

*Document réalisé dans le cadre du "Pôle d'appui, d'ingénierie de projet et d'animation de réseaux de lutte contre l'illettrisme" - année 2008-2009*

Compte rendu de 3 séances d'échanges de pratiques sur le thème :  
**"Comment convaincre les personnes à entrer en formation de savoirs de base"**  
sur les sites de Besançon, Montbéliard, Lons-Le-Saunier.

## Synthèse des échanges

### Le préalable avant de convaincre

- Tout commence par un bon accueil
- Etre à l'écoute, une écoute active, prendre des notes mêmes des choses qui peuvent sembler anodines car elles peuvent ensuite servir à convaincre la personne à entrer en formation (par exemple je m'ennuie, cela peut être un levier pour permettre d'aller en formation).
- Mettre en confiance la personne pour qu'elle puisse exprimer ses freins, ne pas créer de distance inutile.
- Prendre son temps, c'est une démarche qui s'inscrit dans le temps, il faut choisir le bon moment pour présenter l'action pour que la personne soit disposée à entendre.
- Etre sûr que l'esprit de la personne en situation d'illettrisme soit moins préoccupé par d'autres freins.
- Entendre ce qu'elle a à dire.
- Il ne s'agit pas tant de convaincre que d'aider les personnes à trouver du sens et de l'intérêt pour entrer en formation.
- La proposition de formation "savoir de base" doit être mise en relation et en lien avec le projet de vie de la personne.
- Ne pas répondre de front à l'objection faite par la personne.
- Il est important de tenir compte du fait que les personnes en situation d'illettrisme ont du mal à se projeter, elles vivent au jour le jour donc ne pas demander de se projeter trop loin.
- Vérifier que l'on a bien compris la situation de la personne et faire "résonner" ce que l'on a compris par exemple "voilà ce que j'ai compris de votre situation... est ce que j'ai bien compris ? "
- Ne pas mettre en avant des objectifs importants qui peuvent faire peur, proposer de petites étapes, des paliers qui seront pour l'accompagné ressentis comme une victoire et pourront l'encourager à continuer.
- Tenir compte de la peur de l'inconnu, de la possibilité d'être stigmatisé...
- Dans certaines situations, il ne faut pas lier l'apprentissage des savoirs de base avec le projet professionnel, en effet certains ont encore besoin, du moins pour les jeunes, "de l'apprentissage plaisir".

Plusieurs acteurs ont rappelé l'importance de convaincre, mais que même si la personne va en formation, l'accompagnement doit continuer pour faire en sorte que cette personne reste en formation.

Il ne s'agit pas tant de convaincre que d'aider la personne à trouver du sens, de l'intérêt à entrer en formation.

Il est possible de proposer une entrée en formation si et seulement si la personne à un projet de vie, on n'entre pas en formation pour se former, il y a toujours un objectif.

### Les freins qu'il est possible de lever

Les freins	Les réponses à apporter
<p>Je m'en sors jusqu'à maintenant, je ne vois pas pourquoi je perdrais mon temps en formation, je ne vais rien y gagner.</p>	<p>Il faut faire en sorte que cette personne dise dans quelle situation elle a été en difficulté, pour cela il faut s'appuyer sur les stratégies de contournement que cette personne a mis en place. Lui poser la question "qu'est-ce qu'on fait à votre place que vous voudriez bien faire ?" Entrer en formation de savoir de base c'est faire le premier pas vers l'emploi, car cela va vous permettre de travailler l'organisation, les connaissances en lien avec votre projet professionnel... Ce n'est qu'est que deux demi-journées par semaine</p>
<p>A mon âge on apprend moins vite.</p>	<p>Quand vous étiez jeune vous ne voyiez pas l'utilité d'aller à l'école, là vous pourrez très certainement plus vous concentrer car vous savez ce que cela peut vous apporter. De plus vous avez une longue vie encore devant vous donc profitez-en.</p>
<p>Je n'ai pas le temps, je m'occupe de mes enfants.</p>	<p>Inventorier le temps libre dont dispose la personne.</p>
<p>Je ne peux pas participer à la formation car il faut que je fasse garder mes enfants et je n'ai ni les moyens, ni de places en crèche ou halte garderie.</p>	<p>Certains appellent directement la crèche et halte garderie pour faire un devis et voir s'ils disposent de places. Inventorier les voisins, parents d'élèves et amis qui habitent près de chez eux et qui pourraient s'occuper de leurs enfants pendant deux demi-journées. Certains organismes de formation organisent leur temps de formation de façon à permettre aux personnes d'aller récupérer leurs enfants à l'école.</p>

<p>J'ai honte, je ne veux pas que les personnes rient de moi car je suis en formation lire écrire et compter.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expliquer que nous aussi nous allons en formation, que nous avons besoin de renouveler nos connaissances.</li> <li>- Mettre en avant ce que la personne sait faire et que nous ne savons pas faire ; la valoriser.</li> <li>- L'organisme de formation donne un rendez-vous à la personne vers 16h30 pour que le futur stagiaire arrive à la sortie de l'atelier de savoir de base, et qu'il voit qu'il y a des personnes du même âge que lui, qui ont les mêmes difficultés.</li> </ul>
<p>J'ai peur, je suis mal à l'aise car je ne connais pas l'organisme de formation ni la formatrice...</p>	<p>Certains accompagnants se déplacent avec le futur stagiaire vers l'organisme de formation et rencontrent avec lui le formateur, cela permet de faire tomber les a priori.</p>
<p>Je ne veux pas aller en formation car c'est comme si je faisais dix pas en arrière, je retourne à l'école.</p>	<p>Présenter l'atelier de façon positive (pas de note, pas de sanction, le formateur prend en compte vos difficultés pour adapter l'apprentissage, les autres stagiaires ont les mêmes difficultés que vous, le formateur ira à votre rythme...</p>
<p>Lorsqu'il n'y a pas de logique dans le parcours professionnel de la personne (ballottée d'une formation à une autre), la formation de savoirs de base est perçue comme une formation supplémentaire, la personne ne voit pas du tout l'intérêt de faire une formation de plus.</p>	<p>Il est important de faire un inventaire de ce qu'elle a pu apprendre dans les autres formations et surtout de lui faire comprendre que cela sera différent et que la plus value de cette formation est importante pour sa vie de tous les jours.</p>
<p>Je m'en sors jusqu'à maintenant, et si j'ai des difficultés je peux en parler à mon mari.</p>	<p>Avec tact lui faire comprendre que son mari peut être en déplacement pendant un certain moment, peut être hospitalisé, ou même s'absenter quelque temps, et qu'il est important qu'elle s'en sorte seule, qu'elle soit autonome.</p>

### **Les freins plus difficiles à lever**

<b>Les freins</b>	<b>Les réponses à apporter</b>
<p>La formation de savoir de base n'est pas une priorité pour moi, je me dois de nourrir ma famille.</p>	<p>Il faut dans un premier temps lui dire que vous le comprenez et que cette priorité est louable, et que vous allez l'accompagner dans cette recherche d'emploi.            En attendant de trouver un emploi vous pouvez entrer en formation, dès que vous avez décroché un emploi vous pourrez quitter la formation.            Donner des exemples de personnes qui sont en emploi et du fait de leur situation d'illettrisme ne peuvent évoluer vers d'autres</p>

	postes (la situation d'une entreprise évolue, les exigences de l'emploi change...).
J'habite à X kilomètre du centre de formation, je n'ai pas de moyens de locomotion et il n'y a pas de bus, comment je me rends à cette formation ?	Lui parler de "roue de secours" * Si la personne est dans le Haut Doubs (Morteau) lui faire part de la possibilité de bénéficier pour 2 euros aller-retour d'un voyage en taxi pour aller en formation. Voir avec le formateur s'il y a des possibilités de covoiturage.
Mon mari insiste pour que je reste à la maison sinon j'aurai l'image d'une mauvaise mère vis à vis de la famille et de la communauté.	Travailler sur les a priori. Si les enfants sont à l'école, plus de facilité à argumenter (formation pendant les heures scolaires).

### Les remarques des participants

- Le poids de l'expérience facilite quelquefois la prise de décision d'entrer en formation, en effet si une personne rencontre des difficultés dues à sa situation d'illettrisme, elle peut vouloir plus facilement remédier à ses difficultés.
- Certaines personnes ont besoin d'un cadre bien défini qui se rapproche de l'école car elles n'ont pas eu la chance de terminer leur scolarité et ont le sentiment d'y remédier en allant en formation. Pour d'autres, l'important est de ne surtout pas retourner à l'école car il y a eu dans leur jeunesse toute cette frustration qui a créé un rejet total de l'école, pour ces personnes il est important de créer un autre climat et par exemple de mettre en place des ateliers de "lecture plaisir" sans lien particulier avec le projet professionnel.
- Certaines personnes revendiquent leur illettrisme comme identité (les gens du voyage).
- L'un des leviers le plus efficace est celui de la scolarité des enfants, en effet les personnes en situation d'illettrisme se trouvent dépassées face à la scolarité de leurs enfants.
- Certaines personnes ont peur de se prendre en charge et d'améliorer leur situation au risque de ne plus être accompagnées, faire alors comprendre que l'accompagnement continuera pendant qu'elles seront en formation et même après quelquefois.
- Parmi les non dits il y a aussi le fait qu'il est difficile pour une femme d'entrer en formation de savoirs de base car l'homme lui fait bien comprendre qu'il veut garder sa position dominante, il gère seul le foyer. En effet si sa femme va en formation cela va remettre en cause tout l'équilibre du foyer et sa position. Tout l'art de l'accompagnement sera de préparer à ce changement, de rassurer...

---

\* Roue de secours

Depuis 1997, l'association La Roue de Secours développe un service de location de deux roues pour des personnes en parcours d'insertion professionnelle ou sociale, en complément des transports collectifs existants.