Illustration 3-7 : Instruments utilisés pour identifier les lacunes dans les compétences de base

Compétence de base	Instruments utilisés pour identifier les lacunes
Lecture et écriture	<ul style="list-style-type: none"> – Manière dont le CV et le dossier de candidature sont rédigés – Communication orale et écrite dans le cadre des consultations – Programmes de vérification d'orthographe, principe du double contrôle – Tests (en ligne ou sur papier) <ul style="list-style-type: none"> ○ tests pour déterminer les compétences en français ○ tests pour déterminer les compétences cognitives ○ tests d'aptitude (p. ex. Batterie Romande de Tests d'Aptitudes [BRTA])
Mathématiques élémentaires	<ul style="list-style-type: none"> – Tests (en ligne ou sur papier) <ul style="list-style-type: none"> ○ tests diagnostiques pour déterminer les compétences en mathématiques ○ tests pour déterminer les compétences cognitives ○ tests psychométriques ○ tests d'aptitude (p. ex. BRTA)
TIC	<ul style="list-style-type: none"> – Rédaction et envoi de courriels, déclaration d'impôts en ligne, e-banking, plateformes Internet des assurances maladie – Lors des cours (si des connaissances en informatique sont demandées) – Échange de courriels, SecureMail, fax, téléphone, liens vers des sites Internet, téléchargement de formulaires sur le site du centre – Instructions, assistance TIC –

Comme le montre l'illustration 3-7, des instruments sont utilisés pour identifier les lacunes dans les trois compétences de base. Il s'agit avant tout de tests en ligne ou sur papier. Pour les compétences « lecture et écriture » et « TIC », les centres d'aide et d'accueil ont aussi indiqué que les lacunes pouvaient être identifiées lors de situations qui surviennent pendant les cours ou les consultations.

Bien que des instruments existent et soient utilisés, les centres interrogés ont souvent mentionné qu'ils manquaient d'instruments ou que d'autres instruments seraient utiles. Ils ont également indiqué que les éléments suivants pourraient faciliter l'identification des lacunes :

- davantage de ressources humaines,
- sensibilisation à la problématique,
- orientation des personnes concernées vers des offres d'aide,
- guides / listes de contrôle permettant de vérifier les lacunes de manière ciblée.

d) Collaboration avec d'autres institutions

La collaboration entre les différentes institutions est essentielle pour l'identification et/ou l'évaluation des lacunes dans les compétences de base. Le sondage réalisé a révélé que la moitié des centres d'aide et d'accueil collaboraient avec d'autres institutions à cet égard, notamment avec les universités populaires, les prestataires de cours de langue, les services sociaux, l'ORP ou l'AI. Selon le sondage, cette collaboration fonctionne très bien.

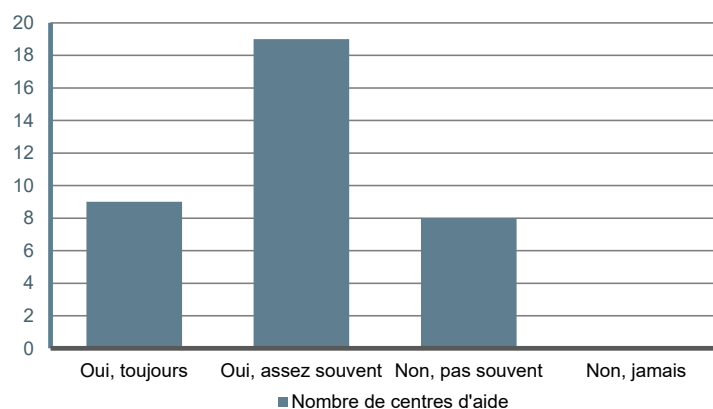
Les centres d'aide et d'accueil ont indiqué que les éléments suivants pouvaient améliorer la collaboration :

- davantage de temps,
- vue d'ensemble et des informations concernant tous les prestataires qui existent dans le canton et leurs compétences,
- informations sur les offres,
- sensibilisation des institutions,
- procédure claire pour l'orientation des personnes concernées.

3.3.2 Thématiser les lacunes, mais comment ?

Dès qu'une lacune en matière de compétences de base est identifiée, il faut en parler avec la personne concernée (cf. illustration 3-5). Selon le sondage réalisé auprès des centres d'aide et d'accueil, environ trois quarts de ces centres estiment que leurs collaboratrices et collaborateurs discutent toujours ou assez souvent des lacunes identifiées avec les personnes concernées (cf. illustration 3-8).

Illustration 3-8 : Les collaboratrices et collaborateurs parlent-ils des lacunes décelées dans les compétences de base ?



Question : Pensez-vous que vos collaboratrices et collaborateurs abordent avec les personnes concernées les lacunes décelées dans les compétences de base ?

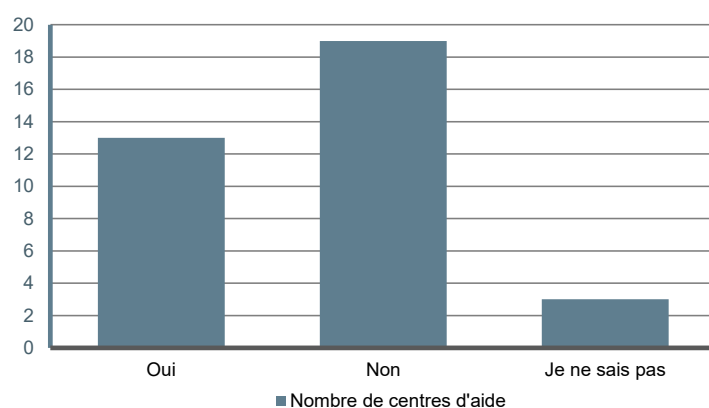
Des instruments peuvent aider à aborder le sujet. Les centres d'aide et d'accueil qui utilisent de tels instruments indiquent tous que leurs collaboratrices et collaborateurs parlent toujours ou assez souvent des lacunes concernant les compétences de base. Les instruments suivants sont utilisés :

- listes de contrôle,
- stratégie en matière de conseil / modèle de qualité permettant de soutenir les collaboratrices et collaborateurs lors des consultations,

- documents et dépliants d'autres services,
- implication de travailleuses et de travailleurs sociaux pour aborder des sujets délicats ou leur demander conseil,
- contrôles des objectifs d'apprentissage et autoévaluation, évaluation par les pairs, discussions au sujet du rapport de cours,
- tests, discussions, informations sur les différentes offres.

D'après le sondage, plus de la moitié des centres d'aide et d'accueil n'utilisent cependant aucun instrument (cf. illustration 3-9).

Illustration 3-9 : Nombre de centres d'aide et d'accueil qui disposent d'instruments pour aborder le sujet des lacunes dans les compétences de base



Question : Disposez-vous d'instruments qui aident les collaboratrices et collaborateurs à aborder le sujet avec les personnes concernées ?

3.3.3 Clarifier les soupçons de lacunes

Une fois que le soupçon de lacune dans les compétences de base a été abordé avec la personne concernée, il faut généralement procéder à une évaluation. Le sondage réalisé auprès des centres d'aide et d'accueil a montré qu'il existait plusieurs moyens de le faire. Pour les trois compétences de base, cette évaluation a lieu directement lors des consultations ou des cours. Certains centres orientent en outre les personnes concernées vers un centre d'évaluation. Enfin, de nombreux centres d'aide et d'accueil ne procèdent à aucune évaluation.

Illustration 3-10 : Procédure d'évaluation des lacunes dans les compétences de base

Directement lors des consultations	Lors des cours	Transmission du cas à un autre service
------------------------------------	----------------	--

Lecture et écriture	<ul style="list-style-type: none"> – Aborder le sujet directement – En cas de soupçon, essayer d'en savoir plus sur la formation, l'environnement professionnel et l'« origine » – Questions test : « Pouvez-vous contacter seul·e l'autorité XY, p. ex. en lui écrivant une lettre ou un courriel ? » 	<ul style="list-style-type: none"> – Évaluation lors des cours 	<ul style="list-style-type: none"> – À un centre d'évaluation – À un service social – Réserver un rendez-vous au centre OP de Berne (centre de test des centres OP, module d'évaluation, évaluation des capacités cognitives)
Mathématiques élémentaires	<ul style="list-style-type: none"> – Aborder le sujet (en détail) – En cas de soupçon, essayer d'en savoir plus sur la formation, l'environnement professionnel et l'« origine » – Lors des consultations en matière de budget – Listes et questions de contrôle – Tests (test d'aptitudes, tests diagnostiques) 	<ul style="list-style-type: none"> – Les cours portent notamment sur des sujets liés aux mathématiques élémentaires. 	<ul style="list-style-type: none"> – Réserver un rendez-vous au centre OP de Berne (module d'évaluation, évaluation des capacités cognitives)
TIC	<ul style="list-style-type: none"> – Aborder le sujet directement – Les TIC sont utilisées lors des procédures de recrutement. – Questions test : « Avez-vous accès à un ordinateur / Internet ? » – Laisser la personne utiliser un ordinateur ; soupçon de lacune en raison des courriels reçus – Observation 	<ul style="list-style-type: none"> – Évaluation lors des cours 	<ul style="list-style-type: none"> – Tri des cas – Avec un cours interne – Directement via le/la conseiller·ère ORP compétent·e

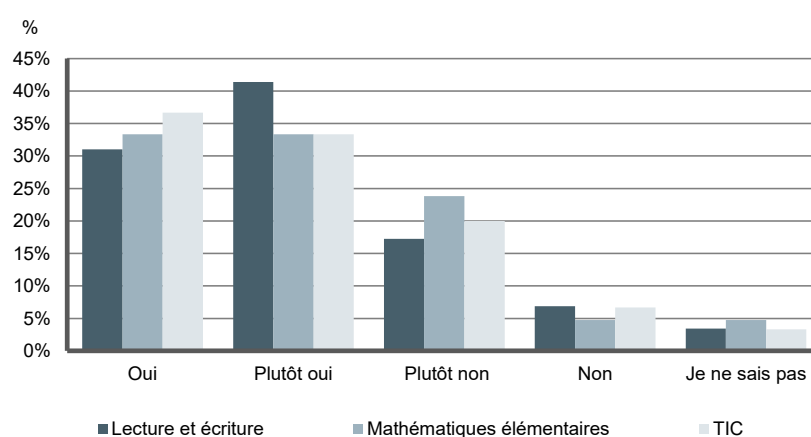
Plusieurs instruments peuvent être utilisés pour faciliter les évaluations. D'après le sondage, il en existe surtout pour les compétences « mathématiques élémentaires » et « lecture et écriture ». Les instruments suivants ont été mentionnés dans le sondage :

Illustration 3-11 : Instruments utilisés pour évaluer les lacunes dans les compétences de base

Compétence de base	Instruments utilisés pour évaluer les lacunes
Lecture et écriture	<ul style="list-style-type: none"> – Cours d’alphabétisation – Centre de test des centres OP – Tests (en ligne, sur papier), discussions, informations sur les exigences des différents cours
Mathématiques élémentaires	<ul style="list-style-type: none"> – Discussion du budget professionnel avec le/la conseiller·ère en finances – Centre de test des centres OP – Tests (en ligne, sur papier), discussions, informations sur les exigences des différents cours
TIC	<ul style="list-style-type: none"> – Listes et questions de contrôle – Programme comportant des informations sur les objectifs d’apprentissage, contrôles des objectifs d’apprentissage, autoévaluation et évaluation par autrui – Discussions

3.3.4 Orienter les personnes ayant des compétences de base insuffisantes

Afin de pouvoir orienter efficacement les personnes concernées vers une formation, les collaboratrices et collaborateurs des centres d’aide et d’accueil doivent connaître l’offre existante. D’après le sondage réalisé, le personnel de plus de la moitié des centres connaît l’offre en matière de formation, dans une mesure plus ou moins identique pour chacune des trois compétences de base (cf. illustration 3-12). Environ la moitié des centres ont en outre indiqué que leurs collaboratrices et collaborateurs avaient été spécialement informés.

Illustration 3-12 : Notoriété des offres de formation auprès des collaboratrices et collaborateurs des centres d’aide et d’accueil

Question : Vos collaboratrices et collaborateurs connaissent-ils les offres de formation correspondant aux adultes dont la compétence de base « lecture et écriture », « mathématiques élémentaires » ou « utilisation des technologies de l’information et de la communication » est insuffisante ?

3.4 Synthèse de l'état des lieux

L'état des lieux a permis d'obtenir une bonne vue d'ensemble des centres d'aide et d'accueil qui ont la possibilité d'identifier les personnes dont les compétences de base sont insuffisantes. La plupart d'entre eux peuvent le faire dans deux ou trois compétences de base.

Selon la phase de vie dans laquelle elles se trouvent ou le moment clé qu'elles vivent, les personnes concernées ont différents besoins et sont donc en contact avec différents centres d'aide et d'accueil. De plus, ces centres ne peuvent pas tous aborder dans une même mesure la question des lacunes dans les compétences de base. On distingue ainsi quatre types de centres d'aide et d'accueil :

1. Intervention de crise / survie
2. Conseil neutre
3. Conseil mettant fortement l'accent sur l'identification des lacunes en matière de compétences de base
4. Centres d'aide et d'accueil explicitement mandatés pour identifier les lacunes en matière de compétences de base

La manière dont les centres d'aide et d'accueil conçoivent leur rôle et fonctionnent a été analysée sur la base des quatre niveaux d'action suivants : identifier, aborder la thématique, évaluer et orienter. L'illustration 3-13 résume les principales informations à ce sujet :

Illustration 3-13 : Principales informations concernant la manière dont les centres d'aide et d'accueil conçoivent leur rôle et fonctionnent, par niveau d'action

Niveau d'action	Rôle et fonctionnement des centres d'aide et d'accueil
Identifier	<ul style="list-style-type: none"> – Un tiers des centres d'aide et d'accueil sensibilisent leur personnel à la thématique des compétences de base. – Deux tiers des collaboratrices et collaborateurs des centres d'aide et d'accueil identifient des lacunes dans les compétences de base (surtout lors des consultations individuelles). – Des instruments sont déjà utilisés pour identifier ces lacunes. Il s'agit avant tout de tests standardisés. – La moitié des centres d'aide et d'accueil collaborent avec d'autres institutions. Cette collaboration fonctionne bien.
Aborder la thématique	<ul style="list-style-type: none"> – Trois quarts des collaboratrices et collaborateurs des centres d'aide et d'accueil discutent toujours ou la plupart du temps avec les personnes concernées des lacunes identifiées dans les compétences de base. – Il existe des instruments pour les aider dans cette tâche (p. ex. listes de contrôle et stratégies). – Plus de la moitié des centres d'aide et d'accueil n'utilisent cependant aucun instrument pour aborder la thématique.

Évaluer	<ul style="list-style-type: none">– De nombreux centres d'aide et d'accueil ne procèdent à aucune évaluation, car cela ne fait pas partie de leur mandat de prestations.– Les évaluations ont surtout lieu directement lors des consultations ou des cours ou alors les personnes concernées sont orientées vers un centre d'évaluation.– Il existe surtout des instruments pour évaluer les compétences « lecture et écriture » et « mathématiques élémentaires » (tests standardisés ou évaluation au centre de test des centres OP).
Orienter	<ul style="list-style-type: none">– Plus de la moitié des collaboratrices et collaborateurs des centres d'aide et d'accueil connaissent l'offre de formation dans le domaine des compétences de base.– La moitié des centres d'aide et d'accueil informent spécifiquement leur personnel au sujet de l'offre de formation.

4 Analyse des besoins

4.1 Introduction

Le canton de Berne dispose déjà d'une vaste palette d'offres de formation qui sont destinées aux adultes présentant des lacunes dans les compétences de base. Cependant, ces offres ne sont que peu utilisées par les personnes concernées. Du point de vue du canton, la question se pose de savoir pourquoi elles ne rencontrent pas le succès escompté et par quels canaux et avec quels outils il est possible de motiver les personnes concernées à suivre une formation continue adaptée. Pour obtenir des pistes, il convient d'interroger ces personnes. Les questions suivantes sont particulièrement intéressantes :

- Comment ou par qui les personnes ont-elles découvert leur formation ?
- Qu'est-ce qui les a poussées à participer à leur formation ?
- Que faudrait-il faire pour aider les personnes concernées à bénéficier plus rapidement et plus simplement d'une formation ?

Selon le canton, il est possible d'améliorer la participation en faisant en sorte que les différentes organisations identifient les personnes dont les compétences de base sont insuffisantes et les orientent vers des formations adéquates. Comme exposé plus haut, les centres d'aide et d'accueil n'appréhendent pas tous cette tâche dans la même mesure. Il convient également de se demander quelle influence les centres d'aide et d'accueil peuvent avoir sur le groupe cible :

- Quels défis rencontrent les centres d'aide et d'accueil lorsqu'ils identifient les lacunes, abordent la thématique, évaluent et orientent les personnes ayant des compétences de base insuffisantes ?
- Qu'est-ce qui pourrait aider les centres d'aide et d'accueil dans ces quatre niveaux d'action ?

Les recherches bibliographiques ainsi que les sondages menés auprès du groupe cible et des centres d'aide et d'accueil ont permis de répondre à ces questions, comme décrit aux chapitres 4.2 et 4.3.

4.2 Groupe cible : obstacles et mesures à prendre

a) Obstacles selon la littérature

La difficulté à atteindre les personnes défavorisées en termes de formation constitue l'un des plus grands défis pour les différentes offres de conseil, de formation et de prévention et est un sujet régulièrement traité dans la littérature scientifique. Les différentes études montrent que les obstacles sont très divers. De nombreux adultes rencontrent des obstacles relatifs à l'organisation, au temps ou aux finances. En outre, il y a notamment des difficultés multiples liées à l'activité professionnelle, aux obligations familiales et aux besoins privés, aux horaires de travail irréguliers ou au travail par équipes. Par exemple, les horaires de travail dans les secteurs

de la vente, de la restauration, du nettoyage ou de l'agriculture peuvent être en conflit avec les heures de cours habituelles. En outre, les longs trajets empêchent les personnes de participer aux cours lorsqu'il n'existe pas de possibilité de transport depuis le lieu de domicile.³ D'autres raisons ont une origine socioculturelle ou sont dues à des paramètres et expériences personnels. Selon l'étude de R. Schröder-Naef (1997), les facteurs suivants, notamment, constituent aussi des causes d'empêchement :

- familles à faible niveau d'instruction,
- honte par rapport à ses difficultés,
- attitude négative par rapport à la formation,
- mauvaises expériences scolaires ,
- image de soi négative et doute de soi.

Les études mentionnent également un manque de connaissances au sujet des offres disponibles ou un manque de conseil et de motivation à participer. Les obstacles peuvent être classés en quatre grandes catégories :⁴ financière, sociale, professionnelle et temporelle.

Par ailleurs, différentes études⁵ décrivent la manière d'améliorer l'accès du groupe cible aux offres de formation. Ainsi, les obstacles sociaux peuvent être surmontés en concevant une offre d'information, de conseil et d'accueil spécifique au groupe cible avec un contact personnalisé. En outre, l'expérience montre qu'il conviendrait de s'adresser au groupe cible via différents canaux, en particulier les réseaux en qui les personnes concernées ont confiance ou des lieux de la vie de tous les jours. Selon la littérature, les centres d'aide et d'accueil de tout type jouent un rôle important dans l'orientation des personnes vers des offres adaptées. Ils peuvent améliorer l'accès des personnes à ces offres.

b) Obstacles selon le sondage auprès du groupe cible

La littérature illustre différentes manières qui permettraient d'améliorer l'accès du groupe cible aux offres de formation.⁵ Ces informations ont pu être confirmés par le sondage effectué auprès du groupe cible. La majorité des participantes et participants aux cours ont découvert les offres de formation sur Internet ou dans la presse écrite. Trois personnes interrogées en ont entendu parler par une personne de leur environnement personnel, ce qui est, selon la littérature, une source d'information très fréquente. En outre, certaines personnes ont cité l'employeur ou le centre d'orientation comme intermédiaire donnant des informations sur les offres (cf. illustration 4-1). Cela montre l'importance des réseaux fiables pour s'adresser aux personnes concernées. Les centres d'aide et d'accueil n'ayant été cités qu'une seule fois, une grande marge de progression existe. La radio, la télévision et les foires n'ont pas été mentionnées dans le sondage. Trois personnes ont été informées par Pro Senectute, à savoir par le

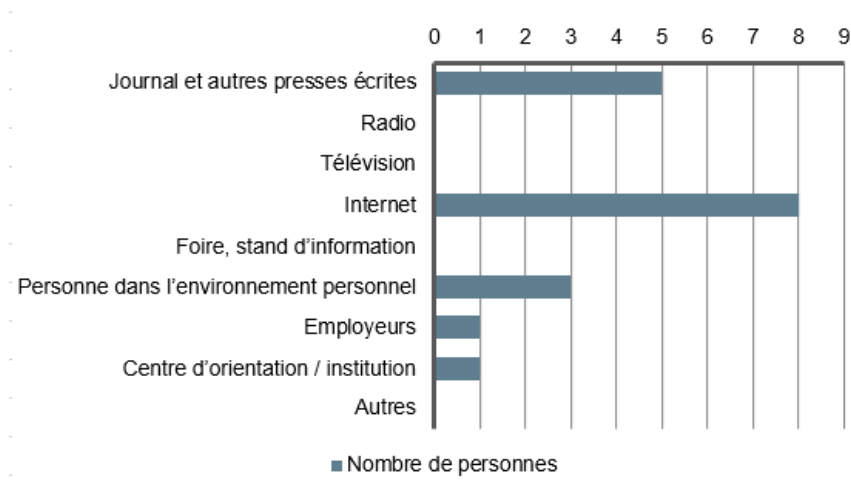
³ Schröder; Grämiger (2010), p. 25

⁴ BASS (2007), p. II-IV

⁵ Notamment BASS (2007) ; MacMillan (2009) ; Centre suisse de coordination pour la recherche en éducation CSRE (2002)

prestataire directement (par l'offre de cours ou la revue publicitaire), et une personne a trouvé un cours en lisant une interview sur l'application du journal 20 Minutes.

Illustration 4-1 : la manière dont le groupe cible a découvert les offres de cours



Question : Comment ou par qui avez-vous découvert la formation ?

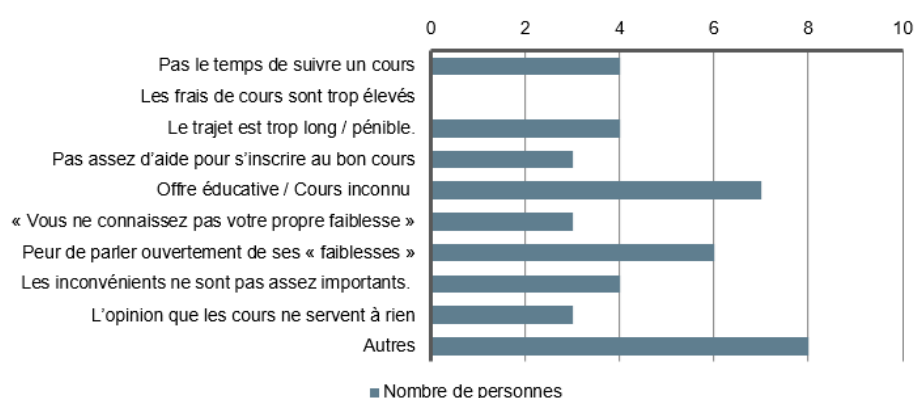
Les raisons principales invoquées par le groupe cible pour participer à un cours peuvent être classées en quatre domaines généraux :

Illustration 4-2 : Raisons citées par les personnes concernées justifiant une participation à une formation continue

Raison principale	
Épanouissement personnel	<ul style="list-style-type: none"> – Apprendre quelque chose de nouveau – Se poser de nouveaux défis – Changer quelque chose dans sa vie – Améliorer ses connaissances linguistiques
Recherche d'emploi / changement d'emploi / formation continue	<ul style="list-style-type: none"> – Difficultés dans la recherche d'une place d'apprentissage – Formation continue en raison d'un changement d'emploi – Évolution professionnelle, plus de possibilités, meilleur salaire – Perte de son emploi
Difficultés dans l'utilisation des TIC	<ul style="list-style-type: none"> – Être prêt-e en cas de cours en ligne (sur Zoom) – Difficultés à participer à une séance en ligne – Difficultés à utiliser une tablette (mentionné 2x) – Utiliser un ordinateur dans le cadre du travail (mentionné 3x)
Écriture	<ul style="list-style-type: none"> – Difficultés de lecture et d'écriture (mentionné 3x) – La langue, l'oral comme à l'écrit, est toujours plus importante au travail.

Selon les participantes et participants, les plus grands obstacles à la fréquentation d'un cours sont le manque de connaissances au sujet de l'offre de cours ainsi que la peur de parler ouvertement de ses « faiblesses ». À la troisième place des motifs les plus cités, on trouve les inconvénients liés à la situation qui ne sont pas assez importants pour pousser les personnes à suivre des cours, les longs trajets pour se rendre au cours et le manque de temps (cf. Illustration 4-3). Ces résultats recourent à nouveau largement ceux de la littérature. Il est cependant très réjouissant de constater que les frais de cours ne sont pas considérés comme un obstacle.

Illustration 4-3 : Obstacles pour la fréquentation de formations continues



Question : Pourquoi est-ce qu'il n'y a pas plus de personnes qui suivent les cours ?

Selon deux personnes, la pandémie de coronavirus constitue un autre obstacle. Ce point peut être mis en lien avec l'organisation des cours en ligne : une personne a indiqué que nombre de participantes et participants avaient arrêté les cours durant la pandémie. Un autre élément est que le coronavirus a entraîné davantage d'incertitudes, ce qui a freiné les personnes dans leur inscription aux cours. Par ailleurs, un motif relevé une fois est l'horaire des cours du soir, qui peut empêcher certaines personnes de participer. Enfin, le fait que les employeurs ne comprennent pas le problème et ne voient pas la nécessité d'un cours est aussi un obstacle. Ces résultats se retrouvent également dans la littérature.

Les personnes concernées ont cité les possibilités suivantes pour encourager la fréquentation des cours :

- proposer différents jours et horaires de cours ;
- améliorer la présence de la problématique dans les médias (p. ex. une personnalité publique parle de ses faiblesses dans les médias) ;
- informer les entreprises sur la problématique et les offres. Éventuellement faire supporter les frais de cours par les employeurs ;

- contacter activement les écoles, l'orientation professionnelle, les écoles professionnelles, les médecins, les hôpitaux, etc. et les informer sur la problématique et les offres.

Les personnes concernées sont toutefois largement d'accord pour dire que, finalement, leur attitude et leur motivation étaient le facteur décisif pour fréquenter effectivement un cours et le mener à bout avec succès.

4.3 Centres d'aide et d'accueil : obstacles et mesures à prendre

a) Connaissances issues de la littérature

La littérature s'intéresse également aux obstacles liés aux centres d'aide et d'accueil par rapport aux quatre niveaux d'action : identifier, aborder, évaluer et orienter. Par exemple, une étude parue récemment dans le canton de Lucerne s'est penchée sur les lacunes dans les compétences de base et le rôle des centres d'aide et d'accueil.⁶ Elle a identifié les difficultés suivantes :

- Les personnes concernées ont souvent développé des stratégies pour cacher leurs lacunes dans les compétences de base. Il est ainsi souvent difficile d'identifier le besoin d'encourager le développement de ces compétences.
- Étant donné que la problématique est de nature transversale, différents acteurs cantonaux sont concernés, mais leurs compétences ne sont pas clairement délimitées.
- Les offres ne sont pas assez connues. De nombreuses offres passent en effet inaperçues auprès du groupe cible comme des centres d'aide et d'accueil.
- Les centres d'aide et d'accueil ou conseillères et conseillers potentiellement aptes à le faire ne disposent pas d'assez de temps pour le conseil.
- Les connaissances dans le domaine de l'encouragement des compétences de base doivent encore être développées et retravaillées dans de nombreux endroits.

Une autre étude⁷, publiée en 2010, indique que les centres d'aide et d'accueil (p. ex. ORP, offices AI ou services chargés des questions d'intégration) ne considèrent la plupart du temps pas que leur tâche consiste à identifier les lacunes dans les compétences de base. Celles-ci ne sont donc que rarement décelées.

b) Pourquoi les lacunes dans les compétences de base ne sont-elles pas identifiées ?

Comme décrit au point précédent, la littérature donne plusieurs raisons qui expliquent pourquoi les lacunes dans les compétences de base ne sont pas identifiées par les centres d'aide et

⁶ Canton de Lucerne (2021), p. 4

⁷ Schräder; Grämiger (2010), p. 26

d'accueil. Le sondage auprès de ces centres a permis de mettre en lumière les motifs suivants, qui coïncident avec les résultats de l'étude lucernoise (2021)⁸ :

- Les centres d'aide et d'accueil ne considèrent (jusqu'à présent) pas qu'identifier les lacunes et proposer un soutien fassent partie de leur mandat.
- En général, les collaboratrices et collaborateurs ne sont pas assez sensibilisés à la thématique et il manque un point de contact centralisé pour les personnes potentiellement concernées.
- Les personnes concernées ont honte de leurs lacunes dans les compétences de base et sont donc difficiles à atteindre par les centres d'aide et d'accueil.
- Il n'y a pas assez d'échanges entre les spécialistes.
- Les offres devraient être subventionnées et il faut mieux les faire connaître aux personnes de référence importantes (p. ex. parents).

c) Raisons pour lesquelles les lacunes ne sont pas abordées

L'identification des lacunes dans les compétences de base ne suffit pas si celles-ci ne sont pas ensuite abordées par la conseillère ou le conseiller. Quatre raisons ressortent du sondage auprès des centres d'aide et d'accueil expliquant pourquoi les collaboratrices et collaborateurs ne parlent pas des possibles lacunes avec les personnes concernées :

- Ce n'est pas le mandat principal du centre.
- Les centres manquent de ressources.
- Les lacunes dans les compétences de base sont un sujet délicat/sensible pour les personnes concernées.
- Les lacunes dans les compétences de base sont difficilement identifiables.

Le problème le plus cité (à 9 reprises) est que les tâches « identifier » et « aborder les lacunes dans les compétences de base » **ne font pas partie du mandat principal** du centre. Ce constat correspond aux résultats issus de la littérature. Lors des entretiens de conseil, ce sont d'autres sujets qui sont abordés. En outre, le besoin de soutien supplémentaire ainsi que les garanties de prise en charge doivent être évalués et autorisés par les partenaires, travailleuses et travailleurs sociaux compétents en fonction de chaque situation, ce qui complique encore davantage l'encouragement des compétences de base.

Directement lié avec le fait que le mandat n'est pas prévu pour cette tâche, il y a aussi **le manque de temps** des centres. Les collaboratrices et les collaborateurs n'ont souvent pas les capacités pour aborder les lacunes dans les compétences de base, car cela ne fait pas partie de leur mandat. Selon les remarques d'une personne, les collaboratrices et les collaborateurs ont souvent des soupçons (p. ex. que quelqu'un ne sache pas écrire). Aborder ces suppositions nécessite cependant du travail et représente un obstacle supplémentaire.

⁸ Canton de Lucerne (2021)

La deuxième raison la plus évoquée (à 8 reprises) est que les collaboratrices et les collaborateurs ne veulent pas parler de la problématique, car c'est un **sujet sensible** pour les personnes concernées. Les conseillères et conseillers ne veulent pas ridiculiser ou déstabiliser leur clientèle. Par ailleurs, certaines personnes ont déclaré qu'il était très difficile d'aborder le sujet, car cela demande une bonne relation de confiance et la réaction de la cliente ou du client peut être mauvaise.

Une autre raison est qu'il est **difficile d'identifier les lacunes dans les compétences de base**. Les clientes et clients ont souvent développé des stratégies pour dissimuler leurs lacunes. Cela recoupe également les résultats d'études précédentes. En outre, certaines lacunes ne sont visibles que dans certaines conditions de consultation ou lors du traitement de certains thèmes. De plus, les clientes et clients ne font pas d'évaluation des capacités et ne doivent souvent présenter aucun certificat ou attestation de connaissances. Des tests peuvent être ordonnés uniquement pour les personnes qui sont inscrites auprès d'institutions telles que les services sociaux, l'ORP ou l'AI.

d) Défi lors de l'évaluation

En cas de soupçon de lacunes dans les compétences de base, il faut procéder à une évaluation. Les défis que rencontrent alors les centres d'aide et d'accueil peuvent être classés en quatre catégories :

- Manque de motivation et de coopération de la part des personnes concernées
- Ce n'est pas le mandat principal du centre.
- Manque de temps dans le centre
- Langue et différences culturelles, ce qui complique la compréhension

Ce qui revient le plus souvent dans le sondage réalisé auprès des centres d'aide et d'accueil, c'est le **manque de motivation et de coopération** de la part des personnes concernées. Ainsi, mener des évaluations peut dégrader la confiance et la collaboration entre clientes et clients et conseillères et conseillers. Le sujet est très stigmatisé et de nombreuses personnes concernées ne veulent pas se pencher sur la problématique.

Les aides suivantes peuvent soutenir les collaboratrices et collaborateurs lors des évaluations :

- Davantage de ressources : accorder plus de temps aux centres d'aide et d'accueil. Les coûts supplémentaires liés à l'évaluation, à l'encouragement et au suivi devraient être pris en charge.
- Mettre à disposition des outils d'évaluation : exemples concrets et propositions de solutions, adresses ou aides, tests standardisés, guides pour la procédure
- Sensibilisation et cours : proposer des cours, mettre à disposition des informations et du savoir spécifique

e) Orientation vers des offres de formation adaptées

Pour que les personnes puissent combler leurs lacunes dans les compétences de base, elles doivent être orientées vers les bonnes offres de formation. Environ deux tiers des centres interrogés connaissent l'offre de formation pour les adultes ayant des lacunes dans les compétences de base, le résultat étant similaire pour toutes les compétences. Tout juste la moitié des collaboratrices et collaborateurs sont informés sur l'offre et un tiers des personnes interrogées considèrent qu'il existe des problèmes lors de l'orientation des adultes concernés.

Les réponses à la question « quels problèmes apparaissent lors de l'orientation des personnes concernées ? » couvrent largement les observations de la littérature. Selon les centres d'aide et d'accueil interrogés, un des problèmes est que les lacunes dans les compétences de base ne sont pas un sujet, et que certains centres ne connaissent pas bien les offres et n'ont parfois pas les compétences pour orienter les personnes. Par ailleurs, il revient aux personnes concernées elles-mêmes de décider de suivre ces offres ou non. À cela s'ajoute que les cours sont onéreux et qu'il manque souvent une offre de garde pour les enfants.

4.4 Conclusion de l'analyse des besoins

L'analyse des besoins donne un bon aperçu des canaux et des instruments qui permettent d'atteindre les personnes concernées et de la manière dont les centres d'aide et d'accueil peuvent remplir le rôle central d'intermédiaire. Les résultats du sondage recourent les résultats obtenus jusqu'à présent dans la littérature.

a) Groupe cible

Le sondage a montré que les personnes concernées ont eu connaissance des cours avant tout sur Internet, dans les journaux et autres médias ou par des personnes de leur environnement proche. Cela reflète les observations de la littérature, qui précise que les personnes les plus proches jouent un rôle d'intermédiaire important. Les éléments déclencheurs qui permettent aux personnes concernées de suivre un cours peuvent être classés dans quatre domaines :

- l'épanouissement personnel et le fait de se fixer des nouveaux défis,
- la recherche d'emploi, le changement d'emploi ou la formation continue,
- les difficultés dans l'utilisation des TIC (au travail ou au quotidien),
- des problèmes pour lire et écrire.

Les obstacles pour participer à un cours recourent également largement les résultats de la littérature. Les obstacles les plus cités sont le manque de connaissances sur l'offre de cours et la peur de parler ouvertement de ses « faiblesses ». En outre, la situation ne serait pas assez handicapante, le trajet serait trop long et le temps à disposition pour suivre un cours trop restreint.

Pour améliorer ou simplifier la participation aux cours, une meilleure couverture de la problématique dans les médias pourrait aider à surmonter les blocages. En outre, les entreprises, les écoles, l'orientation professionnelle, le personnel médical, les hôpitaux, etc. devraient être mieux informés sur la problématique et les offres. Afin de supprimer les obstacles de temps, il serait utile de proposer des cours à des jours et des horaires différents.

b) Centres d'aide et d'accueil

Le fait que les centres d'aide et d'accueil endossent ou non leur rôle d'intermédiaire et la mesure dans laquelle ils le font dépend des obstacles auxquels ils doivent faire face. Le sondage a permis de définir les défis suivants, pour chacun des niveaux d'action :

Illustration 4-4 : Défis pour les centres d'aide et d'accueil, par niveau d'action

Niveau d'action	Défis pour les centres d'aide et d'accueil
Identifier	<ul style="list-style-type: none"> – Ce n'est pas le mandat principal du centre. – Les personnes ont honte lorsqu'elles ont des lacunes dans des compétences et sont donc difficiles d'accès pour les prestataires.
Aborder	<ul style="list-style-type: none"> – Ce n'est pas le mandat principal du centre. – Les centres manquent de ressources. – Les lacunes dans les compétences de base sont un sujet délicat/sensible. – Les lacunes dans les compétences de base sont difficiles à identifier.
Évaluer	<ul style="list-style-type: none"> – Manque de motivation et de coopération de la part des personnes concernées – Ce n'est pas le mandat du centre. – Manque de temps dans le centre – Langue et différences culturelles, ce qui complique la compréhension
Orienter	<ul style="list-style-type: none"> – Les lacunes dans les compétences de base ne sont pas un sujet dans les centres d'aide et d'accueil. – Les conseillers·ères ne connaissent pas toute l'offre et ne sont pas compétents pour orienter les personnes concernées. – 1/3 des personnes interrogées considèrent problématique d'orienter les personnes concernées vers les offres appropriées

Il ressort clairement de ce tableau que le mandat incomplet et le manque de ressources dans les centres d'aide et d'accueil constituent des obstacles importants à plusieurs niveaux d'action. Mais le manque de disposition des clientes et clients à aborder le problème empêche aussi les centres de les orienter activement.

Il existe plusieurs aides et solutions qui peuvent soutenir les centres d'aide et d'accueil dans l'exécution des quatre niveaux d'action. Ces outils sont décrits dans le chapitre suivant.

5 Solutions et recommandations

5.1 Introduction

En vertu de la loi fédérale sur la formation continue, la Confédération et les cantons doivent s'engager pour que les adultes puissent acquérir les compétences de base qui leur font défaut et les maintenir. À l'heure actuelle, en raison de différents obstacles, seule une partie des offres de formation est utilisée par les personnes concernées. Le canton de Berne souhaite améliorer l'accès de ces personnes aux offres de formation continue. La sensibilisation des centres d'aide et d'accueil ainsi qu'une meilleure coordination entre les centres et les prestataires de formation pourraient contribuer à cette amélioration.

Les chapitres précédents ont permis d'analyser le nombre de centres d'aide et d'accueil ainsi que les défis rencontrés par le groupe cible et par les centres. Comme décrit au chapitre 4.2, plusieurs raisons expliquent pourquoi les personnes ayant des lacunes dans les compétences de base ne recourent pas aux offres de formation. Il y a des obstacles du côté des personnes concernées, mais aussi du côté des centres d'aide et d'accueil, qui devraient orienter ces personnes vers les offres adaptées.

La présente étude se concentre surtout sur les obstacles auxquels font face les centres d'aide et d'accueil. Les sondages réalisés auprès des acteurs cantonaux, des centres d'aide et d'accueil et du groupe cible permettent de tirer de premières conclusions concernant les mesures à prendre et les solutions possibles. Ces résultats et solutions ont été discutés lors d'un atelier le 10 novembre 2021 réunissant des spécialistes de différents centres d'aide et d'accueil et les acteurs cantonaux ; ceux-ci ont évalué l'efficacité et l'applicabilité de ces solutions. Les recommandations qui en découlent ont été présentées et approfondies lors de la séance du Conseil de la formation continue du 25 novembre 2021.

5.2 Solutions pour un meilleur soutien des centres d'aide et d'accueil

Pour ce qui est des centres d'aide et d'accueil, les recherches bibliographiques et le sondage mené auprès de ces centres ont permis de mettre en lumière les raisons derrière les principaux obstacles qui empêchent les centres d'identifier les lacunes, d'aborder la thématique, d'évaluer et d'orienter les personnes ayant des compétences de base insuffisantes. Les principaux obstacles suivants ont pu être identifiés :

- Les (lacunes dans les) compétences de base **ne font pas partie du mandat de prestations** des centres d'aide et d'accueil. Dès lors, ces centres n'ont pas les **ressources nécessaires** pour assumer cette tâche.
- Les lacunes dans les compétences de base sont **difficiles à identifier** pour les centres d'aide et d'accueil, notamment en raison du manque de savoir-faire des conseillères et conseillers.
- Les lacunes dans les compétences de base sont un **sujet sensible** qui peut entraver la gestion et la communication avec les personnes concernées.

- La **collaboration** fait parfois **défaut** ou les centres d'aide et d'accueil **ne sont pas conscients** des possibilités de collaboration qui s'offrent à eux.

Le sondage auprès des centres d'aide et d'accueil et les interviews des acteurs cantonaux ont permis de dégager plusieurs pistes de solutions. L'objectif est de pouvoir aider les collaboratrices et collaborateurs dans les quatre niveaux d'action. Ces solutions sont discutées ci-après dans la perspective de leur efficacité et applicabilité et des cinq principaux obstacles. L'illustration 5-1 à l'annexe B dresse une vue d'ensemble de ces solutions.

a) Les (lacunes dans les) compétences de base ne font pas partie du mandat de prestations des centres d'aide et d'accueil. Dès lors, ces centres n'ont pas les ressources nécessaires pour assumer cette tâche.

Pour donner plus de poids à la thématique des compétences de base dans les centres d'aide et d'accueil, les options suivantes, qui découlent du sondage et des discussions avec les acteurs cantonaux lors de l'atelier, sont envisageables :

- Intégrer la thématique des compétences de base dans le mandat des centres d'aide et d'accueil (p. ex. dans la charte)
- Mettre à disposition des centres d'aide et d'accueil plus de ressources humaines, temporelles et financières
- Aborder la thématique à un niveau supérieur ou au niveau politique, davantage suivre la vision de la CII sur le plan de la mise en œuvre

Intégrer la thématique des compétences de base au mandat des centres d'aide et d'accueil définirait clairement les tâches des conseillères et conseillers. Cela permettrait également d'allouer des ressources humaines, temporelles et financières au traitement de la problématique. L'efficacité de la mesure est considérée comme très haute, la faisabilité politique toutefois comme difficile.

L'efficacité, sur les centres d'aide et d'accueil, d'un positionnement fort de la thématique au niveau politique supérieur est quant à elle contestée. Cependant, la probabilité d'obtenir des ressources supplémentaires augmente si, à un haut niveau politique, il existe une certaine compréhension du problème. Il peut en outre être utile que plusieurs institutions collaborent davantage, non seulement sur le plan stratégique, mais aussi sur le plan opérationnel. Un renforcement de la thématique dans la CII est ainsi souhaité.

b) Les lacunes dans les compétences de base sont difficiles à identifier pour les centres d'aide et d'accueil, notamment en raison du manque de savoir-faire des conseillères et conseillers.

Même si les personnes présentant des lacunes dans les compétences de base ont de bonnes stratégies pour cacher ces lacunes, les conseillères et conseillers peuvent tout de même les identifier. Cependant, ils manquent souvent de savoir-faire en la matière. Ce savoir-faire peut être acquis grâce à **des formations continues, des cours, des séminaires ou des modules**. Les différentes possibilités pour améliorer les connaissances des conseillères et conseillers

sont toutes considérées comme très efficaces. Toutefois, la mise en œuvre est difficile à concrétiser si les centres d'aide et d'accueil ne disposent pas des ressources financières et du temps nécessaires. La faisabilité de ces mesures peut être améliorée si les cours de formation pour les conseillères et conseillers sont proposés gratuitement par le canton. En outre, les personnes qui ont participé aux discussions proposent de créer un pool de spécialistes auxquels il peut être fait appel pour les formations continues. L'efficacité, déjà considérée comme haute, peut être encore augmentée si la sensibilisation est faite en continu et si les conseillères et conseillers sont encouragés à remettre en question leurs propres schémas de pensée.

Une autre manière d'identifier les lacunes dans les compétences de base serait les **outils de diagnostic**, considérés comme très efficaces et faciles à mettre en place. De nombreux outils existent déjà aujourd'hui. Plusieurs participantes et participants demandent en outre que des (autres) outils de diagnostic soient élaborés, étant donné que de nombreuses personnes ayant des lacunes dans les compétences de base ont déjà fait de mauvaises expériences avec les tests standardisés. Pour que les conseillères et conseillers utilisent plus les outils standard ainsi que les outils alternatifs, une vue d'ensemble et des recommandations seraient utiles. Il est important que ces outils soient adaptés aux différents centres d'aide et d'accueil.

Le **matériel de base** seul n'apporte pas de grande plus-value aux centres d'aide et d'accueil. Il reste malgré tout très important. Les documents suivants peuvent aider les conseillères et conseillers à identifier les lacunes dans les compétences de base :

- informations et notices sur les offres de formation,
- matériel informatif pour les personnes concernées,
- vue d'ensemble des différents outils (p. ex. questions, exercices) permettant de pointer les lacunes,
- exemples concrets et propositions de solutions.

c) Les lacunes dans les compétences de base sont un sujet sensible qui peut entraver la gestion et la communication avec les personnes concernées.

Pour déstigmatiser les lacunes dans les compétences de base, il faut davantage faire connaître la thématique et sensibiliser la population. La Direction de l'instruction publique et de la culture peut y parvenir en participant à une action à l'échelle de la Suisse et/ou en organisant des **campagnes de sensibilisation cantonales ou régionales auprès de la population et des proches des personnes concernées**. Ces mesures de sensibilisation sont faciles à mettre en œuvre, mais elles ont été considérées comme étant peu efficaces pour les centres d'aide et de conseil. Afin de mieux atteindre les personnes concernées et d'améliorer l'efficacité des mesures, les campagnes doivent être organisées avec l'aide de personnes clés, de multiplicatrices et multiplicateurs ou d'ambassadrices et ambassadeurs.

Les mesures peuvent avoir un grand effet si les capacités des conseillères et conseillers à traiter le sujet sont directement renforcées. À cet égard, il est nécessaire de montrer aux conseillères et conseillers quel « avantage » une amélioration des compétences de base pourrait représenter pour les centres d'aide et d'accueil.

d) La collaboration fait parfois défaut ou les centres d'aide et d'accueil ne sont pas conscients des possibilités de collaboration qui s'offrent à eux.

Pour améliorer la collaboration entre les institutions, les acteurs cantonaux et les centres d'aide et d'accueil ont évoqué les solutions suivantes :

- faire connaître les possibilités de collaboration (orientation vers un autre service, aiguillage) ;
- mettre à disposition des informations sur les centres spécialisés (dépliants, notices) ;
- donner des exemples concrets et des recommandations sur l'aiguillage ;
- créer une plateforme d'échange pour les spécialistes des centres d'aide et d'accueil (séances de réseautage, plateforme nationale, échange régional/cantonal) ;
- promouvoir la protection des données ;
- mieux définir les responsabilités et le financement en cas de recoupement de domaines.

Les connaissances sur les possibilités de collaboration peuvent être améliorées grâce à la création d'une plateforme d'échange pour les spécialistes des centres d'aide et d'accueil, qui proposerait des séances de réseautage, une plateforme nationale ou des échanges sur le plan régional ou cantonal. L'ensemble des participantes et participants ont considéré cette mesure comme étant très efficace et facile à mettre en œuvre. L'atelier organisé dans le cadre du projet avec les acteurs cantonaux et des collaboratrices et collaborateurs d'une sélection de centres d'aide et d'accueil a été qualifié de bon exemple d'événement où il est possible d'échanger et de réseauter. Pour faciliter les échanges et la collaboration, il est en outre possible de mettre à disposition des informations sur les centres spécialisés (dépliants, notices), ainsi que des exemples concrets et des recommandations sur l'aiguillage.

e) Autres solutions

Les sondages et l'atelier ont également permis de mettre en avant des solutions qui ne concernent pas directement les centres d'aide et d'accueil, mais qui représentent une plus-value dans le domaine des lacunes dans les compétences de base. Les solutions suivantes ont été considérées comme utiles en dehors des centres d'aide et d'accueil :

- mieux communiquer sur la prise en charge des coûts par certaines organisations ;
- mieux adapter les offres de formation aux besoins du groupe cible et proposer des offres à bas seuil ;
- faire davantage connaître les offres de formation (p. ex. la plateforme « Simplement mieux »⁹) ;
- relier les offres de formation individuelles à des coachings et des travaux pratiques (p. ex. mini-jobs au sein de centres familiaux ¹⁰) ;
- penser à des financements plus grands et distincts d'un mandat direct ;

⁹ « Simplement mieux » est la plateforme suisse pour les compétences de base. Source : Simplement mieux (2021)

¹⁰ Cf. : www.bildungundfamilie.ch/projekte/minijobs

- poser les fondements des compétences de base à l'école obligatoire.

5.3 Recommandations

Sur la base des solutions et des retours fournis par les centres d'aide et d'accueil et les acteurs cantonaux lors de l'atelier, les solutions ont pu être évaluées et de premières recommandations ont été formulées, lesquelles ont ensuite été complétées et validées par le Conseil de la formation continue. Il s'agit des six recommandations suivantes, émises à l'intention du canton de Berne :

1. établir une vue d'ensemble et des recommandations concernant les outils de diagnostic ;
2. promouvoir la mise en réseau des protagonistes ;
3. intégrer la thématique des compétences de base dans les mandats de prestations et mettre à disposition les ressources correspondantes ;
4. améliorer les connaissances des centres d'aide et d'accueil quant à la thématique des compétences de base ;
5. faire de la thématique des compétences de base un sujet CII principal ;
6. promouvoir la disponibilité et l'accès aux offres à bas seuil.

a) Établir une vue d'ensemble et des recommandations concernant les outils de diagnostic

Pour identifier et évaluer les lacunes dans les compétences de base, les centres d'aide et d'accueil doivent pouvoir compter sur des résultats fiables d'instruments qui ne sont pas trop chronophages. L'utilisation d'outils de diagnostic est une solution efficace et facile à mettre en œuvre.

Afin que les centres d'aide et d'accueil puissent utiliser ces instruments, ils doivent avoir à disposition une vue d'ensemble et des recommandations concernant les outils de diagnostic adaptés aux centres d'aide et d'accueil. D'autres procédures de test doivent être développées et recommandées, car de nombreuses personnes présentant des lacunes dans les compétences de base ont eu une expérience négative avec les tests standardisés. Il est aussi possible d'adapter à la thématique des compétences de base des procédures de test existantes. Par exemple, l'instrument fide, pour le placement dans un cours de langue, dans le domaine de la migration s'y prête : des adaptations sont possibles afin que l'outil puisse être utilisé également pour identifier et évaluer les lacunes dans les compétences de base.

b) Promouvoir la mise en réseau des protagonistes

Pour améliorer la collaboration et les échanges entre les acteurs, la mise en réseau de ces acteurs doit être encouragée. À cet effet, le canton de Berne doit créer une plateforme d'échange pour les spécialistes des centres d'aide et d'accueil. Cette solution est facile à mettre en œuvre et produit un effet important auprès des conseillères et conseillers. Le canton

doit en outre s'engager pour qu'une plateforme nationale voie le jour, permettant un échange régional ou cantonal entre les différents acteurs.

c) Intégrer la thématique des compétences de base dans les mandats de prestations et mettre à disposition les ressources correspondantes

Pour les centres d'aide et d'accueil qui dépendent d'un service cantonal ou qui sont liés au canton par un contrat de prestations, la thématique des compétences de base doit être précisée dans le mandat de prestations. En outre, les ressources correspondantes doivent être mises à disposition. Si la thématique est intégrée au mandat de prestations, les conseillères et conseillers concernés se sentent plus responsables pour identifier, aborder et évaluer les lacunes dans les compétences de base et pour orienter les personnes vers les services adaptés.

d) Améliorer les connaissances des centres d'aide et d'accueil quant à la thématique des compétences de base

La mesure dans laquelle la thématique est et sera traitée dépend aussi de la compréhension du mandat et du sens de la responsabilité des centres et des collaboratrices et collaborateurs, qu'un mandat de prestation existe ou non. C'est pourquoi il est important que les centres d'aide et d'accueil comprennent bien l'intérêt de clarifier les lacunes dans les compétences de base. Afin de renforcer cette compréhension, il convient de :

- organiser des formations continues pour les centres d'aide et d'accueil ;
- sensibiliser régulièrement et en continu les centres d'aide et d'accueil ;
- mettre à disposition du matériel comme base pour les centres d'aide et d'accueil.

e) Faire de la thématique des compétences de base un sujet CII principal

La thématique des lacunes dans les compétences de base est déjà intégrée dans la CII et différents projets dans ce domaine sont en cours. La vision de la CII doit cependant être renforcée par la collaboration entre les Directions et les offices pour la mise en œuvre de projets et de mesures. Cela permettra de renforcer la visibilité de la thématique et la conscience des différents départements et acteurs.

f) Promouvoir la disponibilité et l'accès aux offres à bas seuil

La dernière recommandation ne concerne pas directement les centres d'aide et d'accueil, mais a pour but d'encourager l'accès des personnes ayant des lacunes dans les compétences de base aux offres de formation. Elle peut être appliquée à l'échelle du canton.

Pour cela, les offres de formation doivent être dans la mesure du possible à bas seuil. En outre, les cours doivent être proposés sur le plus de jours possible et aux horaires les plus variés, afin que les personnes concernées puissent choisir, parmi un vaste éventail de cours, ceux qui sont compatibles à leur emploi du temps. Par ailleurs, l'inscription aux offres de formation doit être ouverte dès à présent et à court terme pour que le temps entre l'inscription et le début du

cours soit le plus court possible. Pour réduire les obstacles financiers, les frais de cours doivent être maintenus au niveau le plus bas possible ou être en partie pris en charge par le canton.

Annexe A : outils de sondage

Sondage auprès des acteurs cantonaux

Les questions du tableau ci-dessous ont servi de fil rouge lors des interviews. Elles sont liées les unes aux autres. Cela signifie qu'il est possible d'abandonner, d'adapter légèrement ou d'ajouter certains blocs de questions en fonction des réponses déjà données.

Point de vue interne : uniquement Madame Stalder et Madame Messner

Pour les autres questions : institutions collaborant avec des centres d'aide et d'accueil

Point de vue interne – centres d'aide et d'accueil et institutions collaborant avec des centres d'aide et d'accueil	Réponses
Quelle est la fonction de votre centre ?	
Identifier	
<ul style="list-style-type: none"> – Vos collaboratrices et collaborateurs sont-ils spécialement sensibilisés à la thématique des compétences de base ? Si oui : de quelle manière ? – Les collaboratrices et collaborateurs ont-ils la possibilité d'identifier les lacunes dans les compétences de base ? Peuvent-ils le faire pour chaque compétence de base ? Si oui de manière générale : – Comment identifient-ils les lacunes ? – Ont-ils des outils pour ce faire ? – Qu'est-ce qui pourrait les aider à identifier les lacunes ? 	
Aborder	
<ul style="list-style-type: none"> – Pensez-vous que les collaboratrices et collaborateurs abordent les lacunes identifiées avec les personnes concernées ? – Disposez-vous d'instruments qui aident les collaboratrices et collaborateurs à aborder le sujet avec les personnes concernées ? – Qu'est-ce qui pourrait les aider à aborder de manière ciblée ces lacunes avec les personnes concernées ? 	
Évaluer	
<ul style="list-style-type: none"> – Comment se déroule l'évaluation lorsqu'on soupçonne qu'une personne a des lacunes dans les compétences de base ? Les collaboratrices et collaborateurs connaissent-ils les possibilités d'évaluation ? – Quels sont les défis rencontrés lors de l'évaluation ? (p. ex. manque de clarté de la procédure d'évaluation ou de la suite de la procédure, manque de volonté, etc.) 	

Orienter

- Les collaboratrices et collaborateurs connaissent-ils les offres de formation adaptées aux personnes ayant des lacunes dans les compétences de base ?
- Les collaboratrices et collaborateurs sont-ils informés expressément de l'offre de formation (p. ex. sous la forme d'un cours à l'interne, de listes internes des prestataires, etc.) ?
- Les collaboratrices et collaborateurs rencontrent-ils des problèmes pour orienter les personnes vers les offres de formation ? Qu'est-ce qui pourrait les aider à régler ces problèmes ?

Collaboration

- Votre centre collabore-t-il avec d'autres institutions, p. ex. lors de l'évaluation ?
- Cette collaboration fonctionne-t-elle bien ? Y a-t-il des problèmes au niveau des interfaces ?
- Qu'est-ce qui pourrait être amélioré dans l'organisation et la collaboration entre les services impliqués ?

Sondage auprès de votre institution :

Nous aimerions envoyer un sondage écrit sur ce sujet à vos centres d'aide et d'accueil : comment devrions-nous procéder ?
Qui sont les interlocuteurs·trices ?

Point de vue externe – autres centres d'aide et d'accueil

Quels centres d'aide et d'accueil devraient selon vous être capables d'identifier les lacunes dans les compétences de base des adultes et d'orienter ceux-ci vers les offres de formation adaptées ?

Ces centres d'aide et d'accueil assument-ils ce rôle ?

Comment et par qui/quoi les centres d'aide et d'accueil peuvent-ils être soutenus pour identifier, aborder et évaluer les lacunes et orienter les personnes ?

Pour les fins de notre étude : quels centres d'aide et d'accueil devons-nous absolument interroger ? À quoi faut-il faire attention ? (organisation centralisée, etc.)

Évaluation générale

De manière générale, estimez-vous qu'il est possible de bien atteindre le groupe cible ? Quels sont les obstacles ?

Quelles mesures permettraient une meilleure atteinte du groupe cible ?

Selon vous, quelles mesures d'optimisation sont nécessaires en général pour identifier, aborder et évaluer les lacunes et orienter les personnes concernées ?

Sondage en ligne réalisé auprès des participant·e·s aux cours

Données socio-économiques	Réponses
Année de naissance	Ouvert
Sexe	Ouvert
Niveau d'éducation le plus élevé	<ul style="list-style-type: none"> – HEU (hautes écoles universitaires), écoles polytechniques fédérales, HES (hautes écoles spécialisées) ou HEP (hautes écoles pédagogiques) – Formation professionnelle supérieure – Maturité gymnasiale, maturité professionnelle ou maturité spécialisée – Formation professionnelle initiale (attestation fédérale de formation professionnelle AFP, certificat fédéral de capacité CFC) – École obligatoire sans formation professionnelle complète
Situation d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> – Départ à la retraite – Sans emploi – Emploi
Langue maternelle	<ul style="list-style-type: none"> – Allemand – Français – Italien – Autres
Accès	
Comment ou par qui avez-vous attiré l'attention sur nous ?	<ul style="list-style-type: none"> – Journal et autres presses écrites – Radio – Télévision – Internet – Personne dans l'environnement personnel (amis, famille, collègues de travail, etc.) – Centre d'orientation / institution (ORP, Assurance-invalidité (AI), etc.) ; si oui, lesquels ? – Employeurs – Foire, stand d'information – Autres
Motivation	
Quelle était votre motivation principale à participer au cours ?	ouvert
Participation du groupe cible	
Pourquoi est-ce qu'il n'y a pas plus de personnes qui suivent les cours ?	<ul style="list-style-type: none"> – Pas le temps de suivre un cours – Les frais de cours sont trop élevés – Le chemin vers le lieu de cours est trop long / trop difficile – Il manque une consultation / aide pour s'inscrire à l'un ou l'autre bon cours – Offre éducative / Cours inconnu – « Vous ne connaissez pas votre propre faiblesse » – Peur de parler ouvertement de ses « faiblesses » – Les désavantages liés à la situation ne sont pas assez importants. – L'opinion que les cours ne servent à rien

	– Autres
Qu'est-ce qui pourrait aider plus de personnes à suivre les cours?	ouvert

Sondage en ligne réalisé auprès des centres d'aide et d'accueil

Informations concernant votre centre d'aide et d'accueil

R1

- Nom du centre d'aide et d'accueil
- Coordonnées (courriel)

R2 Où se déroule l'activité de votre centre d'aide et d'accueil ?

- Dans toute la Suisse (offre au niveau national) (R2.1)
- Dans tout le canton de Berne (offre au niveau cantonal) (R2.2)
- Sur plusieurs sites à travers le canton de Berne (R2.3)
- Sur un seul site dans le canton de Berne (R2.4)
- Ailleurs (R2.5)

R3 (Filtre R2.3, R2.4) Sur quel/s site/s votre centre d'aide et d'accueil propose-t-il des prestations ? Le/s site/s appartient/appartiennent à la/aux région/s administrative/s suivante/s.....

- Jura bernois
- Seeland
- Berne-Mittelland
- Emmental/Haute-Argovie
- Oberland

R4 (Filtre R2.5) Où se déroule l'activité de votre centre d'aide et d'accueil ? [Question ouverte]

Identifier

I1 Vos collaboratrices et collaborateurs sont-ils spécialement sensibilisés à la thématique des compétences de base (lecture et écriture, mathématiques élémentaires et utilisation des technologies de l'information et de la communication) ?

Compétence de base	Oui (I1.1)	Non (I1.2)	Je ne sais pas (I1.3)
Lecture et écriture			
Mathématiques élémentaires			
Utilisation des technologies de l'information et de la communication			

I2a (Filtre I1.1) Comment les collaboratrices et collaborateurs sont-ils sensibilisés concernant la compétence de base « Lecture et écriture » ?

- Formations internes
- Formations externes
- Séminaires
- Echange d'expériences
- Documents (p. ex. guides, lignes directrices, directives)
- Autres

I2b (Filtre I1.1) Comment les collaboratrices et collaborateurs sont-ils sensibilisés concernant la compétence de base « Mathématiques élémentaires » ?

- Formations internes
- Formations externes
- Séminaires
- Echange d'expériences
- Documents (p. ex. guides, lignes directrices, directives)
- Autres

I2c (Filtre I1.1) Comment les collaboratrices et collaborateurs sont-ils sensibilisés concernant compétence de base « Utilisation des technologies de l'information et de la communication » ?

- Formations internes
- Formations externes
- Séminaires
- Echange d'expériences
- Documents (p. ex. guides, lignes directrices, directives)
- Autres

I3 Les collaboratrices et collaborateurs sont-ils généralement en position d'identifier la présence de lacunes en termes de compétences de base (lecture et écriture, mathématiques élémentaires et utilisation des technologies de l'information et de la communication) ?

- Oui (I3.1)
- Non (I3.2)
- Je ne sais pas (I3.3)

Remarque : toutes les questions suivantes avec filtre jusqu'à E3.1 (sauf quelques exceptions)

I4 Pour quelle(s) compétence(s) de base sont-ils en position de le faire ?

- Lecture et écriture (I4.1)
- Mathématiques élémentaires (I4.2)
- Utilisation des technologies de l'information et de la communication (utilisation d'un ordinateur, d'une tablette, d'un smartphone, de distributeurs automatiques) (I4.3)

I5 Comment les lacunes dans les compétences de base sont-elles identifiées ? [Question ouverte]

Remarque : tenez compte dans votre réponse de toutes les compétences de base pour lesquelles vos collaborateurs et collaboratrices sont en mesure d'identifier des lacunes.

I6a (Filtre I4.1) Les collaboratrices et collaborateurs ont-ils à leur disposition des instruments pour identifier chez les adultes des lacunes dans la compétence de base « Lecture et écriture » ?

- Oui (I6a.1)
- Non (I6a.2)
- Je ne sais pas (I6a.3)

I6b (Filtre I4.2) Les collaboratrices et collaborateurs ont-ils à leur disposition des instruments pour identifier chez les adultes des lacunes dans la compétence de base « Mathématiques élémentaires » ?

- Oui (I6b.1)
- Non (I6b.2)
- Je ne sais pas (I6b.3)

I6c (Filtre I4.3) Les collaboratrices et collaborateurs ont-ils à leur disposition des instruments pour identifier chez les adultes des lacunes dans la compétence de base « Utilisation des techniques de l'information et de la communication » ?

- Oui (I6c.1)

- Non (I6c.2)
- Je ne sais pas (I6c.3)

I7a (Filtre I6a.1) Quels instruments sont utilisés pour la compétence « Lecture et écriture » ?
[Question ouverte]

I7b (Filtre I6b.1) Quels instruments sont utilisés pour la compétence « Mathématiques élémentaires » ? [Question ouverte]

I7c (Filtre I6c.1) Quels instruments sont utilisés pour la compétence « Utilisation des techniques de l'information et de la communication » ? [Question ouverte]

I8 Qu'est-ce qui pourrait aider les collaboratrices et collaborateurs à (mieux) identifier les adultes dont les compétences de base sont insuffisantes ? [Question ouverte]

I9 (Filtre I3.2) Pourquoi les lacunes en termes de compétences de base ne peuvent-elles pas être identifiées ? [Question ouverte]

Aborder la thématique

A1 Pensez-vous que vos collaboratrices et collaborateurs abordent avec les personnes concernées les lacunes décelées dans les compétences de base ?

- Oui, toujours (A1.1)
- Oui, assez souvent (A1.2)
- Non, pas souvent (A1.3)
- Non, jamais (A1.4)

A2 (Filtre A1.3, A1.4) Quelles peuvent être les raisons pour lesquelles vos collaboratrices et collaborateurs n'abordent pas le sujet avec les personnes concernées ?

[Question ouverte]

A3 Disposez-vous d'instruments qui aident les collaboratrices et collaborateurs à aborder le sujet avec les personnes concernées ?

- Oui (A3.1)
- Non (A3.2)
- Je ne sais pas (A3.3)

A4 (Filtre A3.1) Quels sont ces instruments ? [Question ouverte]

A5 Qu'est-ce qui pourrait aider vos collaboratrices et collaborateurs à aborder le sujet avec les personnes concernées ? [Question ouverte]

Évaluer

E1a (Filtre I4.1) Comment se déroule l'évaluation en cas de soupçon d'une compétence insuffisante en « Lecture et écriture » ? [Question ouverte]

E1b (Filtre I4.2) Comment se déroule l'évaluation en cas de soupçon d'une compétence insuffisante en « Mathématiques élémentaires » ? [Question ouverte]

E1c (Filtre I4.3) Comment se déroule l'évaluation en cas de soupçon d'une compétence insuffisante en « Utilisation des techniques de l'information et de la communication » ? [Question ouverte]

E2a (Filtre I4.1) Vos collaboratrices et collaborateurs ont-ils à leur disposition des instruments pour évaluer des adultes dont la compétence de base « Lecture et écriture » est insuffisante ?

- Oui (E2a.1)
- Non (E2a.2)

E2b (Filtre I4.2) Les collaboratrices et collaborateurs ont-ils à leur disposition des instruments pour évaluer des adultes dont la compétence de base « Mathématiques élémentaires » est insuffisante ?

- Oui (E2b.1)
- Non (E2b.2)

E2c (Filtre I4.3) Les collaboratrices et collaborateurs ont-ils à leur disposition des instruments pour évaluer des adultes dont la compétence de base « Utilisation des techniques de l'information et de la communication » est insuffisante ?

- Oui (E2c.1)
- Non (E2c.2)

E3a (Filtre E2a.1) De quels instruments s'agit-il pour la compétence de base « Lecture et écriture » ? [Question ouverte]

E3a (Filtre E2b.1) De quels instruments s'agit-il pour la compétence de base « Mathématiques élémentaires » ? [Question ouverte]

E3c (Filtre E2c.1) De quels instruments s'agit-il pour la compétence de base « Utilisation des techniques de l'information et de la communication » ? [Question ouverte]

E4 À quelles difficultés vos collaboratrices et collaborateurs sont-ils confrontés lors de l'évaluation ? (p. ex. processus d'évaluation peu clair, manque de volonté de la part de la personne concernée) [Question ouverte]

E5 Qu'est-ce qui pourrait aider vos collaboratrices et collaborateurs lors de l'évaluation ? [Question ouverte]

Orienter

O1a (Filtre I4.1) Vos collaboratrices et collaborateurs connaissent-ils les offres de formation correspondant aux adultes dont la compétence de base « Lecture et écriture » est insuffisante ?

- Oui
- Plutôt oui
- Plutôt non
- Non
- Je ne sais pas

O1b (Filtre I4.2) Vos collaboratrices et collaborateurs connaissent-ils les offres de formation correspondant aux adultes dont la compétence de base « Mathématiques élémentaires » est insuffisante ?

- Oui
- Plutôt oui
- Plutôt non
- Non
- Je ne sais pas

O1c (Filtre I4.3) Vos collaboratrices et collaborateurs connaissent-ils les offres de formation correspondant aux adultes dont la compétence de base « Utilisation des techniques de l'information et de la communication » est insuffisante ?

- Oui
- Plutôt oui
- Plutôt non
- Non
- Je ne sais pas

O2 Vos collaboratrices et collaborateurs sont-ils spécifiquement informés sur les offres de formation (p. ex. formations internes, listes internes de prestataires) ?

- Oui
- Non

O3 Existe-t-il des problèmes lorsque l'adulte concerné·e est dirigé·e vers les offres de formation ?

- Oui (O3.1)
- Non (O3.2)

O4 (Filtre O3.2) Quels sont ces problèmes ? [Question ouverte]

O5 (Filtre O3.2) Qu'est-ce qui pourrait aider vos collaboratrices et collaborateurs à résoudre ces problèmes ? [Question ouverte]

Collaboration

C1 Pour l'identification et l'évaluation des adultes ayant des compétences de base insuffisantes, votre centre d'aide et d'accueil travaille-t-il en collaboration avec d'autres institutions ?

- Oui (C1.1)
- Non (C1.2)

C2 (Filtre C1.1) Avec quelles institutions travaillez-vous ? [Question ouverte]

C3 (Filtre C1.1) La collaboration entre ces institutions et votre centre d'aide et d'accueil fonctionne-t-elle bien? Existe-t-il des problèmes de synergie ? [Question ouverte]

C4 D'après vous, dans quels domaines la collaboration entre les centres d'aide et d'accueil et les institutions peut-elle être améliorée pour identifier les adultes ayant des compétences de base insuffisantes et les orienter en conséquence ? [Question ouverte]

C5 De manière générale, qu'est-ce qui pourrait être amélioré en termes d'identification, de traitement, d'évaluation et d'orientation des adultes ayant des compétences de base insuffisantes ? (p. ex. meilleure sensibilisation des collaboratrices et collaborateurs, définition d'un processus d'évaluation, mise à disposition d'aide aux collaboratrices et collaborateurs pour

motiver les personnes concernées, meilleure collaboration entre les services impliqués dans l'aiguillage des adultes) [Question ouverte]

Annexe B : propositions de solutions

Illustration 5-1 : Solutions qui peuvent aider les collaboratrices et collaborateurs des centres d'aide et d'accueil à gérer les lacunes dans les compétences de base

Solutions selon les centres d'aide et d'accueil et les acteurs cantonaux	
Les compétences de base ne font pas partie du mandat de prestations des centres d'aide et d'accueil ; c'est pourquoi les ressources nécessaires ne sont pas disponibles.	<ul style="list-style-type: none"> – Aborder la problématique à un niveau supérieur ou sur le plan politique – Intégrer la thématique des compétences de base dans le mandat des centres d'aide et d'accueil (p. ex. intégrer à la charte) – Mettre à disposition des centres d'aide et d'accueil davantage de ressources humaines, temporelles et financières – Davantage suivre la vision de la CII dans la mise en œuvre
Les lacunes dans les compétences de base sont difficiles à identifier en particulier parce les conseillers·ères manquent de savoir-faire.	<ul style="list-style-type: none"> – Élaborer et utiliser des (autres) outils de diagnostic qui soient adaptés aux centres (p. ex. CIFIC¹¹, projets intercantonaux et nationaux) – Organiser des formations continues – Sensibiliser et rafraîchir régulièrement les connaissances sur la thématique -> questionner ses propres schémas de pensée – Organiser des cours, des séminaires et des modules – Créer un pool de spécialistes pour la formation continue des collaborateurs·trices – Préparer des exemples concrets et des propositions de solutions – Disposer d'une vue d'ensemble des outils (p. ex. questions, exercices) qui permettent d'identifier les lacunes – Mettre à disposition des informations et des notices sur les offres de formation – Mettre à disposition du matériel informatif pour les personnes concernées
Les lacunes dans les compétences de base sont un sujet sensible qui peut entraver la gestion et la communication avec les personnes concernées.	<ul style="list-style-type: none"> – La Direction de l'instruction publique et de la culture doit mieux faire connaître la thématique (p. ex. action à l'échelle du pays). – Organiser des campagnes de sensibilisation pour la population et les proches des personnes concernées, lever les tabous autour de la problématique – Encourager la qualification des conseillers·ères – Montrer les « avantages » aux personnes clés/multiplicateurs·trices
La collaboration fait parfois défaut ou les centres ne sont pas conscients des possibilités de collaboration qui s'offrent à eux.	<ul style="list-style-type: none"> – Améliorer les connaissances sur les possibilités de collaboration (orientation vers d'autres services, aiguillage) – Mettre à disposition des informations sur les centres spécialisés pour les autres centres (dépliants, notices) – Préparer des exemples concrets et des recommandations sur l'aiguillage pour les centres d'aide et d'accueil – Créer une plateforme d'échange pour les spécialistes des centres d'aide et d'accueil (séances de réseautage, plateforme nationale, échange régional/cantonal) – Promouvoir la protection des données – Mieux définir les responsabilités et le financement en cas de recoupe-ment de domaines

¹¹ CIFIC = Conférence intercantonale de la formation continue

Autres point	<ul style="list-style-type: none">– Mieux communiquer sur la prise en charge des coûts par certaines organisations– Mieux adapter les offres de formation aux besoins du groupe cible (p. ex. orienter plus sur les ambassadeurs·trices/multiplicateurs·trices) et proposer des offres à bas seuil, adaptées au contexte culturel– Faire davantage connaître les offres de formation (p. ex. la plateforme « Simplement mieux »¹²)– Relier les offres de formation individuelles à des coachings et des travaux pratiques (p. ex. mini-jobs au sein de centres familiaux¹³)– Penser à des financements plus grands et distincts d'un mandat direct– Les fondements des compétences de base doivent être posés à l'école obligatoire.
--------------	---

¹² « Simplement mieux » est la plateforme suisse pour les compétences de base. Source : Simplement mieux (2021)

¹³ Cf. : www.bildungundfamilie.ch/projekte/minijobs

Bibliographie

- BASS (2007) : Massnahmen zur Ansprache bildungsbenachteiligter Personen. Schlussbericht. Sur mandat de la Direction de l'instruction publique et de la culture du canton de Berne, Office des écoles moyennes et de la formation professionnelle à l'intention du Conseil de la formation continue. p. 39.
- Brand, Peter : Lesen und Schreiben ist keine Selbstverständlichkeit. Édition : Office des écoles moyennes et de la formation professionnelle. In : 1.
- Simplement mieux (2021) : Simplement mieux – Lire, écrire, compter, ordinateur, simplement mieux. URL : <https://www.simplement-mieux.ch/>, consulté pour la dernière fois le 4 octobre 2021.
- Canton de Lucerne (2021) : Beratungskonzept Grundkompetenzen Erwachsener. Konzept für die Beratung und Begleitung von interessierten Personen mit Bedarf zur Förderung von Grundkompetenzen. p. 44.
- MacMillan, Cara (2009) : Niederschwelliges Deutsch / IntroDeutsch. Schlussbericht. Praxis-Recherche 2008/09 in Zürich.
- Schräder, Regula und Grämiger, Bernhard (2010) : Förderung der Grundkompetenzen von Erwachsenen in den Kantonen. Handlungsfelder und Massnahmenideen. Éditeur : Conférence intercantonale de la formation continue.
- Centre suisse de coordination pour la recherche en éducation (CSRE) (2002) : L'illettrisme. Quand l'écrit pose problème. In : Rapport de tendance CSRE, n° 5, 11.