Centre Ressources AROBASE

34 avenue de l'Europe – Le Trident Bât. D – 38100 Grenoble

Mémoire de stage

« Coordinatrice de l'Intervention Sociale et Professionnelle »

Faciliter l'accès et l'intégration des personnes étrangères, ne maîtrisant pas suffisamment la langue Française, en Structure d'Insertion par l'Activité Economique

Ulisse Groupe Economique Solidaire
1 rue Hauquelin
38000 Grenoble

Pauline Besse - Chrystel Riondet

Année 2016 - Grenoble

Nous tenons à remercier l'ensemble des professionnels œuvrant au sein du groupe Ulisse pour leur accueil et leur disponibilité. Et plus particulièrement, Laurent Pinet, Maud Colombin et Jean Clot qui nous ont accompagnées dans cette aventure.

Nous remercions également les professionnels que nous avons rencontrés, qui interviennent dans des actions à visée linguistique : Florence Sauvignet, Laure Seyvet, notamment. Merci à Edith et Clotilde, bénévoles, pour nous avoir permis d'assister aux cours de français les mercredis matins à la Ressourcerie. Merci de votre participation à la mise en place de notre outil..

Nous remercions les salariés en insertion que nous avons rencontrés ainsi que Mme Z., participant à l'atelier socio-linguistique de la Maison des Habitants du Vieux Temple. Merci d'avoir partagé avec nous vos parcours, vos histoires, vos projets…

Un grand merci aux formateurs, intervenants et gestionnaire du centre ressources Arobase.

Nous souhaitons aussi remercier nos amis relecteurs et amies relectrices.

ULISSE
solidaires
pour l'emploi

Table des matières

INTRODUCTION **1**

I – ULISSE ET SON TERRITOIRE **3**
1- Quelles sont les grandes dates d'*Ulisse ?* 3
2- Dans quel territoire est implanté *Ulisse ?* 8
3- Quels acteurs interviennent dans le parcours d'un salarié en insertion ne maîtrisant pas suffisamment la langue française ? 13

II - ACTIONS LINGUISTIQUES EXISTANTES EN AMONT D'UNE ENTREE EN SIAE **16**
1- Le parcours des personnes étrangères pour accéder à l'IAE 16
2- Une diversité d'actions linguistiques sur Grenoble Alpes Métropole 19
3- Des propositions de pistes d'amélioration 24

III – DIAGNOSTIC DE L'EXISTANT AU SEIN D'ULISSE GRENOBLE SOLIDARITE **29**
1- Des formations qui facilitent l'acquisition des bases de la langue française 29
2- Des actions à visée linguistique sont mises en place au sein de la Ressourcerie 31
3- Des postes de travail à analyser, des outils à préconiser 35

CONCLUSION **40**

SITOGRAPHIE ET BIBLIOGRAPHIE **43**

GLOSSAIRE **44**

TABLE DES ANNEXES **45**

Ce document a été réalisé par des stagiaires dans le cadre d'un cycle de formation AROBASE. Son contenu est confidentiel et n'engage que ses auteurs. La reproduction ou la diffusion de ce mémoire sont interdites sans l'accord de l'entreprise, de ses rédacteurs et du Centre de formation.

INTRODUCTION

Venues d'autres horizons professionnels, nous avons pris la route pour Arobase et sa formation de Coordinatrice de l'Intervention Sociale et Professionnelle. Sur notre chemin, nous avons rencontré des professionnels soucieux de partager leurs expériences et de transmettre leurs savoirs. Les différents travaux effectués pendant la formation nous ont permis de découvrir des structures, des acteurs, des dispositifs sur un territoire donné. Cela a éveillé notre curiosité et a suscité des questionnements sur notre avenir professionnel dans l'Economie Sociale et Solidaire. Nous verrons cette notion dans la première partie du mémoire.
Nous souhaitions donc effectuer notre stage au sein d'une SIAE (Structure d'Insertion par l'Activité Economique) afin de découvrir le fonctionnement, les différents acteurs et rencontrer les salariés en parcours d'insertion. Toutes deux sensibles au développement durable, nous voulions être en immersion dans une structure œuvrant dans ce milieu. ***Ulisse***, Groupe Economique et Solidaire (GES), situé sur le territoire Grenoble Alpes Métropole, nous est apparu comme un lieu de stage tout à fait en adéquation avec nos attentes.

Après avoir rencontré et échangé avec Laurent Pinet, directeur de la structure, il nous a proposé de :

« Faire l'état des lieux des leviers facilitant l'accès et l'intégration des personnes ne maîtrisant pas suffisamment la langue française, dans le groupe *Ulisse* ».

Cette commande fait suite à des constats soulevés en interne, lors de la réunion du Pôle Ressources animé par le directeur et le directeur adjoint. Les salariés permanents qui le souhaitent peuvent y participer.
En effet, nous retrouvons une grande majorité de salariés étrangers chez ***Ulisse***. Les acteurs des différentes structures se trouvent confrontés à des problèmes de communication avec certains salariés en parcours. Les pré-requis ne sont pas les mêmes selon les postes de travail mais il paraît important que les personnes puissent à minima comprendre les consignes orales et communiquer avec les professionnels qui gravitent autour d'elles.
L'un des premiers constats fait par les encadrants techniques, notamment en ACI (Atelier et Chantier d'Insertion), est que certains salariés ne maîtrisent pas suffisamment la langue française à leur entrée dans la structure. Cela se traduit par une difficulté de compréhension, notamment, des règles de sécurité et d'utilisation des machines. Ils observent aussi une incompréhension de certaines informations. Par exemple, un salarié ne s'est pas rendu à la bonne adresse lors d'un rendez-vous avec un référent-emploi.
Il a également été repéré sur l'Association Intermédiaire (AI) que certains salariés mis à disposition dans les collectivités se retrouvent en difficulté car ils doivent être en capacité de maîtriser les bases de français en lecture, en écriture et l'expression orale. En effet, les tâches de travail s'effectuent en autonomie.
Certains d'entre eux ont bénéficié d'une formation linguistique avant leur entrée en SIAE. Cependant, le constat des CIP est que le temps écoulé entre la formation et la prise de poste est souvent de plusieurs mois. Les notions de base du français sont par conséquent fragilisées. Ceci est dû au manque de pratique qui ne favorise ni l'intégration, ni l'appropriation de la langue française par les personnes étrangères.

Les encadrants et les Conseillers en Insertion Professionnelle (CIP) constatent que les personnes recrutées en SIAE ont besoin dans un premier temps de ressources financières et que la maîtrise de la langue n'est pas leur priorité. Les accompagnants comprennent et entendent cette situation.
De plus, ils évoquent le postulat suivant : lorsqu'elles sont en emploi, les personnes progressent plus rapidement dans leur apprentissage du français, avec l'appui d'une formation, qu'en situation de demandeur d'emploi.

C'est pourquoi, des formations linguistiques peuvent leur être proposées dans le premier temps d'accompagnement pour pouvoir travailler ensuite pleinement sur leur projet professionnel.

Suite à ces observations et ces constats, une réflexion a été menée autour des actions à développer au sein des structures, lors de la réunion du Pôle Ressources du 10 mai 2016. Plusieurs idées ont émergé que nous développerons au fil de notre mémoire, ce qui nous a amené à construire la problématique suivante :

Comment renforcer l'adaptation au poste des salariés en parcours d'insertion rencontrant des difficultés de compréhension et de communication, à l'oral et à l'écrit, avec la langue française ?

Pour pouvoir y répondre, nous rencontrerons des bénévoles et des professionnels dispensant des formations linguistiques. Cela nous permettra d'avoir une vision plus précise de ce qui est proposé sur le bassin Grenoblois. Nous interrogerons les conseillers en insertion et les encadrants des structures d'***Ulisse*** afin qu'ils nous fassent part des difficultés rencontrées par les salariés maîtrisant peu la langue française.
Nous nous appuierons sur les ressentis et les expériences des salariés en parcours pour proposer des actions afin de faciliter l'accès et l'intégration aux postes de travail.

Nous avons remarqué qu'au sein de l'AI et de l'ETTI (Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion) des actions étaient déjà mises en place tels que des livrets explicatifs, privilégiant la dimension visuelle, remis aux salariés avant leur première mise à disposition et des formations les sensibilisant aux règles de sécurité et aux postures à adopter lors de leur travail.
Des formations linguistiques et « compétences premières », notion que nous développerons ultérieurement, peuvent également être proposées aux salariés durant leur parcours.
Cependant, les accompagnants constatent que les actions permettant l'apprentissage de la langue française sont insuffisantes en termes de places, que ce soit en amont de l'entrée des salariés en SIAE ou au sein des structures.

Nous allons, maintenant, partir en immersion au sein du groupe ***Ulisse*** et découvrir le parcours de certains salariés en IAE confrontés à la problématique de la langue française et de l'insertion professionnelle.

Pour ce faire, nous identifierons la structure, la situerons sur le territoire et observerons les acteurs intervenant dans le parcours des salariés afin qu'ils puissent acquérir les bases de la langue française.

Ensuite, nous vérifierons la pertinence de mettre en place **un sas linguistique préalable à l'entrée en IAE**, en corrélant formation et immersion en structure. Dans un premier temps, nous présenterons le public accueilli en SIAE, le processus de recrutement et l'accompagnement qui leur est proposé. Puis, nous irons découvrir quels dispositifs existent sur le territoire concernant les actions à visée linguistique. Pour illustrer nos propos, nous interrogerons une personne ayant bénéficié d'une de ces formations. Nous terminerons cette partie en ouvrant sur des préconisations pouvant faciliter l'acquisition des bases de la langue française aux personnes venues de pays étrangers, souhaitant accéder à l'IAE.

Enfin, nous ferons un diagnostic de l'existant quant aux **actions à visée linguistique** proposées aux salariés en parcours au sein des structures ***d'Ulisse Grenoble Solidarité*** (ACI). Afin d'enrichir nos recherches, nous rencontrerons une salariée ne maîtrisant pas suffisamment la langue française, bénéficiant d'une action interne. Puis, nous analyserons, ensuite, certains postes de travail afin de mettre en avant le besoin de niveau de maîtrise de la langue française selon l'activité et les tâches demandées. Pour ce faire, nous utiliserons comme outil, l'Analyse Pratique en Situation de Travail (APST). Ce tableau mettra en avant les compétences, connaissances et qualités que le salarié doit posséder ou acquérir. Cet outil pourra également faire ressortir des manques, donc des besoins qui nous amèneront à réfléchir à des préconisations. Nous proposerons alors un outil pouvant répondre à notre problématique, c'est-à-dire pouvant renforcer l'adaptation aux postes. L'objectif est donc de faciliter la compréhension des salariés et de les accompagner vers l'**acquisition des bases du français.**

I – ULISSE ET SON TERRITOIRE

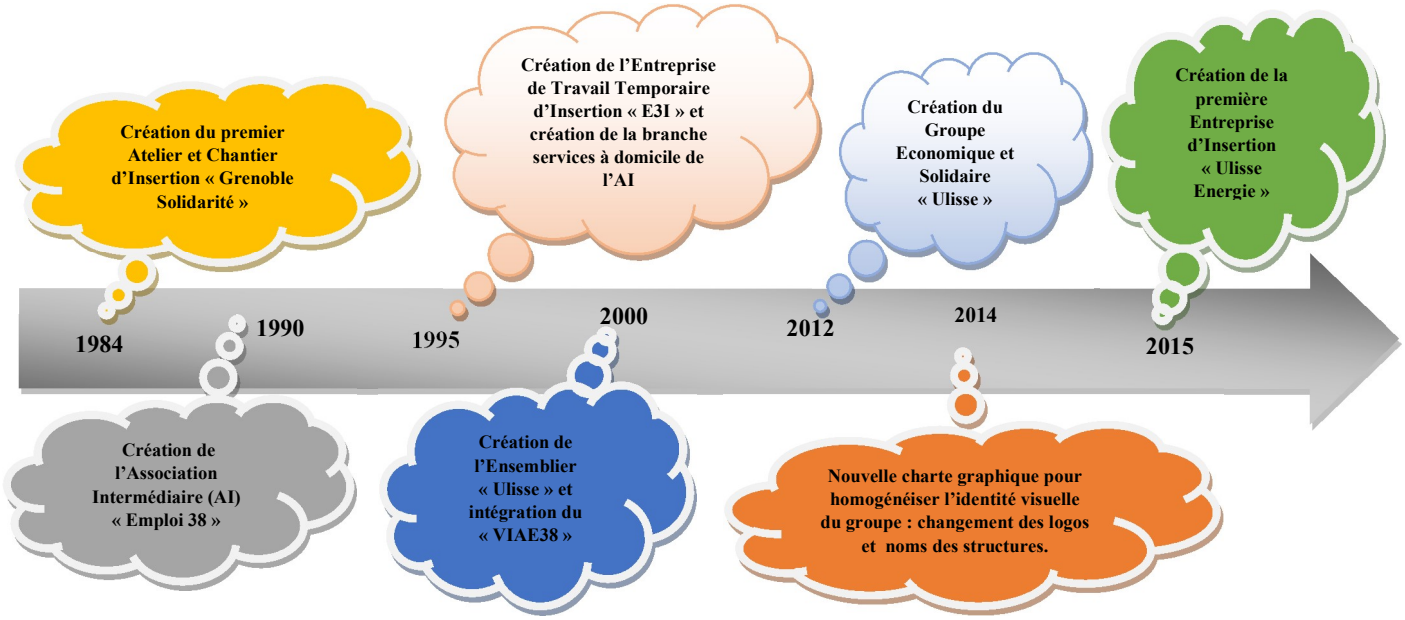
Ulisse est une structure de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS).
Nous allons présenter dans cette première partie, le Groupe Economique et Solidaire (GES) ***Ulisse.***
Nous parcourrons les grandes dates depuis sa création en 1984, en passant par ses missions, le public accueilli, sa place dans un parcours d'insertion.
Ulisse entretient des liens privilégiés avec la ville de Grenoble depuis sa conception qui s'étendent aujourd'hui à Grenoble Alpes Métropole. Nous retrouvons les structures d'***Ulisse*** implantées sur ce territoire.

A savoir

Qu'est-ce que l'ESS ?
Reconnue par la loi du 31/07/2014, l'économie sociale et solidaire regroupe un ensemble de structures (association, coopérative, mutuelle), qui cherchent à concilier utilité sociale, solidarité, performance économique et gouvernance démocratique avec pour ambition de créer des emplois et de développer une plus grande cohésion sociale.

1- Quelles sont les grandes dates d'*Ulisse ?*

Ulisse est un ***Groupe Economique et Solidaire*** œuvrant pour la mise à l'emploi et l'accompagnement de personnes rencontrant des difficultés socio-professionnelles.
L'accompagnement individualisé et contractualisé se réalise dans le cadre de mises en situation de travail au sein des différentes filières métiers du groupe. ***Ulisse*** développe ainsi une production économique diversifiée.



Un peu d'histoire…

En France au début des années 1980, nous sommes dans un contexte économique difficile avec un fort taux de chômage persistant.

C'est dans ce climat que Bruno Dardelet crée ***Grenoble Solidarité*** (Atelier et Chantier d'Insertion) suite à une double idée :

- Fournir une activité aux personnes privées d'emploi,
- Activer et renforcer les aides publiques et sortir d'un système d'aides passives.

L'activité principale est la collecte de papiers et cartons qui sont ensuite revendus pour être recyclés.
Les salariés bénéficient d'un accompagnement à la recherche d'emploi et à la rédaction de CV (Curriculum Vitae). Nous ne parlons pas encore d'accompagnement global qui apparaîtra progressivement.

A savoir

Bruno Dardelet, fondateur de Grenoble Solidarité en 1984. Ancien président national de la société de Saint-Vincent-de-Paul, lutte contre la solitude et la pauvreté depuis de nombreuses années.

L'Association Intermédiaire (AI) ***Emploi 38*** est créée quelques années plus tard comme un outil dans la suite des parcours. Nous notons que c'est la première AI du département à créer un poste de chargé d'insertion.
Les années 1995 voient la naissance de l'***ETTI*** (Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion), afin de répondre à un besoin de professionnalisation des salariés. Le contexte économique de l'époque a permis un démarrage de l'ETTI dans des conditions favorables.

En parallèle, émerge ***Proxim Services*** (association de services aux personnes) suite à un accroissement des offres d'emplois dans ce secteur qui se professionnalise.

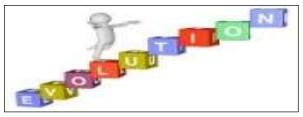
Depuis 2000, l'offre globale de services aux demandeurs d'emploi est complétée par la spécificité apportée par ***VIAE 38*** (Valorisation de l'Insertion par l'Activité Economique). En tant que structure associée, en charge de l'accompagnement social et professionnel de publics issus des CHRS de l'agglomération.
En 2000, création de l'ensemblier d'***Ulisse.***
En 2010, les SIAE d'***Ulisse*** adhèrent à **TI38** (Territoires Insertion 38)**.**
En 2011, ***Ulisse*** connaît une année difficile avec une crise de gouvernance. Afin de s'adapter au contexte économique et de maintenir ses activités, ***Ulisse*** se restructure et se réorganise. Le groupe développe notamment le volet « relations entreprises » et recrute un directeur général adjoint pour le développement des activités.

En 2012, à l'initiative de la fédération COORACE (Coordination des associations d'Aide aux Chômeurs par l'Emploi), ***Ulisse*** devient un Groupe Economique et Solidaire (GES). Les GES favorisent le développement d'un nouveau modèle économique, solidaire et durable. Ce sont des groupements d'entreprises reliés par un projet collectif de contribution au développement de l'emploi et à la création d'activités sur un territoire
Cette même année, il s'est opéré un accompagnement au changement des salariés afin de travailler autrement. Cette réorganisation a été favorable avec un bilan positif en fin d'année.

2012 voit apparaître le projet de ***Soleni***, c'est le début de l'expérimentation. Fin 2014, concrétisation du projet avec la création d'***Ulisse Energie***.

Le ***GES Ulisse*** est dans une réflexion permanente afin d'innover et de s'adapter au marché, tout en respectant l'environnement.

COORACE, fédération nationale de l'économie sociale et solidaire, rassemble **plus de 500 entreprises militantes** réparties sur l'ensemble du territoire. Ces entreprises sont notamment constituées sous la forme de structures d'insertion par l'activité économique (SIAE).
Les adhérents COORACE développent leurs activités, économiques et sociales, en s'appuyant sur la **coopération** et la **co-construction** avec l'ensemble des acteurs volontaires (entreprises, collectivités, citoyens…).
Source : www.coorace.org



Les grandes évolutions depuis 1995

- Un accompagnement toujours plus approfondi avec la professionnalisation du métier de Conseiller en Insertion Professionnelle,
- La mutualisation et la régulation pédagogique des parcours (pôle insertion),
- Le renouveau de l'implication du Conseil d'Administration, avec des actions mises en place pour diversifier les origines socio-professionnelles et les compétences (recherche de compétences bénévoles issues du monde de l'entreprise et en activité),
- La transversalité de l'accompagnement par filières métiers pour sortir du cloisonnement des structures,
- Le dialogue social : mise en place des instances représentatives du personnel.

A savoir

Ulisse fait partie de Territoires Insertion de l'Isère (TI 38) en tant que structure d'Insertion par l'Activité Economique.

TI 38 est une association créée en 2010 à l'initiative de Françoise Dembele et Laurent Pinet. C'est la fusion de deux réseaux qui sont l'Association Départementale des Associations d'Insertion de l'Isère (ADAI 38 regroupant les AI et ETTI) présidée par Laurent Pinet et le Collectif des ACI de l'Isère animé jusqu'alors par Francoise Dembele.

TI 38 regroupe différentes structures de l'IAE et intervient sur les actions suivantes :
- le renforcement des parcours d'insertion sociale et professionnelle, sur la base notamment, du développement des actions de formations.
- la contribution à l'élaboration des politiques publiques de l'insertion
- la création de conditions favorables au développement de l'IAE sur le département de l'Isère.

Ulisse regroupe quatre structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) :

ULISSE GRENOBLE SOLIDARITÉ
Ateliers et Chantiers d'Insertion
LA RESSOURCERIE
L'ATELIER
LE CHANTIER

***Ulisse* Grenoble Solidarité regroupe trois Ateliers et Chantiers d'Insertion (ACI) : 96 salariés en insertion (38 équivalents temps pleins (ETP)).**

La Ressourcerie œuvre pour l'environnement par le détournement et le ré-emploi d'objets.
L'Atelier propose des prestations de sous-traitance à divers clients (imprimeurs, collectivités et entreprises, agences de communication).
Le Chantier propose des travaux de rénovation second œuvre et de nettoyage pour le compte de donneurs d'ordre public.

ULISSE SERVICES
Association Intermédiaire
SERVICES À DOMICILE
SERVICES AUX COLLECTIVITÉS

Ulisse Services est une Association Intermédiaire (AI) : 207 salariés en insertion (56 ETP).
Services à domicile (SAD) :
Pour les particuliers : mise à disposition de personnel pour des prestations de ménage, repassage, nettoyage de vitres, courses, etc.

Services aux collectivités :
Pour les collectivités, associations, syndics : mise à disposition de personnel afin de répondre à des besoins temporaires (entretien, manutention).

Ulisse Energie est une Entreprise d'Insertion (EI) : 4 salariés en insertion (3 ETP).

L'EI porte le ***service « Soleni »*** d'accompagnement à la maîtrise de l'énergie pour des ménages en précarité.

Ulisse intérim est une Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion (ETTI) : 66 salariés en insertion (18 ETP).

L'ETTI met à disposition du personnel afin de répondre aux besoins de divers secteurs d'activités. Le travail temporaire est un tremplin vers l'emploi durable.

VIAE 38
(Valorisation de l'Insertion par l'Activité Economique) est un partenaire intégré à Ulisse.

Ces quatre structures sont portées par des **associations à but non lucratif** représentées chacune par un président. Le Conseil d'Administration (CA) est commun à toutes ainsi que le trésorier et le secrétaire. Le groupement ***Ulisse*** est quant à lui représenté par son président, Gérald Dulac.

Chaque structure a un modèle économique bien particulier avec des financements différents :

Grenoble Solidarité : En tant qu'ACI, la structure est subventionnée à 70 % par les collectivités (le PLIE, l'Etat avec l'ASP : Agence de Service de Paiement et le FDI : Fonds Départemental d'Insertion), le Conseil régional et départemental, les communes, l'EPCI[1] (Grenoble Alpes Métropole) et la ville de Grenoble en mettant notamment à disposition des locaux. Le reste, soit 30 %, provient du résultat de ses ventes de son chiffre d'affaires. Parmi les 70 % nous retrouvons l'aide aux postes versées par la DIRECCTE. Certaines actions peuvent être financées par des partenaires privés comme les fondations.

A savoir

Pour être conventionnées par l'État, les SIAE doivent signer une **convention avec la DIRECCTE** : (Direction Régionale des Entreprises de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi), après avis du **Conseil Départemental de l'IAE.** Cette convention doit obligatoirement mentionner la durée de la convention, le nombre de postes d'accompagnement, le montant de l'aide de l'État et les conditions de rémunération des salariés.

Ulisse Services : le chiffre d'affaires, issu des prestations de services vendues, constitue la ressource principale de l'AI. Elle bénéficie de l'aide aux postes versée par l'Etat et d'une subvention du Département pour l'accompagnement socioprofessionnel.
D'autres financements particuliers peuvent être mobilisés pour des actions complémentaires d'accompagnement des personnes dans leur parcours (collectivités territoriales, Pôle Emploi, PLIE, FSE...).

[1] *EPCI : Etablissement Public de Coopération Intercommunale*

Ulisse Energie : Le chiffre d'affaires, issu de la production marchande, constitue la ressource principale de l'EI. Elle bénéficie d'une aide aux postes et d'une subvention du Département. Comme pour l'AI, d'autres financements peuvent être mobilisés.

Ulisse Interim : Le chiffre d'affaires, issu des prestations de services vendues, constitue la ressource principale de l'ETTI. Elle bénéficie d'une aide aux postes, de subventions du Département, FPCI, FDI. Comme pour l'AI, d'autres financements peuvent être mobilisés.

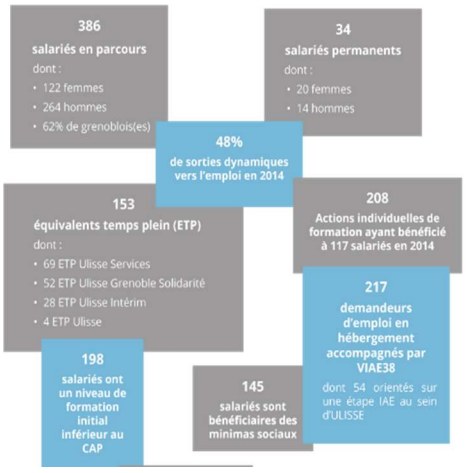
Comme nous le constatons sur la carte ci-contre, les différentes antennes d'***Ulisse*** se trouvent dans des secteurs desservis par les transports en commun (trams, bus, pistes cyclables). Cela facilite l'accès pour les salariés en insertion, qui ne sont majoritairement pas véhiculés.

Qui sont les salariés en parcours chez *Ulisse* ?

Les salariés accueillis dans les différentes structures du groupe sont des personnes particulièrement éloignées de l'emploi, notamment : des chômeurs de longue durée, bénéficiaires du RSA (Revenu de Solidarité Active), jeunes de moins de 26 ans en grande difficulté et travailleurs reconnus handicapés. Nous retrouvons également des personnes étrangères ne maîtrisant pas suffisamment la langue française.
Avant l'entrée en SIAE, les demandeurs d'emplois sont reçus par un prescripteur qui peut être Pôle emploi, mission locale, Cap Emploi ou référent PLIE[2]. Celui-ci effectue un diagnostic socio-professionnel qui permet la validation de l'opportunité et la faisabilité d'un parcours IAE. Pôle emploi délivre ensuite un agrément qui permet au salarié d'entrer en parcours pour une durée maximum de 24 mois.

Qui sont les salariés permanents chez *Ulisse* ?

34 permanents sont répartis dans les différentes structures du groupe. Parmi eux, nous retrouvons des conseillers en insertion professionnelle, encadrants techniques, chargés de relations entreprises, chargés de développement, assistantes d'agence, responsables d'atelier, chargé de mission, pôle administratif et financier. L'ensemble du personnel est encadré par un directeur adjoint, en charge du développement des activités et un directeur général plus axé sur le pôle administratif, financier et insertion (Annexe n°1 : organigramme du groupe ***Ulisse***).



Ulisse, un tremplin vers l'emploi pour les salariés en parcours.

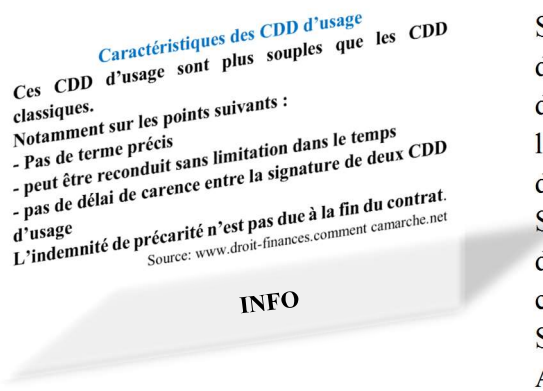
L'organisation d'***Ulisse*** présentée schématiquement ci-contre fait état de l'année 2014. A ce moment-là, le suivi des personnes en parcours était effectué par les CIP en fonction des structures.
Depuis janvier 2016, ***Ulisse*** a réorganisé ses services afin d'assurer la transversalité de l'accompagnement par filières métiers. Nous retrouvons quatre grandes activités proposées aux salariés qui sont : Energie / services - bâtiment / travaux publics - production - déchets / environnement.
Afin d'optimiser les accompagnements des salariés en parcours et l'organisation des structures, nous distinguons plusieurs pôles.

[2] ***PLIE : Plan Local pour l'insertion et l'Emploi***

Le pôle ressources est un groupe de réflexion qui traite de différents thèmes telle que la maîtrise insuffisante de la langue française. Le pôle régulation aborde des problèmes rencontrés dans le suivi des salariés en parcours et sur l'organisation interne tels que les critères de recrutement en IAE. Le pôle filière réunit les CIP concernés afin de traiter des situations afférentes à chaque filière. Le pôle informations, où les CIP se retrouvent pour échanger et peuvent faire intervenir des professionnels extérieurs. Les CIP se réunissent aussi une fois par mois en analyse de la pratique avec un intervenant externe. Nous retrouvons également le pôle développement qui travaille sur l'évolution des structures et il existe aussi un pôle développement spécifique aux services à domicile.

Cette nouvelle organisation a pour objectif de permettre aux salariés de faire des passerelles pendant leur parcours et ainsi de faire évoluer leurs compétences. Grâce à des actions de formation et avec leur expérience pratique, les salariés préparent leur sortie vers l'emploi.

Les contrats de travail et leurs modalités selon les structures :



Sur l'***ACI***, les salariés bénéficient d'un contrat à durée déterminée d'insertion (CDDI) de 26 heures hebdomadaires, d'une durée minimum de 6 mois, renouvelable 3 fois. La durée maximum de l'accompagnement est de 24 mois. Le salarié signe un contrat d'engagement.

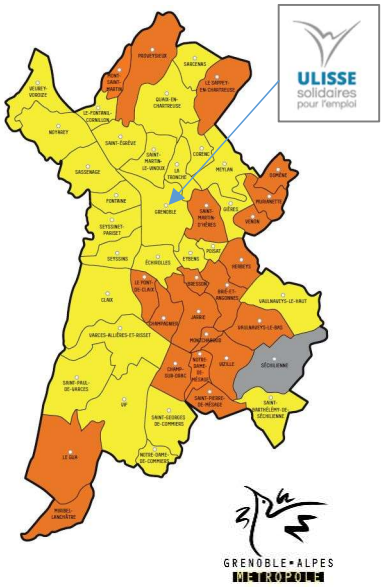
Sur l'***AI***, les salariés bénéficient d'un contrat à durée déterminée d'usage (CDD d'usage), d'une durée d'un mois, renouvelable avec un contrat d'engagement de 24 mois.

Sur l'***EI***, les salariés signent un CDDI avec les mêmes conditions qu'en ACI.

Sur l'***ETTI***, les salariés effectuent des mises à disposition dans les entreprises, les contrats couvrent une durée de 35 heures hebdomadaires.

2- Dans quel territoire est implanté *Ulisse ?*

Le Groupe Economique Solidaire ***Ulisse*** est implanté à Grenoble depuis sa création. Il entretient un partenariat privilégié avec les collectivités locales. Il faut savoir que sur Grenoble Alpes Métropole, l'économie sociale et solidaire représente plus de 10 % des emplois salariés et 7 % environ au sein de l'Union Européenne. Très impliquée dans ce secteur, la Métropole encourage l'innovation sociale et soutien de nombreuses actions.



A savoir

Située à l'articulation du Grésivaudan et de la cluse de Voreppe, entre le massif de la Chartreuse, du Vercors et du massif de Belledonne, Grenoble est la plus grande ville des Alpes.
En 1966, l'agglomération grenobloise est créée sous la forme d'un syndicat. Transformée en communauté de communes en 1994 puis en communauté d'agglomération en 2000 et élargie à 49 communes en 2014, la Métro a pris le statut de métropole le 1er janvier 2015.

Grenoble Alpes Métropole est un regroupement de communes dont le but est d'associer leurs énergies pour mettre en œuvre des politiques communes et mener à bien de grands projets. Une Métropole est un **É**tablissement **P**ublic de **C**oopération **I**ntercommunale (EPCI) à fiscalité propre créé par la loi de réforme des collectivités territoriales de 2010. Ses compétences ont évolué avec la loi de Modernisation de l'Action Publique Territoriale et d'Affirmation des Métropoles (2014). Grenoble Alpes Métropole compte 450 000 habitants. La plus petite commune étant Mont Saint Martin avec 87 habitants et la plus grande Grenoble avec 161 000 habitants.

Au carrefour de la France, de la Suisse et de l'Italie, Grenoble Alpes Métropole bénéficie d'une situation privilégiée au cœur de la région Auvergne Rhône Alpes.
Au centre des massifs préalpins, Grenoble Alpes Métropole dispose d'un environnement attractif pour l'économie et pour les activités de loisirs, hiver comme été. Grenoble Alpes Métropole dispose d'une large diversité de zones géographiques (rurales, urbaines).

Premier pôle français de recherche après l'Ile-de-France, son dynamisme économique et le potentiel de ses centres de recherche en font un territoire extrêmement attractif.

Deuxième agglomération rhônalpine, Grenoble Alpes Métropole représente 7 % de la population régionale et 36 % de celle de l'Isère. Son rayonnement scientifique et universitaire attire de nombreux étudiants, ainsi qu'une population d'actifs jeunes et diplômés. Avec 220 000 emplois, la métropole est le principal pôle d'emploi du département.
Bien que riche en emplois, la métropole grenobloise n'est pas pour autant épargnée par le chômage. Si le haut niveau de qualification d'une majorité d'actifs les protège du chômage, les moins diplômés restent vulnérables et exposés aux difficultés du marché de l'emploi.

En 2010, 11 % des actifs de 15 à 64 ans étaient au chômage. C'est un chiffre à peine inférieur au territoire de comparaison (11,5 %) mais supérieur à la moyenne régionale (10,2 %). Cette situation s'est aggravée depuis 2010, puisque dans la zone d'emploi de Grenoble, le nombre de demandeurs d'emploi à la fin de chaque mois, a augmenté de 20 % entre mars 2010 et mars 2014. Cette augmentation est toutefois moins forte qu'au niveau national.

Le développement économique des territoires et la lutte contre le chômage sont des préoccupations constantes des pouvoirs publics.

Grenoble Alpes Métropole développe et soutient des actions de solidarité qui s'inscrivent au cœur des préoccupations citoyennes. Ces actions rentrent dans le cadre du contrat de ville et de ses dispositifs. L'une de ces actions est l'accès à l'emploi et le développement social. Elle a mis en place une politique de la ville qui est organisée en 3 piliers en accord avec les orientations nationales. Elle a pris la compétence liée aux politiques de développement économique, c'est pourquoi le troisième pilier de son contrat de ville s'intitule **"développement et emploi-insertion"**.

Il définit des objectifs stratégiques et opérationnels tels que:

- Lever les freins périphériques à l'accès ou au retour à l'emploi en confortant des actions de proximité. Celles-ci visent l'autonomie des personnes: **maîtrise de la langue française et insertion socio-professionnelle**,
- Elever le niveau de formation et de qualification: **en promouvant la formation** et en priorisant l'accès à ces dispositifs aux demandeurs d'emploi des quartiers. Les **salariés** en contrat aidés ou recrutés en **SIAE** sont également **concernés**,
- Développer les actions visant à promouvoir les clauses sociales dans les marchés publics et les politiques RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises),
- Faire évoluer la reconnaissance des savoir-faire, des savoir-être et travailler sur les **ressources** et **potentialités** des personnes.

Economie : Emploi-insertion

Les compétences emploi-insertion assurées par Grenoble Alpes Métropole, traduisent la volonté de mettre en œuvre une politique publique répondant à des enjeux :

- de lutte contre les inégalités sociales et territoriales et d'égalité des chances,
- d'insertion professionnelle de publics en difficulté d'emploi.

Les publics en difficulté sont privilégiés : demandeurs d'emploi, bénéficiaires de minima sociaux, jeunes peu ou pas qualifiés, personnes en situation de handicap, personnes résidant dans les quartiers prioritaires, personnes en grande précarité, etc.

« Faire une veille active en terme d'emploi, mieux orienter et informer les demandeurs d'emploi, aider l'employeur à mieux recruter, développer la création d'entreprises, en un mot mieux coordonner les interventions sur l'emploi, l'insertion et la formation, telles sont les missions que Grenoble-Alpes Métropole s'est données ».

Source : lametro.fr

Outil de lutte contre l'exclusion

Depuis 2001, Grenoble-Alpes Métropole a mis en place le **Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi** (PLIE) afin d'agir en faveur des publics les plus éloignés de l'emploi, en lien avec ses partenaires.
Ce dispositif est **co-financé** par le Fonds Social Européen (**FSE**).
Le **PLIE** a pour objet de faciliter l'accès à l'emploi des personnes en grande difficulté d'insertion sociale et professionnelle dans le cadre de parcours individualisés permettant d'associer accueil, accompagnement social, orientation, formation, insertion et suivi.

(Source : parcours emploi bassingrenoblois.org)

Au sein des locaux d'***Ulisse***, nous retrouvons un conseiller emploi-référent PLIE, salarié du VIAE38 à temps plein. Egalement, deux conseillères emploi partagent leur temps de travail comme CIP d'***Ulisse*** pour l'accompagnement des personnes en parcours sur la filière « déchets-environnement » et salariées de l'Oiseau bleu, dans le cadre du VIAE 38. Ils accompagnent des personnes hébergées en CHRS (Centre d'Hébergement de Réinsertion Sociale) non sectorisées. Les personnes bénéficient du RSA (Revenu de Solidarité Active) parcours emploi renforcé et signent un contrat d'engagement réciproque, dans le cadre du PLIE.

Développer des compétences

Clauses d'insertion ou clauses sociales :
Favoriser le développement durable à travers l'emploi des personnes en difficultés par le biais des entreprises attributaires des marchés.
Au sein d'***Ulisse***, ce sont les CIP de l'ETTI (Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion) qui sont en relation avec les entreprises afin qu'elles répondent aux clauses d'insertion.
A ce jour, la plupart des salariés en parcours effectue des mises à disposition dans le secteur du bâtiment et travaux publics.

Aide aux déplacements

Plateforme Mobilité Emploi - Insertion : sa mise en œuvre a été confiée au CCAS (Centre Communal d'Action Sociale) de la ville de Grenoble. Elle vise l'autonomie des déplacements des habitants en insertion sociale et / ou professionnelle. En priorité pour les quartiers prioritaires de la ville.

Les quartiers prioritaires :

La **politique de ville** repose, entre autres, sur l'identification des quartiers prioritaires qui nécessitent un soutien renforcé.
Au niveau national, une liste de quartiers prioritaires a été fixée par décret en prenant en compte différents critères (nombre d'habitants, développement économique et social, les revenus des habitants…). Elle définit deux typologies de quartiers en fonction des difficultés socio-urbaines. **Les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV)** et **les quartiers de veille active (QVA)**.

Dans chaque quartier on retrouve des conseils citoyens (mise en place obligatoire) qui ont pour objectifs de favoriser l'expertise partagée, créer un espace de propositions et d'initiatives à partir des besoins des habitants. Dans le cadre des QPV les habitants peuvent prétendre à des enveloppes de formations prioritaires.

(Source : conseils citoyens, cadre de référence)

Un des enjeux principaux inscrits au contrat de ville est de donner aux habitants des quartiers les moyens d'accéder à l'emploi et à la formation en déployant des moyens spécifiques de ce contrat et des politiques de droits communs.

A savoir

Qu'est-ce qu'une politique de la ville ?

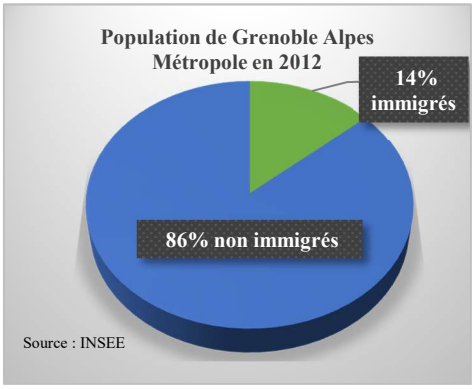
C'est une politique de cohésion urbaine de solidarité, nationale et locale, envers les quartiers défavorisés.

Elle est conduite par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs groupements.

Elle est mise en œuvre au moyen des contrats de ville qui intègrent les projets de renouvellement urbain, les actions relevant des fonds européens structurels et s'articulent avec leurs contrats Etat-Région.

Elle s'inscrit dans une démarche de co-construction avec les habitants, les associations et les acteurs économiques.

L'agglomération grenobloise rassemble 450 000 habitants. Parmi ceux-ci, 81 852, soit 18% habitent dans des quartiers identifiés au titre de la politique de la ville. Dans ces quartiers, cohabite une population hétérogène.



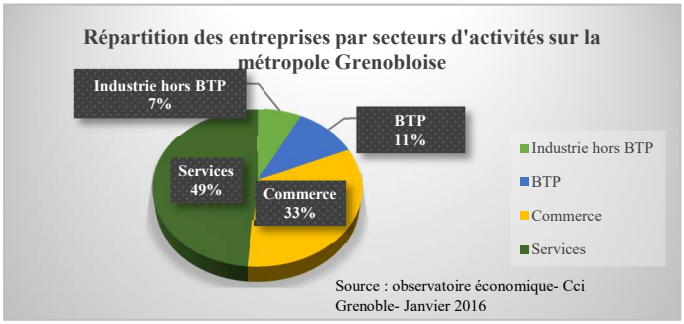
Nous comptons dans la population de Grenoble Alpes Métropole 14 % d'immigrés venus de différents pays.

En plus de dix ans dans l'agglomération de Grenoble, la population active d'immigrés a fortement augmenté.

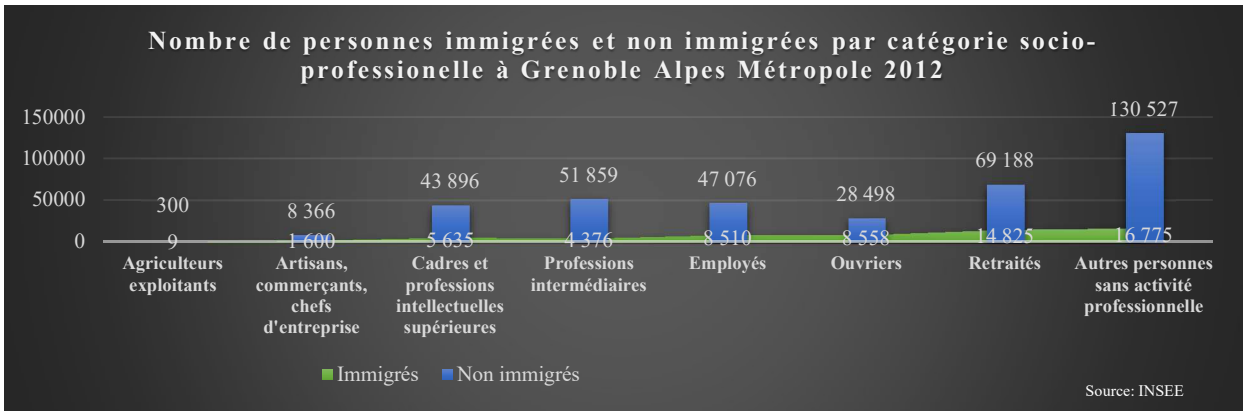
Ces personnes travaillent le plus souvent dans les secteurs d'activités où les niveaux de qualification sont peu élevés. Elles sont souvent en situation de déclassement professionnel, due notamment à la non maîtrise de la langue française. Ce public est susceptible d'être accueilli en SIAE.

Grenoble-Alpes Métropole est une grande intercommunalité à l'économie dynamique. Nous distinguons une multitude d'entreprises dans différents secteurs d'activités dont les principaux sont les services et le commerce.

Ulisse intervient également sur ces deux secteurs d'activités. Cela permet aux salariés de se former à ces métiers durant leur parcours en insertion et d'être ainsi compétitif sur le marché de l'emploi à la sortie de la structure.



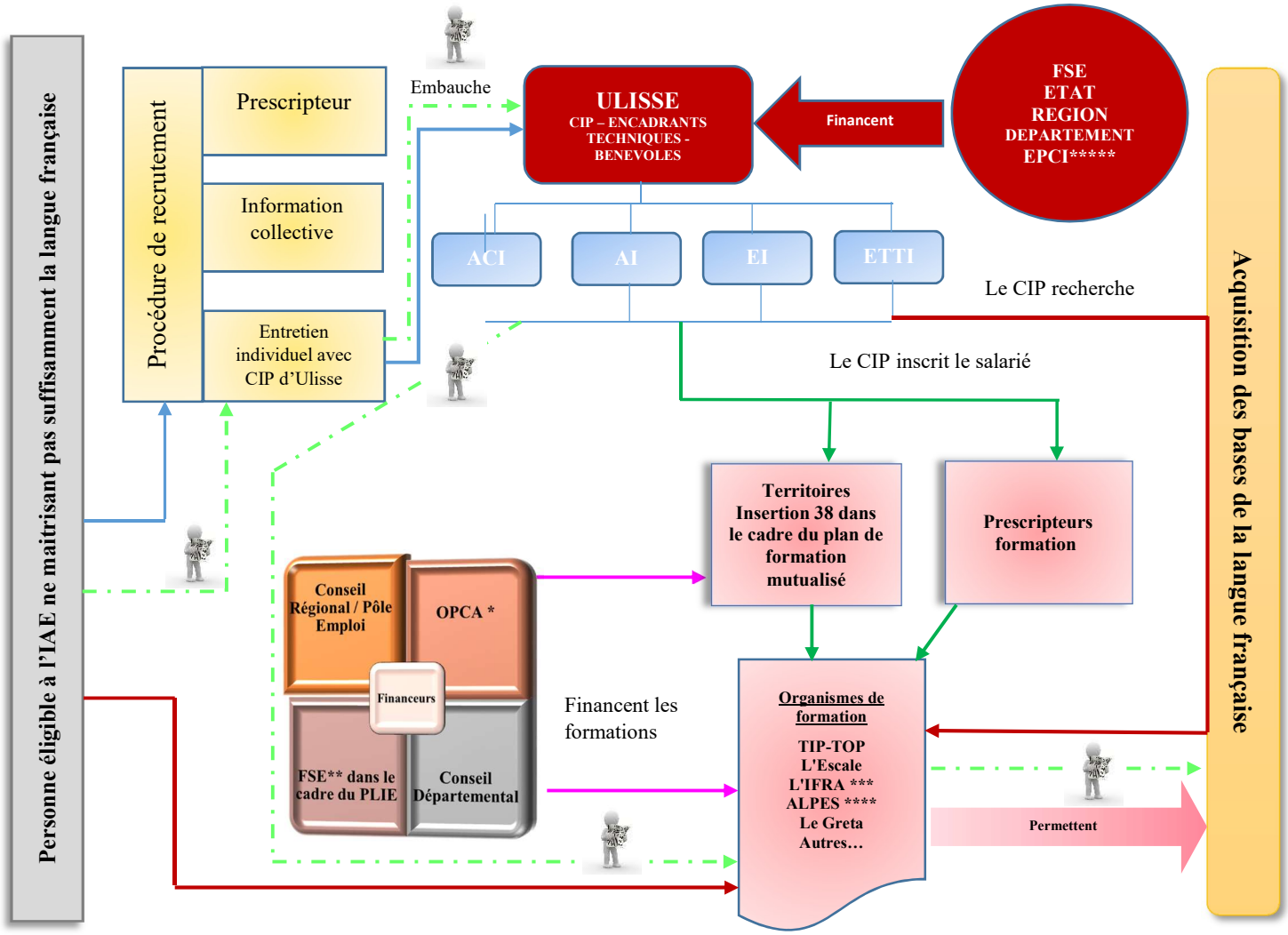
Le graphique ci-dessous fait ressortir les différents secteurs d'activité occupés par les personnes immigrées. Nous retrouvons entre autre 14 % de cette population chez les employés et 14 % chez les ouvriers. Nous constatons également qu'une grande partie de ces personnes, soit 28 %, se retrouvent sans emploi.

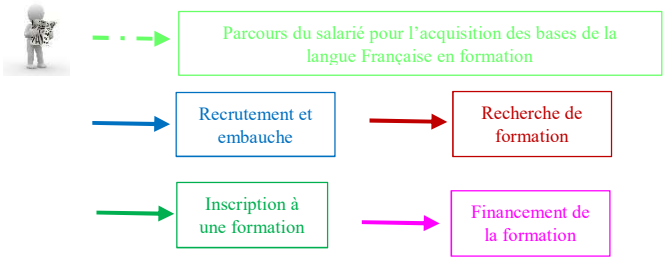


Certaines personnes étrangères rencontrent des difficultés pour accéder à l'emploi dues à un manque de qualification et/ou une maîtrise insuffisante de la langue française. Ces personnes peuvent être éligibles à l'IAE et ainsi accéder à des formations qualifiantes et/ou linguistiques.

3- Quels acteurs interviennent dans le parcours d'un salarié en insertion ne maîtrisant pas suffisamment la langue française ?

Nous allons maintenant présenter les acteurs intervenants dans le parcours d'un salarié en insertion afin qu'il acquière les bases de la langue française via une formation.





* **OPCA** : Organisme Paritaire Collecteur Agréé
** **FSE** : Fonds Social Européen
*** **IFRA** : Institut de Formation Rhône-Alpes
**** **ALPES** : Association Lyonnaise de Promotion et d'Education Sociale
***** **EPCI** : Etablissement Public de Coopération Intercommunale

Dans ce schéma nous constatons que dans un premier temps, les CIP d'Ulisse reçoivent des candidatures de personnes susceptibles d'entrer en SIAE envoyées par les prescripteurs (Pôle Emploi, Cap Emploi, Mission Locale, référent PLIE). Ensuite, ces personnes sont conviées à une information collective (cf. partie II.1). En fonction de leurs attentes et de leurs compétences, elles sont ensuite reçues individuellement par les CIP qui décident à l'issue des entretiens s'ils les embauchent et dans quelles structures (ACI, AI, EI, ETTI).

Une fois dans la structure, le salarié en parcours bénéficie d'un accompagnement socio-professionnel effectué par un CIP référent et par des encadrants techniques. Ces derniers sont au plus près des salariés, ils observent le salarié sur son poste de travail et l'évaluent. Ils transmettent les consignes en adaptant leur communication et sont vigilants à ce que les salariés échangent en français. Ils peuvent repérer ainsi le niveau de compréhension et de communication écrit et oral du salarié.

Lors du premier entretien avec le salarié, qui se déroule en présence du CIP, encadrant technique et référent emploi, chacun peut faire remonter des besoins de formation linguistique. Le salarié peut exprimer son ressenti dans son travail, ses besoins et attentes concernant son projet professionnel et ses besoins de formations. Les salariés de *Grenoble Solidarité* peuvent bénéficier dans un premier temps de cours de français dispensés par des bénévoles. En parallèle, le CIP recherche une formation adaptée aux besoins du salarié. Afin de le positionner, il s'en réfère au prescripteur (référent emploi) ou consulte le TI 38 dans le cadre du plan de formation mutualisé (nombre de places allouées à la formation aux SIAE adhérentes, en fonction du nombre d'ETP). Le prescripteur fait la demande d'inscription auprès de l'organisme de formation (O.F.). Une fois l'inscription validée, l'O.F. s'occupe de faire le dossier de financement en lien avec le prescripteur.
L'ensemble de ces acteurs joue un rôle important dans l'acquisition des bases de la langue française.

Il faut savoir que tous ces organismes travaillent en lien constant. TI 38 travaille avec le Coorace et la fédération des EI afin de mettre en place des formations adaptées aux SIAE. TI38 est financé par la Région et les OPCA avec des enveloppes spécifiques pour les ETTI.
Ulisse à plusieurs OPCA en fonction des structures. Agefos[3] pour l'AI et EI, Uniformation pour les ACI et FAFTT[4] pour l'ETTI. Ces OPCA pourront être mobilisés en fonction des formations effectuées par les salariés en parcours.

Pour les salariés en parcours, les formations se déroulent en général sur leur temps de travail et sont prises en charge par les financeurs. Ces derniers peuvent être différents en fonction des O.F. On retrouve des financements venant du FSE dans le cadre du PLIE, de la Région, du Département, des EPCI et des OPCA.

Ces formations linguistiques ont pour objectif que le salarié puisse acquérir les bases (écrites et/ou orales) de la langue française. Et ce, afin de faciliter sa compréhension et sa communication. Les savoir-faire et savoir-être acquis durant son parcours d'insertion socio-professionnelle ainsi que les apprentissages en français seront des atouts afin d'accéder à l'emploi.

Après avoir identifié les acteurs, nous nous sommes penchées sur les pré-requis spécifiés sur les fiches de poste. Selon le lieu de travail et l'autonomie demandée aux salariés en parcours (AI, EI, ETTI ou ACI), les besoins de maîtriser la langue française ne seront pas les mêmes. En effet, certains postes de travail nécessitent uniquement la compréhension orale des consignes alors que d'autres exigent de savoir lire, écrire et avoir une expression orale aisée.
Nous avons interrogé les encadrants et les CIP pour savoir quelles méthodes ils utilisaient pour faciliter la communication avec les salariés. Comment les consignes sont-elles amenées et énoncées ? Un tuteur ou une personne référente accompagne-t-il le nouveau salarié dans ses premières missions ? Un livret d'accueil est-il remis au salarié lors de son arrivée dans la structure ? Existe-t-il des actions pour que les salariés mettent du sens à leur travail ? Connaissent-ils la finalité de leurs tâches de travail ? Existe-t-il des supports visuels sur leurs postes expliquant les tâches à effectuer ? Comment les postes sont-ils aménagés ? Quelles sont les formations existantes sur le territoire ?

[3] ***AGEFOS : Association de Gestion des Fonds de Formation des Salariés***
[4] ***FAFTT : Fonds d'assurance formation du travail temporaire***

Tous ces questionnements ont fait émerger la construction de la problématique suivante :

Comment renforcer l'adaptation au poste des salariés en parcours d'insertion rencontrant des difficultés de compréhension et de communication, à l'oral et à l'écrit, avec la langue française ?

Pour pouvoir y répondre, nous commencerons par faire l'état des lieux des actions linguistiques existantes afin de vérifier la pertinence de mettre en place un sas en amont de l'entrée en SIAE.

Puis, nous analyserons certains postes de travail afin d'observer ceux qui requièrent une maîtrise de la langue française et ceux qui nécessitent uniquement une compréhension des consignes orales. Nous réfléchirons ensuite aux actions qui pourraient optimiser l'adaptation au poste.

Pour cela, nous nous appuierons sur l'existant dans les structures en collaboration avec les CIP, encadrants techniques, bénévoles et membres de la direction. Nous interrogerons aussi les salariés en parcours afin d'évaluer leur compréhension, leurs besoins, leurs attentes, etc. Nous confronterons ensuite les observations de chacun.
Nous mobiliserons également le réseau partenarial d'***Ulisse*** situé sur Grenoble Alpes Métropole afin d'étayer nos recherches tel que le centre ressources de l'IRIS, les professionnels de la Métro intervenants dans le domaine de l'emploi et de l'insertion, etc.

L'objectif de ces démarches est de créer et de mettre en place un outil répondant à notre problématique. Il se fera en lien avec les professionnels agissant auprès des salariés en parcours afin d'assurer une continuité de l'action.

Cette première partie place le groupe ***Ulisse*** dans un territoire donné, Grenoble Alpes Métropole. Nous avons repéré les potentiels acteurs et dispositifs pouvant intervenir dans le parcours des salariés afin qu'ils acquièrent les bases de la langue française.

Nous allons plus largement développer ces actions dans les parties suivantes, en les croisant avec les points de vue des bénéficiaires et des professionnels.

II - ACTIONS LINGUISTIQUES EXISTANTES EN AMONT D'UNE ENTREE EN SIAE

Avant de découvrir les actions linguistiques existantes sur le territoire, nous allons découvrir quelles sont les personnes susceptibles d'être accueillies en SIAE.

1- Le parcours des personnes étrangères pour accéder à l'IAE

Les prescripteurs (Pôle Emploi, Cap Emploi, Mission Locale et Référent PLIE) effectuent un diagnostic socio-professionnel des personnes et peuvent ensuite les orienter vers une SIAE.

Les personnes prescrites sont des personnes sans emploi rencontrant des difficultés particulières d'insertion sociale et professionnelle. Ce ne sont donc pas seulement des personnes éloignées de l'emploi qui peuvent être accueillies dans les structures. Sont aussi éligibles, des personnes en CDI précaire (quelques heures par semaine), des salariés et retraités à bas revenus ou rencontrant une difficulté passagère.

Nous allons davantage développer le public des salariés étrangers en parcours ne maîtrisant pas suffisamment la langue française.
Il faut savoir que les personnes ressortissantes de l'Union Européenne (U.E.) n'ont pas besoin de faire une demande de titre de séjour. Elles doivent avoir une carte d'identité ou un passeport en cours de validité. Après cinq années de résidence légale et ininterrompue en France, elles peuvent obtenir un droit de séjour permanent. Ce titre leur permettra de s'inscrire socialement et professionnellement sur le territoire français.

A savoir

L'Union Européenne compte 28 pays (Etats membres) : l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, Chypre, la Croatie, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, la Lituanie, la Lettonie, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la République tchèque, la Roumanie, le Royaume-Uni, la Slovaquie, la Slovénie et la Suède.

L'Espace économique européen comporte les 28 pays de l'Union européenne ainsi que l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Confédération Suisse.

Les personnes venant de pays ne relevant pas de l'U.E. doivent faire des démarches auprès de la préfecture afin d'obtenir un titre de séjour pouvant leur ouvrir le droit de travailler. Suite à cela, elles peuvent s'inscrire au Pôle Emploi.

INFO

Les démarches à effectuer pour un demandeur d'asile en France

La personne ressortissante d'un pays étranger hors U.E. doit se présenter à la **plateforme d'accueil des demandeurs d'asile**. Elle sera accompagnée pour remplir le formulaire de demande, puis un rendez-vous lui sera proposé avec le guichet unique dans un délai de trois jours environ. Lors de ce rendez-vous, la personne rencontrera un agent de la préfecture pour la prise d'empreintes digitales, puis aura un entretien pour l'informer de la procédure et sa demande sera enregistrée. Un guide, une attestation de demande d'asile (permettant de séjourner légalement sur le territoire français valable un mois) et un imprimé à l'attention de l'OFPRA (Office Français de Protection des Réfugiés et des Apatrides) lui sera remis.
Elle s'entretiendra également avec un agent de l'OFII (Office Français de l'Immigration et de l'Intégration). Ce moment est fait pour faire le point avec la personne concernant ses conditions de vie (hébergement, ressource, droits, etc.). Une allocation pourra lui être versée et une proposition d'hébergement en CADA (Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile) ou dans une autre structure.
Une fois la demande traitée, la personne devra se rendre à l'OFPRA pour un entretien personnel. Si la demande est acceptée, la personne bénéficie alors du statut de réfugié et obtient une carte de résident (valable 10 ans) ou d'une protection subsidiaire avec une carte de séjour temporaire d'un an. Si la demande est rejetée, la personne peut faire un recours devant la cour nationale du droit d'asile. Après cinq mois de traitement, l'OFPRA peut annuler sa décision et la demande d'asile est accordée ou rejeter le recours, auquel cas, la personne recevra une obligation de quitter le territoire français (OQTF).

Source : cours M.O. Peyronnard

Selon la durée du titre de séjour, les personnes sont amenées à se rendre à la préfecture pour obtenir un renouvellement, sous forme de récépissé.
Les CIP relèvent une incohérence quant au renouvellement des titres de séjours qui sont souvent d'une durée inférieure au CDDI. Cela engendre donc des difficultés dans l'accompagnement des salariés en insertion. Soit le contrat ne peut être renouvelé, soit les personnes ne peuvent pas commencer de parcours en SIAE.

Nous venons d'évoquer les conditions administratives des personnes étrangères pour être en situation régulière sur le territoire français.

Nous allons maintenant nous attarder sur la communication et plus particulièrement sur leur niveau de compréhension quant à la langue française.

Pour étayer nos recherches, nous avons rencontré et échangé avec la chargée d'appui-conseil à l'orientation du centre ressources IRIS (Isère Relais Illettrismes). Elle intervient régulièrement dans l'orientation des salariés en parcours du groupe ***Ulisse.*** Elle

L'orientation s'effectue en fonction de la scolarisation ou non des personnes et de leurs connaissances de la langue française.

De quels niveaux parlons-nous ?

Les niveaux sont définis par le Conseil de l'Europe dans le Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL). C'est une base européenne pour l'enseignement des langues.
Nous allons définir les quatre premiers niveaux, ceux en lien avec le public ne maîtrisant pas suffisamment la langue française.

Niveau A1 : L'utilisateur comprend et utilise des expressions de la vie quotidienne ainsi que des phrases élémentaires pouvant répondre à des besoins concerts. Il interagit de façon simple pourvu que son interlocuteur parle lentement et clairement et soit disposé à l'écouter.

Niveau A2 : L'utilisateur comprend et utilise des expressions utilisées dans la vie de tous les jours. Il communique en échangeant des informations sur des sujets familiers et communs. Il sait exprimer ses besoins immédiats.

Niveau B1 : L'utilisateur sait s'exprimer sur des sujets-clés comme l'école, les loisirs, etc. Il est capable de produire un texte simple relatif à des sujets familiers ou personnels. Il sait expliquer ses opinions, le pourquoi de ses opinions et ses projets.

Niveau B2 : L'utilisateur comprend les idées principales de textes simples sur des sujets aussi bien concerts qu'abstraits. Il sait produire un texte clair et détaillé sur des sujets vastes en expliquant les avantages et les inconvénients d'un point de vue.

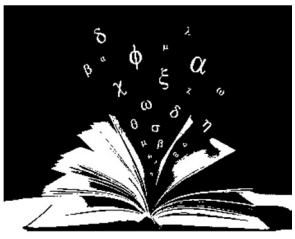
Source : lewebpedagogique.com

Sont dites **FLE** (**Français Langue Etrangère**), les personnes ayant été scolarisées dans leur pays d'origine. La langue française leur a été enseignée en France ou à l'étranger.

Les personnes **analphabètes**, dites **alpha**[5] - du grec « analphabêtos » qui signifie « **ne sait ni lire ni écrire** » - n'ont jamais été scolarisées. Nous parlons d'analphabétisme. Il s'agit pour elle d'entrer dans un premier apprentissage de l'écrit.

Enfin, les personnes **illettrées** – du latin « illiteratus » qui signifie « **ignorant, méconnaissant la littérature** » - ont été scolarisées et n'ont pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture, de l'écriture, du calcul, des compétences de base pour être autonomes dans les situations simples de la vie courante. Il s'agit pour elles de réapprendre, de renouer avec la culture de l'écrit et avec les formations de base. En France, nous ne parlons pas d'illettrisme pour les personnes étrangères.

Les formations proposées à ces personnes devront être adaptées à leur niveau de compréhension afin de répondre à leurs besoins. Pour une personne analphabète, l'une des premières étapes sera l'apprentissage de l'alphabet, par exemple. Ces actions pourront être mises en place en amont d'une entrée en SIAE.



[5] ***Alphabétisation : enseignement de la lecture et de l'écriture à un groupe social déterminé.***

Toutes ces personnes sont susceptibles d'être accueillies en SIAE, mais alors comment sont-elles recrutées ?

Il faut tout d'abord comme nous l'avons évoqué plus haut que la personne est un **titre de séjour** ou une **carte d'identité** pour travailler sur le territoire français.
Ensuite, elle doit être inscrite à **Pôle Emploi, Cap Emploi ou Mission locale**. Ces structures peuvent les orienter sur les SIAE.
Pôle Emploi délivre un agrément d'une durée maximum de 24 mois qui va permettre à la personne d'être **embauchée dans ces structures.**
Ulisse organise une fois par mois des **informations de recrutement collectif**, pouvant accueillir entre 10 et 40 personnes. Elles consistent à présenter le groupement ***Ulisse*** et les différents métiers proposés, ainsi que le fonctionnement de l'IAE. Il est demandé ensuite aux personnes de se présenter en mettant en avant leurs attentes et leurs souhaits de métier. Cet exercice permet aux CIP d'avoir un premier aperçu de l'aisance des personnes à l'oral et de **leur niveau en français**.
A l'issue de la réunion, les CIP font une première sélection en fonction des besoins de recrutement dans les différentes filières du groupe, de l'autonomie des personnes et de leur maîtrise de la langue française. Ils convoquent par la suite les futurs salariés individuellement afin d'échanger plus en détail sur leurs motivations et leurs envies. Lors de cet entretien, les salariés pourront parler de leurs expériences et mettre en avant leurs compétences.
Une fois embauché le salarié va bénéficier d'un **accompagnement personnalisé** avec un CIP tout au long de son parcours. Il lui sera proposé plusieurs entretiens.
Le premier entretien intervient à l'embauche puis un mois après. Cet entretien permet d'élaborer **un diagnostic** de situation au niveau professionnel santé, social. Et ce, afin de de **coordonner** son parcours.
Le salarié signera un contrat d'accompagnement (annexe n°2) adapté à sa situation. Sur ce contrat sera noté les objectifs et les actions à mettre en place.
Le salarié bénéficiera d'un **accompagnement socio-professionnel** global et individualisé.
Il servira à évaluer ses atouts et difficultés, mettre en avant ses compétences et ses potentialités et l'informer sur ses droits sociaux et l'accompagner vers l'accès aux droits tels que le logement, la mobilité, la santé, la formation, etc.

L'accompagnement sera au cœur de son parcours, l'individu sera au centre de l'accompagnement.

C'est aussi construire avec lui son projet professionnel notamment en travaillant sur les compétences transférables et en l'orientant vers des partenaires (dispositifs de formation et d'emploi), toujours dans l'idée de le préparer à la sortie de la structure.
Un travail important sera fait sur la préparation aux techniques de recherche d'emploi (TRE), d'élaboration de CV et lettre de motivation, de simulation d'entretiens d'embauche. Le CIP accompagnera le salarié à prendre connaissance de son territoire, du marché de l'emploi et du cadre de travail. Le CIP veillera à rendre le salarié ponctuel et assidu à son travail avec l'aide des encadrants techniques.

L'emploi sera également au cœur de l'accompagnement parce qu'il sert à redynamiser socialement et requalifier professionnellement les personnes sans emploi.

Afin de concrétiser le projet professionnel du salarié, il lui sera proposé de faire des PMSMP (Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel) afin qu'il découvre d'autres métiers.

Des rencontres sont organisées avec le CIP, l'encadrant, le référent emploi et le salarié au moins 3 fois sur un parcours de 6 mois. Ces professionnels entretiennent des liens étroits afin d'être cohérent dans l'accompagnement de la personne et de son projet.
Un dernier entretien est réalisé un mois avant la fin du contrat de travail. Son but est de faire un bilan du cheminement parcouru depuis l'arrivée du salarié dans la structure. Il servira à réfléchir à la suite de l'accompagnement.

2- Une diversité d'actions linguistiques sur Grenoble Alpes Métropole

Comme vu précédemment, les personnes étrangères arrivant en France doivent être en situation régulière.
Dans cette partie, nous commencerons par explorer le parcours des personnes étrangères ne relevant pas de l'U.E. C'est un public qui est représenté en SIAE.
Nous allons décliner certaines formations linguistiques proposées en amont de l'entrée en parcours d'insertion.

L'OFII[6] a mis en place un contrat d'accueil et d'intégration (CAI) visant à favoriser l'intégration des étrangers non-européens admis pour un premier séjour en France et qui souhaitent s'y installer durablement. La signature de ce contrat est obligatoire depuis le 1er janvier 2007 pour tous les primo-arrivants, à l'exception des demandeurs d'asile. L'OFII établit ce contrat, signé par le bénéficiaire et le Préfet et accompagne la personne dans son parcours d'intégration. Ce contrat doit permettre de mieux comprendre la vie en France, de faciliter l'accès à l'information sur les dispositifs et les structures adéquates, d'accéder à des formations linguistiques adaptées.

A savoir

Quelles sont les personnes concernées par les cours de l'OFII ?

Il s'agit des étrangers majeurs nouvellement arrivés en France.
Le CAI s'adresse également aux étrangers déjà présents en France et qui ont été régularisés, notamment au titre de l'admission exceptionnelle au séjour.

Source : ofii.fr

Nous allons développer essentiellement ce dernier point du CAI.
La personne étrangère, dont les connaissances en français sont jugées insuffisantes, doit suivre des cours. Lors d'un entretien individuel à l'OFII, au cours duquel elle signe le CAI, elle est soumise à un test de connaissances en français à l'écrit et à l'oral.
Si les résultats de ce test sont suffisants, une attestation ministérielle de dispense de formation linguistique lui est remise. Elle garantit la maîtrise suffisante de la langue française.
Si, au contraire, le niveau prévu par le test n'est pas atteint, la personne étrangère reçoit une formation linguistique obligatoire. Sa durée est modulée en fonction des résultats du test, sans pouvoir dépasser 400 heures.
Lorsque les cours sont achevés, elle doit passer un examen afin d'obtenir un diplôme qui attestera de son niveau en français. Il s'agit du diplôme d'études en langue française (DELF A1).

Flash actualité

La **loi du 7 mars 2016, relative au droit des étrangers en France** a été publiée au Journal officiel le 8 mars 2016.

La loi prévoit la suppression du ***contrat d'accueil et d'intégration*** et son remplacement par un ***contrat d'intégration républicaine*** au sein d'un *parcours personnalisé d'intégration républicaine.*
Un décret doit déterminer la durée du contrat d'intégration républicaine, les formations prévues et les conditions de leur suivi et de leur validation.
Dans l'attente de sa parution, ce dossier reste d'actualité.

Cette loi généralise la délivrance d'un titre de séjour pluriannuel pour l'ensemble des étrangers (après un an de séjour en France), la durée de validité de cette carte ne peut pas être supérieure à quatre ans. Mais elle est renouvelable.

Source : service-public.fr

Flash actualité

Le « ***Brexit*** » a été voté à la majorité lors du référendum, le 23 juin 2016. Le Royaume-Uni ne fait donc plus partie de l'Union Européenne

Au sein des structures de l'IAE, nous avons également rencontré des personnes venues des pays de l'Europe de l'Est tel que la Roumanie. C'est le cas de Mme B. que nous présenterons dans la troisième partie de notre mémoire.
Ces personnes relèvent de l'U.E. et ne peuvent donc pas bénéficier des cours de l'OFII.

[6] *OFII : Office Français de l'Immigration et de l'Intégration*

A quelles actions linguistiques peuvent-elles prétendre à leur arrivée en France ?

Au sein de certaines structures de proximité telles que les Maisons des Habitants (MDH), les Maisons des Jeunes et de la Culture (MJC) ou des associations (AMAL[7], ODTI[8]), des **Ateliers Socio-Linguistiques (ASL)** sont proposés. Ils sont pilotés et financés par la Direction de l'Accueil, de l'Intégration et de la Citoyenneté (DAIC). Les politiques de la ville participent également au financement, ainsi que la région via le Programme Régional pour l'Intégration des Populations Immigrées (PRIPI).

Pour accéder à ces ateliers, la personne doit détenir un titre de séjour. Alors, elle pourra prendre rendez-vous auprès du coordinateur ou de l'écrivain public intervenant dans les ASL le plus proche de son domicile. Ensuite, elle sera convoquée à un entretien afin de faire connaissance et d'évaluer ses compétences linguistiques. Son niveau d'autonomie et ses connaissances socioculturelles sur l'environnement dans lequel elle vit seront également mesurés. Si l'entretien est satisfaisant, la personne sera inscrite à l'atelier, à raison de deux heures par semaine environ. Une cotisation annuelle peut être demandée, n'excédant pas 20€.

Ces ateliers permettent une approche centrée sur le développement, l'autonomie, la socialisation des personnes immigrées[9]quels que soient leur origine, leur âge, leur niveau initial de formation.
L'objectif est que les personnes s'approprient leur environnement social, professionnel et culturel via une meilleure maîtrise de la langue française.
La notion de développement de l'autonomie personnelle et citoyenne est un des enjeux forts de cette démarche, car elle donne la priorité à l'autonomie sociale et considère que l'acquisition de compétences en langue française en est un moyen, et non une fin en soi.

Nous sommes intervenues à l'ASL du Vieux Temple à la demande de la Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF), salariée d'***Ulisse Services***. Ensemble, nous avons présenté les structures du groupe ***Ulisse*** et leurs fonctionnements aux participantes de l'atelier. Cette action fait partie des missions des ASL, leur faire découvrir l'environnement dans lequel elles circulent. Nous avons expliqué les démarches pour accéder à l'IAE, le recrutement et nous avons développé les notions d'insertion et d'accompagnement. Le but est de les sensibiliser au sujet de l'insertion socio-professionnelle et leur permettre de découvrir une autre manière d'accéder à l'emploi.

Si les ASL sont à distinguer du marché de formation linguistique lancé par l'OFII, c'est bien la coexistence et la complémentarité de ces deux dispositifs sur une même zone géographique qui sont recherchées, permettant ainsi de renforcer l'offre de formation linguistique dans une logique de parcours d'apprentissage du français.

Continuons notre exploration des actions linguistiques proposées sur le territoire de Grenoble Alpes Métropole.
Nous sommes allées sur le terrain pour rencontrer la formatrice référente d'ALPES Formation. Cet organisme a répondu à un appel à projet de la Métro, dans le cadre du PLIE. En effet, la Métro qui porte la structure d'animation et de gestion du PLIE, a vocation à développer l'existant et à impulser la mise en place de nouveaux outils d'insertion sur le territoire de l'agglomération.

A savoir

Dans le cadre des instances territorialisées, les acteurs de l'emploi et de la formation ont partagé le diagnostic d'une difficulté de l'accompagnement vers l'emploi des publics migrants, notamment en raison d'un niveau linguistique trop faible et non couvert par l'offre de formation existante.
Un groupe de travail partenarial a proposé la mise en place, à titre expérimental, d'ateliers linguistiques à visée professionnelle pour les publics accompagnés par des professionnels dans leurs recherches d'emploi (référents Parcours Emploi Renforcé, mission locale…). Cette action bénéficie des co-financements du FSE, de la Région, de l'UT.38 Direccte et de la ville de Grenoble. Ces ateliers se dérouleront sur la base de sessions collectives tout en intégrant une approche individualisée basée sur les besoins des personnes.

Source : parcoursemploi-bassingrenoblois.org

[7] *Amal signifie Espoir en arabe*
[8] *ODTI : Observatoire des Discriminations et des Territoires Interculturels*
[9] *Immigré : personne née étrangère à l'étranger et résidant en France.*

En 2015, cinq sessions ont été ouvertes dans le cadre de la **Plateforme linguistique à visée professionnelle**. En 2016, neuf sessions sont programmées grâce au soutien de Grenoble-Alpes Métropole, de la Région Auvergne Rhône Alpes et du Fonds Social Européen.
Cette action permet de répondre aux besoins importants identifiés en termes de formation linguistique à destination d'un **public cible** : personnes non francophones, peu ou pas scolarisées, peu autonomes dans leur apprentissage et/ou demandeurs d'emploi ou salariés fragilisés.
Tous doivent être accompagnés par des référents de parcours emploi, prescripteurs de cette action.

Cette formation répond plus particulièrement aux besoins spécifiques de personnes relevant des problématiques d'apprentissage "Français Langue Etrangère grands débutants / post-alphabétisme[10]" et constitue une action expérimentale complémentaire de l'offre de formation existante.

En intégrant la formation, les personnes ont le statut de stagiaires de la formation professionnelle rémunérés. La formation se déroule en deux temps : un sas d'une semaine (formation et entretien) et trois à quatre demi-journées sur dix semaines. A la fin de la session, ils passent un examen afin d'obtenir le Diplôme Initial de Langue Française (DILF). A l'arrêt de la formation, un entretien tripartite aura lieu avec le stagiaire, le référent de parcours et la formatrice référente pour faire un point sur la session écoulée.

Les objectifs de cette formation sont les suivantes :

- Permettre aux personnes de dépasser les situations de blocage liées à une maîtrise insuffisante des compétences langagières et plus largement des compétences-clés, observées par les référents prescripteurs dans le cadre de leur parcours d'insertion
- Permettre l'acquisition des compétences de communication à l'oral et à l'écrit en contexte professionnel nécessaires à l'accès et/ou au maintien des personnes à l'emploi durable ou à la formation (Annexe n°3 : exemple de journée de formation).

Sur le territoire, d'autres organismes de formation proposent des actions telles que l'apprentissage du Français Langue Etrangère, un dispositif d'accès aux compétences clés et la maîtrise des savoirs de base. Lorsque les formations ont un financement de la région, le demandeur d'emploi, même non indemnisé, peut y prétendre.

Nous avons repéré l'IFRA (Institut de Formation Rhône-Alpes), le GRETA[11], l'Escale[12] et TIP TOP Emploi[13]. Prenons l'exemple de Tip-Top Emploi qui est un organisme de formation développant une ingénierie de formation centrée sur les personnes en insécurité langagière et en difficulté dans leur insertion socioprofessionnelle.

A savoir

A quelles aides peut prétendre un demandeur d'emploi non indemnisé sur une formation région ?

LA RFPE : La Rémunération Formation de Pôle Emploi peut être versée aux demandeurs d'emploi qui suit une formation conventionnée par Pôle Emploi (Achat Individuel de Formation, Action de formation Préalable au Recrutement, …) ou une Préparation Opérationnelle à l'Emploi et qui n'a pas de droit à l'Aide au Retour à l'Emploi ou Formation ou à l'ASP (Allocation de Sécurisation Professionnelle pour les bénéficiaires d'un Contrat de Sécurisation Professionnelle) le jour où il entre en formation.

Le RPS : Le Régime Public de rémunération des Stagiaires peut être ouvert pour le demandeur d'emploi inscrit à Pôle Emploi, non indemnisé en Aide au Retour à l'Emploi, qui suit un stage de formation agrée par la région et ouvrant droit à rémunération.

Source : arftlv.org

Cet organisme propose des ateliers de (ré) apprentissage des savoirs de base autour du Multimédia pour les personnes en situation d'illettrisme, FLE et personnes n'ayant été jamais ou peu scolarisées (alpha ou post-alpha), sauf débutant à l'oral.

10 Post-alpha : personnes ayant les rudiments de lecture et d'écriture
11 Les groupements d'établissements (Greta) sont des structures de l'éducation nationale qui organisent des formations pour adultes.
12 Escale : association Loi 1901 créée en 2004 qui a pour objectif de développer toute forme de promotion sociale et professionnelle avec la mise en œuvre d'actions d'insertion et de formation.
13 TIP-TOP emploi est un organisme de formation qui développe une ingénierie de formation centrée sur les personnes en insécurité langagière et en difficulté dans leur insertion socioprofessionnelle.

Il s'adresse aussi aux bénéficiaires du RSA et/ou contrat de ville (quartier prioritaire). Cette formation peut s'étendre de 100 à 120 heures, à raison d'une ou deux demi-journées par semaine. Elle répond aux besoins d'apprentissage de la langue française et d'acquisition ou renouvellement des compétences de bases.

Nous retrouvons également, l'Escale qui dispense des formations de Français Langue Etrangère, d'une durée pouvant s'étendre sur quatre ou cinq mois, avec une période de stage en immersion. Cet organisme s'appuie, entre autres, sur une démarche de « former à partir des situations de travail ».

A savoir

Les pré-requis pour accéder à la formation FLE :

-Avoir été peu scolarisé dans sa langue maternelle,
- Vouloir élaborer des pistes professionnelles,
- Etre en situation administrative en accord avec le droit du travail.

Nous faisons donc le constat qu'il existe tout un panel de formations linguistiques sur le territoire. Néanmoins, le nombre de places reste insuffisant et les démarches administratives pour les inscriptions s'avèrent compliquées (prescription, titre de séjour…).
Malgré les différentes offres de formation, les professionnels de l'insertion remarquent que les formations ne sont pas suffisamment axées sur le monde du travail. Ils précisent également que le niveau n'est pas toujours atteint pour entrer en SIAE. C'est pourquoi des groupes de travail émergent afin de mettre en place des actions allant dans ce sens.

Qu'en pensent les bénéficiaires ?

En accord avec l'intervenant de l'Atelier Socio-Linguistique (ASL) de la Maison des Habitants du Vieux Temple, nous avons rencontré une personne bénéficiant des cours de français. Nous avons choisi de nous entretenir avec une personne n'étant pas salariée en parcours pour vérifier s'il serait opportun de mettre en place un **SAS linguistique** en amont d'une entrée en SIAE.

Afin de réaliser cet entretien, nous avons utilisé le principe de l'écoute active développé par Carl Rogers[14] ainsi qu'une grille d'entretien semi-directif (annexe n°4). Cette grille a été un support retraçant les thèmes que nous voulions aborder avec *Mme Z.*

Mme Z. a 53 ans, elle est grecque. Elle est arrivée en France en septembre 2011. Madame est venue à Grenoble pour rejoindre son fils, âgé de 26 ans aujourd'hui. Il a obtenu un master II de Biochimie. Actuellement, il effectue un stage de six mois à Sanofi, à Lyon. Ils vivent dans le même appartement, dans le quartier de l'Arlequin.

Mme Z. a travaillé quasiment trente ans en Grèce. Elle a exercé différents emplois. Elle a commencé comme standardiste, puis vendeuse. Ensuite, elle a intégré Ose-Trainose, la compagnie de chemins de fers en Grèce. Elle a été contrôleuse dans les trains, puis s'est occupée du transport international de marchandises et ensuite, elle était en charge du secteur paiement.
Elle nous dit que la première année où elle est arrivée en France, elle est restée chez elle. La barrière de la langue était un frein dans ses démarches. Elle s'est inscrite en 2012 au Pôle Emploi et a ainsi pu bénéficier d'un accompagnement à l'emploi. Dans un premier temps, elle a participé à des cours de français dans le cadre d'un atelier socio-linguistique, à raison de deux après-midis par semaine. Puis, la conseillère Pôle Emploi, l'a inscrite à des cours dispensés par l'Alliance Française[15]. Elle a obtenu le DELF (Diplôme d'Etudes en Langue Française).

Par la suite, elle a suivi une formation « compétences-clés » au Greta au cours de laquelle elle a effectué trois stages en tant que vendeuse/hôtesse de caisse, d'une durée de deux semaines chacun.
En novembre 2013, elle a signé un contrat pour faire de la distribution d'annuaires. En parallèle, elle faisait du ménage chez une personne âgée et du nettoyage dans les immeubles.

14 Carl Rogers, psychologue américain. Il a développé l'approche centrée sur la personne.
15 Alliance française est un organisme de formation permanente enregistré à la direction régionale du travail.

Depuis, elle continue uniquement la distribution de prospectus, à raison de 55 heures par mois. Madame a le permis de conduire et elle est véhiculée. Elle utilise sa voiture pour le chargement des prospectus, notamment.

Plus récemment, elle a intégré une formation dispensée par l'IFRA afin de continuer l'apprentissage de la langue française par le biais de stages professionnels. Cette formation lui a permis d'obtenir une attestation de niveau de langue. Madame souhaite demander la nationalité française.
Madame nous dit que son dernier stage en tant que vendeuse/hôtesse de caisse dans une supérette s'est bien passé et que le bilan était positif. Elle a alors donné son CV au responsable qui lui a dit que pour travailler dans son magasin, elle devait justifier de six mois d'expérience.

Madame s'est réinscrite à l'ASL de la Maison des Habitants du Vieux Temple car elle dit qu'elle a appris beaucoup lors des formations. Cependant, elle dit ne pas assez pratiquer l'écriture et la lecture chez elle ou dans le contexte professionnel. Son travail actuel ne lui permet pas d'échanger en français, elle a peu ou pas de contacts avec ses collègues. Cette nouvelle session linguistique lui permet de consolider ses acquis tout en travaillant sur la dimension professionnelle.

Sa demande aujourd'hui est d'accéder à une formation qualifiante, peut-être en cuisine. Elle souhaite trouver un emploi pérenne dans un secteur qui recrute.

Quelle analyse pouvons-nous en faire ?

Mme Z. semble être une femme volontaire et déterminée. Elle souhaite trouver un emploi durable dans un secteur porteur.

Elle a bénéficié de plusieurs actions linguistiques depuis son arrivée en France ce qui lui permet de pouvoir s'exprimer plus aisément à l'oral.

Elle a repéré que, sur le territoire français, les employeurs demandent de justifier d'une expérience et/ou d'une qualification pour prétendre à un poste.

Madame est véhiculée ce qui peut être un levier pour accéder à un emploi. Elle est mobile et n'a pas de contraintes horaires.

Quelles pistes de travail préconisons-nous ?

Encourager Madame à prendre rendez-vous avec sa conseillère Pôle Emploi afin d'appuyer sa demande de formation qualifiante.

La soutenir et l'encourager dans l'apprentissage de la langue française en l'invitant à se rendre plus régulièrement à la bibliothèque, par exemple.

Peut-être l'orienter vers une structure d'insertion par l'activité économique afin de justifier d'une expérience de travail sur le territoire français (par exemple intégrer ***Ulisse Services*** avec les mises à disposition au sein des restaurations collectives). Elle pourra construire son projet professionnel et rechercher une formation qualifiante au cours des 24 mois d'accompagnement. Un travail sur le transfert de compétences pourra lui être proposé. Utiliser son expérience professionnelle pour mettre en avant ses savoir-faire et savoir-être.

Mme Z. a participé à plusieurs actions de formation qui lui ont permis d'être plus à l'aise avec la langue française. Cependant, le fait de ne pas la pratiquer régulièrement a fragilisé ses acquisitions. Elle ne trouve pas

d'emploi à temps plein et de façon pérenne. Elle pointe le fait qu'elle manque d'expérience professionnelle sur le territoire français, en partie dû à sa maîtrise insuffisante de la langue française.
Le diagnostic de situation de Mme Z. montre la pertinence d'instaurer un sas linguistique en amont d'une entrée en SIAE. Le délai entre l'arrêt de la formation et la prise de poste serait de courte durée. Ainsi, les personnes acquièrent des notions en français puis viennent les transposer et les transférer en milieu professionnel.
L'idée de mettre en place un sas en amont est née lors de la première réunion du *Pôle Ressources*. Nos recherches, les rencontres, les réunions auxquelles nous avons participé, ont fait émerger d'autres pistes de travail. Nous allons les découvrir dans la partie suivante.

3- Des propositions de pistes d'amélioration

Nous avons participé à la seconde instance du *Pôle Ressources*. Elle traite des difficultés que rencontrent les salariés en parcours ne maîtrisant pas suffisamment la langue française. Cette réunion est un lieu d'échanges et de réflexions entre professionnels où chacun peut amener des idées et des propositions en lien avec le sujet traité.
Riches de nos rencontres et de nos recherches, nous avons partagé nos découvertes avec les professionnels pour réfléchir ensemble à la concrétisation d'une action.

Un groupe de travail a été créé par la Métro, dans le cadre du PLIE, afin de partager des réflexions autour du contexte actuel en besoins de formation linguistique sur la zone territoriale du bassin grenoblois.

Nous avons assisté à la première séance de travail abordant le thème de « la formation linguistique et accès à l'emploi », le 9 juin 2016.

Etaient présents la chargée de mission évaluation à Grenoble Alpes Métropole, une cadre territoriale, la chargée d'aide à l'orientation au centre ressources IRIS, le chargé de mission du TI38, une responsable de territoire, des référents emploi du VIAE38, une CIP de la Mise et une CIP d'***Ulisse***.

En amont de cette réunion, un travail d'identification des freins à l'emploi dans le cadre du PLIE a été réalisé. Les deux priorités sont l'accès à la **formation linguistique** et l'accès au numérique.
Ce travail a mis en avant la saturation de l'offre disponible sur le territoire et notamment des ASL. Une proposition d'étude des possibilités du PLIE, dans le cadre d'un financement FSE, a fait émerger des actions de formation linguistique à visée professionnelle. Cela s'est concrétiser par la Plateforme linguistique portée par l'organisme de formation ALPES.
La réunion du 9 juin a été un moment de rencontres et d'échanges entre professionnels. Chacun a pu faire part de ses constats sur les besoins rencontrés concernant la formation en lien avec le public qu'il accompagne. Le second temps était consacré à l'analyse de l'offre actuelle (points forts, difficultés, propositions d'amélioration). Elle s'est terminée par des échanges sur les propositions.

Nous allons voir à présent le panorama de l'offre de formation linguistique sur la ZTEF (zone territoriale emploi formation) du bassin grenoblois.

Une étude[16] montre que pour l'année 2015, 2000 personnes ont été orientées vers des **ASL**, 1550 ont été accompagnées, 200 ont été sur liste d'attente. La moitié des personnes accueillies en ASL sont des bénéficiaires de l'insertion professionnelle (25% de demandeurs d'emploi, 25% de salariés).

16 Etude menée par IRIS, dans le cadre du CPO

Egalement, 8 ateliers **FLIP** (Français Langue d'Insertion Professionnelle), portés par les ASL, ont été proposés. Ces ateliers permettent aux personnes d'acquérir les bases du code et du monde du travail en France, de leur donner quelques repères au niveau professionnel. Ils sont dispensés par l'ODTI et l'Amal à raison d'une séance de deux heures par semaine.
Les « compétences premières » apparaissent aussi dans ce panorama. Nous développerons les chiffres dans la troisième partie.

Flash actualité

Le Pôle Emploi, dans le cadre du ***plan 1 million 2016***, a eu la possibilité de faire des achats individuels de formation (AIF) pour des actions FLE métier. Ces formations visent des personnes FLE ayant obtenu un diplôme dans leur pays. Trois organismes se sont partagés le marché : l'Escale, le Greta et l'IFRA. La formation dure 2 mois à temps plein et les stagiaires sont rémunérés.

Des propositions pour répondre aux besoins de formations linguistiques

➢ Une formation en **FLE « grand débutant »** permettant de répondre aux besoins des personnes quel que soit leur profil (alphabétisation, post-alphabétisation, niveau de formation supérieur au lycée) qui pourrait être structurée de la manière suivante :

- Un socle de formation commun initial de type FLIP
- Deux types de cursus selon le profil des personnes :
  Une formation de dix semaines en semi-intensif (deux jour par semaine) pour les personnes de niveau alpha, post-alpha (environ cent places)
  Une formation de cinq semaines en intensif (quatre jours par semaine) pour des personnes de niveau de formation supérieur (FLE grand débutant, environ cent places également).

Ces formations seront adaptées au secteur professionnel, à coupler si possible, avec une étape d'immersion en entreprise.

➢ Une autre proposition concerne la plateforme linguistique avec un **diagnostic des « compétences de base »** qui permettrait d'orienter vers une formation linguistique adaptée ou vers d'autres dispositifs. Les diagnostics pourraient être effectués par une structure neutre, autre qu'un organisme de formation. Ils pourraient être réalisés sous la forme de permanences délocalisées dans des structures d'accueil et d'accompagnement. Par exemple, proposer un entretien tripartite (évaluateur, conseiller-emploi, personne étrangère) pour une évaluation des niveaux.
Cette action s'inscrirait dans une démarche d'aller vers les usagers, mais aussi de sensibiliser et d'informer les professionnels de l'emploi et de l'insertion. Ceci leur ouvrirait la possibilité de prescrire directement les personnes vers les formations adéquates en connaissance des capacités de l'offre existante sur le territoire. L'objectif du diagnostic serait de proposer directement des formations complémentaires aux formations existantes.

➢ L'idée de mettre en place une **Préparation Opérationnelle à l'Emploi (POE)** en SIAE a également émergé.

Actuellement, ce dispositif permet la mise en place d'une formation de préparation à la prise de poste. Il contribue à résorber l'écart entre les compétences du candidat retenu et les compétences requises pour le poste. La POE finance tout ou partie des frais engagés pour une formation réalisée en interne ou en organisme extérieur. L'OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé) dont l'entreprise relève, peut également participer au financement de la formation et apporter son expertise dans le choix final de l'organisme de formation. Le candidat peut être un demandeur d'emploi, indemnisé ou non. Une fois pré-sélectionné sur le poste à pourvoir, il peut être formé sur une durée de 400 heures maximum. Et ce, afin de lui permettre d'acquérir les qualifications et les compétences professionnelles requises pour le poste de travail.

Pour que cette action soit possible en IAE, il faudrait redéfinir la durée du contrat. En effet, la POE concerne un recrutement en emploi en CDI (contrat à durée indéterminée) ou en CDD (contrat à durée déterminée) d'au moins douze mois.

A savoir

Quels sont les avantages de la POE ?

A ce jour, la préparation opérationnelle à l'emploi permet d'embaucher, à l'issue d'une formation définie avec l'employeur, un candidat immédiatement opérationnel sur son poste de travail. L'acquisition des compétences pour occuper ce poste peut se faire soit au sein de l'entreprise via l'organisme de formation interne à la structure, soit dans un centre de formation externe à l'entreprise. Il est possible, en plus de ces heures réalisées en centre de formation, de prévoir une période d'application au sein de l'entreprise, sous forme de tutorat. Dans ce dernier cas, les heures ne seront pas prises en charge par Pôle emploi.

De plus, une aide au financement de la formation est versée à l'entreprise une fois la formation réalisée à l'appui de l'embauche du candidat formé : aide maximale de **5 € par heure pour une formation interne, dans la limite de 2 000 €** et une aide maximale de **8 € par heure de formation externe, soit 3 200 € au maximum pour 400h de formation.**

L'OPCA dont relève la structure pourra, s'il est signataire de la convention nationale avec Pôle emploi, et selon les modalités qu'il aura définies, financer tout ou partie du coût restant à la charge de l'employeur pour les heures de formation réalisées en organisme de formation (interne ou externe).

Source : pole-emploi.fr

Ce dispositif pourrait permettre aux salariés en insertion de prétendre à une formation en amont de leur prise de poste. Le recrutement, effectué par un CIP, serait l'étape où des besoins de formation émergeraient, qu'ils soient d'ordre linguistique ou en lien avec des compétences particulières.

L'objectif n'est pas de modifier l'accès en SIAE mais plutôt de permettre à des futurs salariés en insertion d'être plus en adéquation avec leur poste de travail. Leur accompagnement pourrait donc être davantage accès autour de leur projet professionnel, grâce à la levée d'un ou plusieurs freins périphériques.

Ces propositions seront présentées au comité de projet et d'orientation (CPO), qui est une instance politique du PLIE. Les représentants étudieront la faisabilité de ces actions afin de les valider.

➢ Autre préconisation : la **Formation En Situation de Travail (FEST)**[17]

Le Premier Ministre, Manuel Valls, a souhaité dans son plan TPE-PME de juin 2015 lancer une expérimentation pour « ***Libérer les possibilités de formation en situation de travail*** ». Depuis, des groupes d'études et de réflexion ont été lancés et les OPCA ont mis en œuvre des premières expérimentations.

C'est dans ce contexte que la Direction Générale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DGEFP) a lancé une expérimentation centrée sur la formation de salariés en situation de travail (FEST) au bénéfice des salariés, comme des employeurs de TPE (Très Petite Entreprise) et PME (Petite et Moyenne Entreprise).

La FEST constitue à part entière, un type d'apprentissage de compétences. Le cadre de cette pédagogie s'appuie sur la valeur formative du travail et permet le développement de la formation professionnelle.

[17] ***FEST : l'expérimentation a fait suite à la réforme du 5 mars 2014 de la loi relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale.***

*Un mémoire de la DGEFP, « **Soutien au développement des formations en situation de travail** »,* pose les enjeux d'un cadrage. Celui-ci permet à la fois de garantir que les conditions d'apprentissage en situation de travail soient respectées, tout en gardant suffisamment de souplesse pour s'adapter au terrain.

A savoir

Ce mémoire reprend les données de la recherche sur les conditions requises pour apprendre au travail en s'appuyant sur le travail de John Dewey, psychologue et philosophe américain majeur du courant pragmatique. Il est l'initiateur du heads-on learning (« **apprendre par l'action** »).
Il a développé la notion de « savoir de l'expérience ».
Selon lui, « ***l'individu apprend par l'expérience de deux manières : par des essais et erreurs qui viennent enrichir son vécu opératoire et émotionnel et en réfléchissant à son action*** »
Source : droit-de-la-formation.fr

L'expérimentation de la FEST souhaite reconnaître et valoriser le rôle formateur de l'entreprise.
En amont de la formation, les OPCA feront une étude au sein de l'entreprise afin de créer un référentiel des compétences et connaissances attendues. Au même titre qu'un organisme de formation, l'entreprise devra développer une méthodologie adaptée afin que l'apprenant acquière les savoir-faire et les savoir-techniques requis au poste de travail.

A la différence des contrats en alternance, l'articulation théorie/pratique se fera au sein de l'entreprise. Cela peut être un avantage pour l'apprenant qui a quelques réticences à retourner sur les bancs de l'école pour se former. L'apprenant sera dans une dynamique d'alternance intégrative. C'est-à-dire qu'il effectuera les tâches de travail demandées par l'entreprise, participera à la production, tout en étant accompagné par un encadrant. Ce dernier sera un salarié de la structure qui assurera la fonction de formateur et de référent. L'objectif est que l'apprenant acquiert les compétences nécessaires au poste de travail tout en ayant un recul et une analyse sur ses actions. Le salarié-tuteur aura une intention pédagogique c'est-à-dire un objectif et un programme, qui sera remis à l'apprenant au début de sa formation afin de lui permettre de se repérer dans son apprentissage.
Le parcours de formation réalisé en FEST doit aboutir à des résultats et, par conséquent, être évalué. Le référent peut apprécier les compétences acquises et pas seulement les connaissances. L'idée est que l'apprenant obtienne une certification, lui permettant ainsi de monter en compétences.

Enfin, le FEST suppose une traçabilité de la formation**.** L'utilisation du PIF (protocole individuel de formation) s'avèrerait un outil adapté. En effet, c'est un engagement tripartite signé par l'apprenant, le référent et le responsable de l'entreprise. Il précise les modalités de réalisation de la formation : un itinéraire pédagogique planifié, les conditions de réalisation de la formation et une évaluation pour avoir la preuve qu'une formation de qualité a bien eue lieu au poste de travail.

Du côté des employeurs, cela leur permettrait d'invoquer ces actions, notamment lors du bilan annuel, afin de justifier qu'ils ont répondu à leurs obligations de formation. A ce titre, la FEST pourrait être éligible à une prise en charge financière par les OPCA.

Cette action pourrait être déclinée aux SIAE. L'encadrant technique occupe déjà un peu cette fonction de « formateur » sur les postes de travail. Il explique les consignes, montre la tâche à effectuer, observe attentivement le salarié. Ceci lui permet d'évaluer les compétences du salarié, sa compréhension mais aussi ses difficultés. Cette action vise à faire monter en compétences le salarié et l'aide à acquérir du vocabulaire technique. Ces apprentissages peuvent être transférés à d'autres postes.
L'idée d'une certification en interne pourrait permettre au salarié d'accéder à l'emploi en faisant valoir ses savoir-faire. L'objectif ne serait pas d'outrepasser la maîtrise de la langue française mais plutôt de mettre en avant les compétences, les savoir-techniques et savoir-être acquis en situation de travail. Nous pourrions envisager, en parallèle, une évaluation des progrès quant à ses apprentissages en français.
Valoriser et reconnaitre le salarié grâce aux actions qu'il aura effectué pendant sa période de formation.

Cette partie nous a permis de faire l'état des lieux des leviers facilitant l'accès en SIAE pour les personnes ne maîtrisant pas suffisamment la langue française.

Notre première hypothèse de mettre en place un sas préalable à l'entrée en IAE en modulant formation linguistique et expérience professionnelle à tout son sens.

Le parcours de Mme Z. met en avant l'importance d'acquérir les bases de la langue française avant d'intégrer une structure d'insertion. En effet, cela permet au salarié en parcours de s'adapter plus facilement à son poste de travail. Il pourra se concentrer pleinement sur son projet professionnel, travailler sur ses compétences, se familiariser aux TRE, découvrir son territoire, et plus largement, le cadre légal du travail.

III – DIAGNOSTIC DE L'EXISTANT AU SEIN D'ULISSE GRENOBLE SOLIDARITE

Nous venons de voir quelles pourraient être les actions à mettre en place au niveau linguistique en amont d'une entrée en SIAE afin de faciliter l'accès et l'intégration des personnes ne maîtrisant pas suffisamment la langue française.

Nous allons développer, dans cette partie, les formations linguistiques proposées aux salariés en parcours, et plus précisément, travaillant à la Ressourcerie. Nous sommes parties à la rencontre de plusieurs salariés afin qu'ils partagent avec nous leurs expériences professionnelles et/ou personnelles. Puis, nous sommes allées observer et analyser certains postes de travail. Et ce, afin de proposer des pistes de travail améliorant et renforçant l'adaptation aux postes de ces salariés.

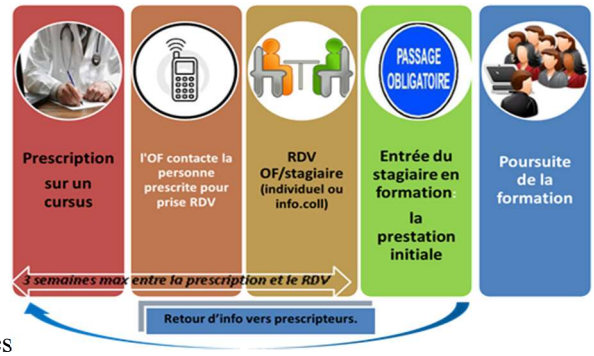
1- Des formations qui facilitent l'acquisition des bases de la langue française

Dans le cadre de leur accompagnement, les salariés en parcours peuvent bénéficier de formation pendant leur temps de travail. C'est-à-dire qu'ils peuvent se rendre en formation, sans perdre une partie de leur salaire. La structure d'insertion ajuste son organisation afin que l'activité économique de l'atelier ne pâtisse pas de l'absence des salariés en formation.

Lors des entretiens, en présence du CIP, du responsable de la structure, du référent-emploi, le salarié peut exprimer s'il ressent un besoin de participer à une formation linguistique. Cette demande peut être appuyée par le responsable qui a évalué le salarié au cours de son travail quant à sa compréhension des consignes orales et/ou écrites, son niveau de communication et de maîtrise de la langue française.

Il existe sur le territoire plusieurs O.F. qui proposent des formations linguistiques en fonction du niveau de connaissance de la langue française des salariés en parcours. Le fait d'être dans une démarche d'insertion professionnelle leur ouvre également des accès à certains organismes, même s'ils ne sont pas ressortissants de l'U.E.

Afin que le salarié soit positionné sur une formation, le CIP devra interpeller TI38, dans le cadre du plan de formation mutualisé, ou le référent-emploi qui fera une prescription auprès de l'organisme de formation. Le nombre de places étant limité, le salarié peut être sur liste d'attente et devra dans ce cas participer à une prochaine session.



Dans la deuxième partie, nous avons déjà évoqué quelques organismes auxquels pouvaient prétendre les personnes étrangères n'étant pas en parcours. Nous allons maintenant voir plus en détail ce que propose le territoire Grenoble Alpes Métropole au titre de la formation linguistique.
L'offre de formation « **apprentissage de la langue française ; acquisition ou actualisation des compétences de base** » est déclinée par territoire. Nous allons nous attarder sur la zone territoriale emploi formation (ZTEF) du bassin grenoblois.

La nouvelle programmation régionale "**compétences premières**" réunit les anciens dispositifs "compétences clés" (Etat) et "compétences premières" (Région). Elle s'est mise en place en janvier 2016, sur le bassin grenoblois sous la forme de 3 cursus de formation (environ 1400 places de formation par an sur l'ensemble du bassin grenoblois) :

- Compétences premières et démarche d'insertion sociale et professionnelle,
- Compétences premières et construction de projet professionnel,
- Compétences premières et préparation à la qualification et à l'emploi.

Cette programmation offre un marché autour de prestations pour développer les compétences premières des publics, c'est-à-dire l'acquisition et/ou l'actualisation des savoirs fondamentaux permettant une intégration citoyenne, sociale et économique.

Les salariés en parcours d'insertion sont concernés par le cursus 1 **:**« **Compétences premières et démarche d'insertion sociale et professionnelle** ». Cette formation vise les publics les plus éloignés de l'emploi, n'ayant pas une capacité suffisante pour s'investir dans une formation intensive, les personnes ayant le statut de stagiaire de la formation professionnelle sans rémunération et les personnes scolarisées en langue française. L'objectif est de mobiliser une ou plusieurs compétences clés.

La Programmation Compétences Premières (PCP) a créé un partenariat avec le centre ressources Illettrisme IRIS qui se traduit par :

- Leur expertise et leur appui technique lors des temps de présentation et d'appropriation de l'offre et lors des temps de travail autour des problématiques langagières
- La professionnalisation des réseaux prescripteurs et O.F. intervenant sur PCP

Dans le cadre de la mission d'appui-conseil, l'analyse qualitative d'IRIS met en avant trois besoins : l'accès à l'écrit pour des publics en situation d'analphabétisme ou de niveau post-alphabétisation ; l'apprentissage de l'oral pour des publics FLE grand débutant quel que soit leur profil (analphabètes, post-analphabètes, FLE), l'acquisition des compétences-clés pour entrer en qualification ou tenir un poste, attester d'un niveau pour reprendre des études avec un niveau FLE supérieur au A2 avec le besoin de pratiquer l'oral notamment.

A savoir

La loi Sapin du 5 mars 2014, achève la décentralisation de la formation professionnelle en transférant notamment aux Régions la compétence sur la formation des personnes handicapées et les formations aux savoirs de base. Elle fixe les principes nationaux des Services Publics Régionaux de la Formation.
La Région est désormais compétente pour la formation de tous les publics ; la loi lui transférant les compétences qu'avait conservées l'Etat sur les personnes handicapées, les Français établis hors de France et les personnes placées sous-main de justice. Elle contribuera à la **lutte contre l'illettrisme, en organisant des actions de prévention et d'acquisition d'un socle de connaissances et de compétences.**

Source : arftlv.org

Quels organismes de formation dispensent les « compétences premières » ?

Sur le bassin grenoblois, trois organismes se partagent le marché de cette formation[18]. En 2016, treize sessions de 15 personnes chacune sont programmées pour accueillir 190 personnes à l'Escale, au Greta et à l'IFRA. Ces chiffres représentent les trois cursus confondus. Cependant, chaque organisme à sa propre spécificité : l'Escale propose trois sessions multi-niveau, le Greta, quatre sessions FLE débutant et l'IFRA, six sessions FLE intermédiaire.

Des formations sur les **savoirs de base et compétences-clés** sont également dispensées par Tip-Top Emploi, par exemple. Elles visent les salariés en parcours en SIAE, qui sont orientés par les CIP. Les ateliers s'articulent autour de la maîtrise des bases du français et des compétences de base en lien avec l'insertion professionnelle. Ainsi, le formateur peut s'appuyer sur les fiches de poste des salariés pour rendre plus concret les apprentissages. Cela leur permet d'acquérir le vocabulaire technique requis sur leur poste.

A savoir

Que sont les compétences-clés ?

Elles sont nécessaires à tout individu pour l'épanouissement et le développement personnel, la citoyenneté active, l'intégration sociale et l'emploi.
Elles sont définies en 8 domaines de compétences : Communication dans la langue maternelle ; communication dans une langue étrangère ; culture mathématiques et compétences de base en sciences et technologies ; culture numérique ; apprendre à apprendre ; compétences sociales et civiques ; esprit d'initiative et d'entreprise ; sensibilité et expression culturelles.

Source : greta.fr

Nos observations et nos échanges avec les professionnels de l'IAE nous permettent d'émettre ce constat :

Les salariés en parcours apprennent plus facilement la langue française lorsque les apprentissages sont en lien avec leur travail, leur permettant ainsi de mettre du sens aux tâches qu'ils effectuent.

Les actions linguistiques proposées par les organismes de formation sont des leviers facilitant l'intégration des salariés en parcours au sein des SIAE. En effet, l'articulation formation et pratique professionnelle participe à l'apprentissage de la langue française, renforçant les actions d'adaptation au poste.

Cependant, malgré le fait que l'offre de formation soit conséquente, nous avons vu que le nombre de places était insuffisant. Par conséquent, les salariés en parcours n'ont pas toujours les bases linguistiques nécessaires. Les chantiers de Grenoble Solidarité tentent de pallier à cela en proposant en interne des actions autour de l'apprentissage.

2- Des actions à visée linguistique sont mises en place au sein de la Ressourcerie

Après avoir pris connaissance des salariés accueillis dans les structures du groupe ***Ulisse***, nous avons choisi de centrer notre travail au sein de la **Ressourcerie**. En effet, nous nous sommes aperçues que c'est au sein des **ACI de Grenoble Solidarité**, que nous avons rencontré le plus de **salariés ne maîtrisant pas suffisamment la langue française.**

La **première action** que nous avons repérée est mise en place par les **encadrants**. Ces derniers portent une attention particulière à la **compréhension** des **consignes** par les salariés. Ils reformulent et leur font reformuler afin de s'assurer que les instructions soient bien comprises et entendues. Cela permet aux salariés de se familiariser avec la langue française et d'acquérir du vocabulaire technique.

[18] *Source IRIS*

Par exemple, sur le poste d'agent de tri, les consignes sont données oralement avec un temps de démonstration fait par l'encadrant. Les salariés peuvent reproduire les gestes mais il apparaît important de mettre du sens concernant les tâches à effectuer. Cela signifie d'expliquer aux salariés quelle est la finalité de leur mission. Nous développerons cette notion avec **l'APST**[19] dans les parties suivantes.

En parallèle, une action linguistique est mise en place en interne. Au sein de la Ressourcerie, des **bénévoles** interviennent une fois par semaine, à raison de 2 heures, depuis octobre 2015. L'une d'elle est professeur de français à la retraite, l'autre est orthophoniste. Chacune amène ses connaissances et son expérience. L'intervention de ces personnes fait suite aux constats de difficulté de prescription de **formation** en externe. En effet, comme nous l'avons vu précédemment, le nombre de place est **limité** sur le territoire. Il est apparu opportun de proposer des cours de français à l'**intérieur** de la **structure**. Cet apprentissage intervient en début de parcours afin d'optimiser les conditions de travail des salariés et la communication avec les professionnels. Actuellement, deux salariées en parcours y participent. Ce sont deux femmes originaires de Roumanie. Mme S. parle hongrois et roumain et Mme B seulement roumain. Elles ont été peu ou pas scolarisées dans leur pays d'origine. Elles ont cependant quelques bases de français.
Au cours de ces sessions, les supports de travail sont variés. Les bénévoles utilisent aussi bien des polycopiés, des livres que des vidéos. L'**oral** est **privilégié** lors de ces cours, utilisant parfois des jeux de rôles s'appuyant sur des scènes de la vie courante. Cela permet aux salariées de s'**approprier** et d'**intégrer** le **vocabulaire** courant, notamment grâce à la répétition. Les salariées nous ont confié qu'elles appréciaient la disponibilité et l'écoute des bénévoles lors de ces cours. Ce climat de confiance favorise une ambiance de travail rassurante. En assistant à plusieurs séances, nous avons constaté que les salariées en parcours y viennent avec entrain et ont soif d'apprendre.

En accord avec la CIP référente, nous nous sommes entretenues avec l'une de ces deux salariées, Mme B, qui nous a relaté son parcours. Par la suite, nous avons transmis à la CIP les informations récoltées afin d'assurer la continuité de l'accompagnement et de ne pas interférer le suivi.
Pour mener à bien cet entretien, nous avons utilisé les mêmes supports que pour le premier diagnostic de situation.

Madame est salariée à la Ressourcerie depuis le mois de février 2016. Elle occupe la fonction d'agent de tri. Elle est accompagnée par un référent emploi de VIAE38[20] *qui l'a orienté sur la structure. Elle est âgée de 40 ans, elle est mariée et a quatre enfants. Partis de Roumanie, ils sont arrivés en France ensemble, en 2010. Les deux filles aînées ont quitté le domicile et sont devenues mères à leur tour. Madame vit avec son mari et leurs deux fils de 9 et 15 ans. Les deux sont scolarisés. Elle dit que son mari a fait deux infarctus depuis leur arrivée en France. Par conséquent, il ne peut pas travailler à temps plein. Ils vivent dans un appartement à la Bruyère, prêté par l'association Saint Paul*[21]*, dans lequel ils s'y trouvent bien. Suite au départ de leurs deux filles, des pièces de l'appartement restent vides. Madame s'inquiète de devoir déménager pour un logement plus petit et changer de quartier. Au titre de l'hébergement transitoire, Mme B. est accompagnée par le SALTo*[22]*. Elle bénéficie ainsi d'un accompagnement social et professionnel global.*
Administrativement, elle a récemment obtenu son dossier de CMU[23] *dit-elle, ainsi que le renouvellement de son abonnement TAG*[24]*, qui s'élève à 2,50€. Elle dit qu'elle connaît le chemin*

19 APST : Analyse Pratique en Situation de Travail
20VIAE : Valorisation de l'Insertion par l'Activité Economique
21 La mission de l'association est l'accompagnement social d'un public en situation de précarité, hébergé en diffus sur l'agglomération grenobloise.
22 SALTo : service d'accompagnement social de l'Oiseau Bleu
23 CMU : couverture maladie universelle, remplacée par la protection universelle maladie.
24TAG : Transport de l'agglomération grenobloise

pour venir au travail. Lorsque nous évoquons un trajet différent, Madame dit qu'elle préfère le tram et puis marcher.
Son expression orale s'améliorant, elle arrive à parler de santé. Elle dit avoir été opérée de la thyroïde et doit prendre des médicaments « toute la vie ». Madame se plaint de maux de tête mais aussi de douleurs dentaires et oculaires. Les bénévoles se sont saisies de cela pour que Madame s'entraîne à appeler le médecin. Ce travail est fait afin qu'elle puisse acquérir le vocabulaire correct et adapté, apprendre à épeler son nom et à noter le rendez-vous.
Concernant l'apprentissage du français, Madame dit avoir peu été à l'école en Roumanie. Elle ne connait pas l'alphabet dans sa langue maternelle. Elle nous dit que depuis son arrivée en France, elle apprend les bases de la langue française en regardant la télévision. Selon ses dires : « à la maison, on parle en français. Mon mari parle et écrit français, il s'occupe des papiers ».

Entre 2013 et 2014, elle a participé à des cours de français dispensés par des bénévoles à l'association Saint Paul, les lundis et mardis après-midis. En parallèle, elle se rendait à un atelier couture lorsqu'elle ne travaillait pas.
Par la suite, le référent VIAE38 l'a orienté vers l'association intermédiaire (A.I) du groupe ***Ulisse*** afin d'effectuer une mission-test. Dans le cadre des mises à disposition proposées aux collectivités, cette mission est rémunérée et se déroule sur quatre jours. Madame a fait deux heures de ménage, par jour, dans les locaux d'***Ulisse*** afin d'être évaluée quant à ses compétences par un chargé d'insertion. Dans un premier temps, les consignes sont données oralement. Puis, une formation courte est proposée concernant l'ordre des tâches à effectuer et l'utilisation des divers produits.
L'évaluation finale a mis en avant le fait que Mme B. ne maîtrisait pas suffisamment la langue française pour accéder à ce poste en A.I qui requiert davantage d'autonomie. Le chargé d'insertion a fait part de ses observations au référent-emploi.
Suite à cela, le référent-emploi a fait une prescription auprès d'ALPES Formation, dans le cadre de la Plateforme linguistique à visée professionnelle. Mme B. a bénéficié d'une formation avec une première partie d'une semaine en octobre et d'une seconde de deux jours par semaine pendant dix semaines d'octobre à décembre 2015.
Madame dit avoir beaucoup appris lors de cette formation, notamment l'alphabet français. Les cours étaient basés uniquement sur l'oral et sur certains actes de la vie quotidienne. Madame dit qu'elle a été accompagnée pour apprendre à recharger une carte de transport, par exemple. Des termes et des notions professionnels ont été également abordés. Madame dit qu'ils ont parlé des produits d'entretien et du ménage en général. Elle nous dit alors qu'elle a exercé ce métier en Roumanie.
Entre la mission-test et la formation de l'ALPES Madame a dû repartir en Roumanie avec sa seconde fille et l'aîné de ses fils afin de faire leurs papiers d'identité. Comme vu précédemment, les personnes ressortissantes de l'Union Européenne peuvent circuler sur le territoire français en ayant uniquement une carte d'identité ou un passeport en cours de validité.

A ce jour, elle continue les cours de français dispensés par les bénévoles au sein de la Ressourcerie. Dans le cadre de son parcours, elle a commencé fin mai une formation « savoirs de base et compétences premières » avec TIP-TOP, à Eybens. Elle y va les mardis toute la journée. C'est une session de huit semaines. Cette formation répond à un besoin identifié par la CIP et elle-même. Le poste d'agent de tri demande d'être polyvalent. En effet, l'agent peut intervenir, entre autres, dans la salle de tri, à la caisse ou dans le magasin. A ce sujet, Madame nous dit « je veux pas, je sais pas faire à la caisse ».

Nous avons remarqué que, jusqu'à présent, les tâches de travail qu'elle effectue nécessitent uniquement la compréhension orale des consignes. Les « compétences premières » proposent un apprentissage de l'oral et de l'écrit. Ceci pourrait lui permettre d'occuper le poste de caissière et de vendeuse plus sereinement.

Au sujet de la formation, Mme B. nous confie avoir souvent mal à la tête après les cours. Cela lui demande beaucoup d'énergie et de concentration. Elle dit qu'elle se sent peu accompagnée pendant les cours : « on me donne le papier et après je suis seule ». Néanmoins, elle semble consciente des progrès qu'elle a faits depuis son arrivée en France.
Nous terminons notre rencontre en lui demandant si elle a réfléchi à un projet professionnel. Madame ne sait pas encore mais elle dit se sentir bien à la Ressourcerie. Son premier contrat de six mois arrive à échéance en août. Il pourra être renouvelé en accord avec le responsable d'atelier, la CIP et la salariée.

Quelle analyse pouvons-nous en faire ?

Mme B. est une femme volontaire. Elle est actrice dans ces actions de formation linguistique. Elle prend conscience des progrès qu'elle a faits et du chemin qu'elle a parcouru pour acquérir les bases de la langue française. Depuis son arrivée en France, elle a été sensibilisée à l'expression orale que ce soit en écoutant la télévision ou en participant aux cours de français à l'association Saint Paul. La formation au sein d'ALPES lui a permis de consolider les bases et d'enrichir son vocabulaire.
Depuis qu'elle a intégré la Ressourcerie, *Mme B.* continue son apprentissage en parlant français avec les salariés et les encadrants. Les cours dispensés par les bénévoles viennent en complément car la lecture et l'écriture sont travaillées.

La session de formation à Tip-Top renforce ses acquis et propose une dimension plus globale de l'apprentissage. Madame aborde les compétences de base et les compétences clés.

Tous les mercredis, lors des cours de français, Madame nous dit avoir eu mal à la tête la veille. Les cours dispensés à Tip-Top semblent être difficiles pour elle et lui demandent de la concentration et de l'attention. Madame revient aussi sur le fait qu'elle se sent seule face à sa feuille d'apprentissage.

Rappelons que *Mme B.* ne connaissait pas l'alphabet dans sa langue maternelle. Aujourd'hui, elle a appris les lettres de l'alphabet français et arrive à déchiffrer les mots. Il nous semble qu'elle a besoin d'être soutenue et accompagnée dans cet apprentissage.

Mme B. nous a expliqué à plusieurs reprises avoir des douleurs aux dents et des problèmes de vision. Elle ne semble pas prendre le temps nécessaire pour s'occuper de sa santé. Cependant, elle dit qu'elle prend correctement ses médicaments concernant ses problèmes thyroïdiens.

En parallèle du travail à la Ressourcerie, elle doit s'occuper de ses petites filles et du plus jeune de ses fils. Concernant la santé de son mari, Madame dit qu'il va mieux mais qu'il est fatigué. Elle doit assurer les actes de la vie quotidienne.
Selon ses dires, elle semble être autonome dans ces différentes tâches telles qu'aller faire des courses ou prendre le tramway pour se rendre dans les lieux connus et repérés.

Nous avons repéré, cependant, une difficulté quant aux déplacements en transport en commun. Elle nous explique l'itinéraire qu'elle emprunte pour se rendre au travail. Nous lui proposons un autre trajet pour lui éviter de marcher, notamment lors des jours de pluie.

Madame nous paraît mal à l'aise et dit préférer faire comme d'habitude. Cela pourrait venir pointer un problème d'adaptation au changement ou un besoin de repères.
Sa crainte de déménager de leur appartement paraît renforcer son appréhension face au changement. Mme B. est une personne qui semble avoir besoin d'être rassurée et soutenue.

Quelles pistes de travail préconisons-nous ?

Il nous semble pertinent d'encourager Mme B. dans son parcours d'apprentissage afin qu'elle puisse mettre en pratique ses acquisitions. Notamment, en s'autorisant à tenir la caisse ou en conseillant les clients lors de l'ouverture de la boutique.
Les formations auxquelles elle participe ou a participé lui permettront d'envisager un projet professionnel avec plus de sérénité. Si elle le souhaite, elle pourra prétendre à une formation qualifiante en lien avec son projet.

Pour répondre à notre seconde hypothèse nous préconisons une action à visée linguistique interne à la Ressourcerie afin de renforcer son adaptation au poste. Nous pensons à un support visuel, adapté au poste de travail, tel que des pictogrammes ou des images en associant le mot écrit.
L'objectif est que l'ensemble des salariés puissent ainsi acquérir du vocabulaire technique en lien avec leur activité à la Ressourcerie.

Dans la partie suivante, nous allons analyser le poste d'agent de tri et de vente occupé par Mme B.

3- Des postes de travail à analyser, des outils à préconiser

Afin de réaliser l'Analyse Pratique en Situation de Travail nous allons décortiquer deux postes de travail.
Dans un premier temps, nous nous sommes rendues à la Ressourcerie pour analyser le poste d'agent de tri et de vente. Sur ce poste de travail, les salariés en parcours travaillent principalement en équipe. Ils sont sous la direction des encadrants techniques, au sein des locaux.
Dans un second temps, nous sommes allées en déchetterie pour l'analyse du poste de valoriste[25]. ***Ulisse*** a signé des accords avec la Métro afin d'intervenir sur trois déchetteries de l'agglomération. Dans chacune d'elles, un chalet de valorisation est installé où les valoristes récupèrent des objets qui seront ensuite revendus dans la boutique. Les encadrants techniques se rendent régulièrement sur les différents sites afin de vérifier le travail effectué, échanger avec les gardiens de déchetterie et collecter les objets récupérés.
Nous constatons donc que le niveau d'autonomie n'est pas le même pour ces deux postes de travail.
Pour ce faire, nous sommes allées observer les salariés sur leur poste. Pour être au plus près de la réalité, nous avons fait le choix de nous partager les tâches. L'une de nous observait les salariés en train de travailler et l'autre les interrogeait sur leurs ressentis et sur les savoir-être et savoir-faire demandés.
Au vue de notre problématique, nous avons décidé d'ajouter au tableau une colonne « niveau de français requis pour la tâche de travail » à la place d'environnement qui n'était pas pertinent pour notre sujet. Cela va nous permettre pour chaque tâche de travail de connaitre le niveau de français requis. Cela nous amènera à réfléchir aux actions à mettre en place sur les postes de travail de la Ressourcerie.

Nous allons commencer notre analyse par le poste de travail d'**agent de tri et de vente** au sein de la Ressourcerie. Nous avons décidé de faire ressortir une activité qui demande une compréhension orale des consignes et une activité qui demande une maîtrise orale de la langue. Vous retrouverez le tableau d'APST complet en annexe n°5.

[25] *L'agent valoriste est un professionnel du ré-emploi, du recyclage et de la valorisation des encombrants.*

Activités : A Déclinées par tâche de travail : T		SE : Savoir Etre	SF : Savoir Faire	ST : Savoir Technique	M : Matériel utilisé pour exécuter la tâche de travail	Niveau de français requis pour la tâche de travail
A2 : Sélectionner les habits, jouets, chaussures destinés à la redistribution ou la revente						
T3	**Vider les sacs de vêtements pour les trier**	**SE4 : organisé**	SF2 : trier		M1 : table	compréhension orale des consignes
		SE5 : attentif	SF3 : savoir porter			
		SE7 : énergique	**SF4 : travailler en équipe**			
T4	**Vérifier l'état des vêtements**	**SE4 : organisé**	**SF4 : travailler en équipe**			compréhension orale des consignes
		SE5 : attentif	SF5 : contrôler			
		SE8 : minutieux	**SF6 : observer**			
		SE9 : patient	SF7 : différencier			
		SE10 : efficace				
T5	**Mettre les vêtements dans les sacs selon leurs destinations**	**SE4 : organisé**	**SF4 : travailler en équipe**		M2 : sacs	compréhension orale des consignes
	(ventes, recyclage en fonction de leur état)	**SE5 : attentif**	**SF6 : observer**		M3 : vêtements	
		SE8 : minutieux	SF7 : différencier			
		SE11 : méthodique				
T8	**Estimer la valeur d'une marchandise**	SE8 : minutieux	**SF4 : travailler en équipe**	ST3 : compter	M6 : listing de prix	compréhension orale des consignes
			SF6 : observer	ST6 : savoir reconnaitre les chiffres	M7 : ouvrage d'art avec les tarifs	
			SF8 : comparer			
A9 : Accueillir, orienter et conseiller les clients						
T27	**Accueillir et communiquer avec les clients**	SE3 : poli	**SF10 : communiquer**			**Maîtrise orale de la langue**
		SE14 : souriant	SF14 : accueillir			
		SE15 : avenant				
		SE16 : disponible				
		SE18 : diplomate				
T28	**Renseigner les clients**	SE3 : poli	**SF10 : communiquer**	ST10 : connaissance des objets		**Maîtrise orale de la langue**
		SE14 : souriant	SF15 : renseigner	ST11 : connaissances des rayons		
		SE15 : avenant	SF16 : conseiller			
		SE16 : disponible				
		SE18 : diplomate				
T29	**Orienter les clients dans la boutique**	SE3 : poli	SF17 : se repérer			**Maîtrise orale de la langue**
		SE14 : souriant	SF18 : orienter			
		SE15 : avenant				
		SE16 : disponible				

Savoir-être transférables - Importance de la maîtrise orale de la langue - Facilite l'apprentissage de la langue

Dans cette analyse de poste de travail, nous constatons que pour l'ensemble des tâches, les salariés doivent être au moins en capacité de comprendre les consignes orales. Pour d'autres activités comme mettre les étiquettes de prix et tenir la caisse, la maîtrise de l'écrit et du calcul sont également requis. Nous remarquons que pour les salariés en relation avec les clients, une **maîtrise du français est nécessaire**. En effet, ils doivent être en capacité de les conseiller et de les orienter. Nous recensons dans le tableau d'APST 9 tâches sur 32 qui demandent une **maîtrise orale de la langue**.

Cela suppose que le salarié ne maîtrisant pas suffisamment la langue française pourra réaliser la majorité des tâches à son arrivée dans la structure. Il commencera par les activités liées au tri qui demandent une compréhension orale des consignes.

Ce travail s'effectue généralement en **équipe** sous le regard bienveillant des encadrants. Le fait de **travailler à plusieurs**, facilite l'apprentissage technique et linguistique des salariés. L'encadrant est vigilant quant à la façon de donner les consignes et s'assure de la bonne compréhension de ces dernières.

Aussi, nous avons fait le choix de mettre « **observer** » dans les savoir-faire parce qu'il nous semble important pour ce poste de savoir **observer** afin de sélectionner les objets et vêtements qui seront ensuite revendus. De plus, les encadrants techniques se sont aperçus qu'un salarié ne maîtrisant pas suffisamment la langue française développe d'autres capacités afin de s'adapter au poste de travail. En effet, il observe ses collègues pour ensuite reproduire les gestes de travail.

Au fil de son parcours et des formations effectuées, le salarié va acquérir de plus en plus de **notions en français** et de compétences. L'encadrant pourra ensuite le positionner sur des actions en lien avec la clientèle, demandant d'avantage de responsabilités, sans le mettre en difficulté.

Nous observons deux savoir-être qui se distinguent des 32 tâches à réaliser. En effet, nous comptabilisons 12 tâches qui demandent d'être **attentif** et 13 qui nécessitent d'être **organisé**.

Ces savoir-être ont fait émerger l'idée d'un tutorat. Cette **préconisation** serait mise en place sous la forme d'un **parrainage**. Un salarié plus ancien expliquerait le fonctionnement de la Ressourcerie au nouvel arrivant et lui montrerait les tâches à effectuer. Cela supposerait que le « parrain » **maîtrise suffisamment le français** afin d'énoncer clairement les consignes à son filleul. Il aurait également pour mission d'expliquer la finalité des tâches réalisées afin que le salarié mette du sens à son travail. Prenons l'exemple du tri des vêtements :

- les vêtements en bon état sont mis sur des portants, destinés à la boutique et aux listes sociales
- les vêtements troués, tâchés, abîmés seront mis dans d'autres sacs pour être recyclés.

Ce parrainage pourrait permettre au nouveau salarié de s'intégrer plus facilement dans la structure.

Dans le cadre de notre problématique, nous préconisons les outils suivants afin de renforcer l'adaptation au poste des salariés en parcours d'insertion rencontrant des difficultés de compréhension et de communication, à l'oral et à l'écrit, avec la langue française.

Nous avons constaté que les salariés développent des capacités d'**observation** comme vu dans le tableau d'APST. Cela nous amène à penser qu'il pourrait être judicieux de s'appuyer sur des visuels affichés dans les salles de travail. Ces images représenteraient les objets que les salariés manipulent au quotidien, en associant le mot afférent à l'image. En voyant ces images régulièrement, les salariés mémoriseront plus facilement les mots et pourront **s'approprier le vocabulaire**. L'objectif est que ces affichages fassent partie intégrante de leur travail.

Ces images pourraient être reprises dans un livret d'accueil distribué aux salariés à l'embauche. Il serait complété par des pictogrammes en lien avec le développement durable et les consignes de sécurité.

Nous souhaiterions intégrer à ce projet les bénévoles dispensant les cours de français en interne. Le but est qu'elles s'approprient l'outil afin de travailler avec les salariés sur des **actions linguistiques** axées sur le vocabulaire professionnel.
En combinant l'affichage et le livret, les salariés pourront acquérir du **vocabulaire transférable** à d'autres postes tel que celui de **valoriste**, que nous allons décliner ci-dessous.

Nous avons sélectionné deux activités effectuées sur ce poste :

- **« valoriser les objets »** qui met en valeur les méthodes de tri acquises à l'atelier.
- **« représenter Grenoble Solidarité »** qui met en avant l'importance de la maîtrise orale de la langue française.

Activités : A Déclinées par tâche de travail : T		SE : Savoir Etre	SF : Savoir Faire	ST : Savoir Technique	M : Matériel utilisé pour exécuter la tâche de travail	Niveau de français requis pour la tâche de travail
A3 : Valoriser les objets						
T6	**Vérifier l'état des objets**	SE2: organisé	SF6 : observer	ST3: méthode de tri acquise à l'atelier	M3: table	Compréhension orale des consignes
		SE5 : attentif			M4: objets	
		SE6 : concentré				
		SE12: minutieux				
		SE13: efficace				
		SE14: pertinent				
T7	**Sélectionner les objets à garder**	SE15 : sélectif	SF6 : observer	ST4 : méthode de tri acquise en atelier	M3: table	Compréhension orale des consignes
		SE16 : méthodique	SF7 : choisir		M4: objets	
			SF8 : trier			
A4 : Représenter Grenoble Solidarité						
T11	**Communiquer avec les utilisateurs de la déchetterie**	**SE1 : ponctuel**	**SF2 : communiquer**	**ST 1: règles de politesse**		**Maîtrise orale de la langue**
		SE4 : poli	SF3 : accueillir			
		SE7 : souriant	SF4 : adapter sa communication			
		SE8 : avenant	SF11: orienter			
		SE9 : disponible				
		SE10 : diplomate				
T12	**Entretenir de bonne relation avec le personnel de la déchetterie**	**SE1 : ponctuel**	**SF2 : communiquer**	**ST1 : règles de politesse**		**Maîtrise orale de la langue**
		SE4 : poli	SF12 : s'adapter			
		SE7 : souriant	SF13 : anticiper			
		SE8 : avenant				
		SE9 : disponible				
		SE10 : diplomate				
T13	**Travailler en coordination avec le personnel de la déchetterie**	**SE1 : ponctuel**	**SF2 : communiquer**	ST7 : connaissance de son environnement		**Maîtrise orale de la langue**
		SE4 : poli	SF12 : s'adapter			
		SE7 : souriant	SF13 : anticiper			
		SE8 : avenant				
		SE9 : disponible				
		SE10 : diplomate				

Acquisition de techniques d'accueil – Importance de la maîtrise de la langue

Après avoir décortiqué l'ensemble des tâches de travail, nous nous apercevons que pour **plus** de **50 % des actions le salarié doit être capable de communiquer avec les usagers de la déchetterie**. Cela demande une **maîtrise orale de la langue française**.

Deux cas de figure peuvent se présenter, soit le salarié est embauché pour une prise de poste immédiate, soit le salarié progresse au sein de l'ACI.
Dans le premier cas, cela suppose des **pré-requis langagiers** pour être embauché.
Dans le second, le salarié commencera à l'atelier, ce qui lui permettra d'acquérir des compétences techniques transférables au poste de valoriste. Il développera également des **compétences linguistiques** en bénéficiant de formations internes (bénévoles) et/ou externes dispensées par des organismes de formations.

Pour ce poste, le salarié pourra mettre à profit la technicité apprise à l'atelier tel que savoir trier, organiser son espace de travail et valoriser les objets. Il devra aussi être en capacité d'accueillir les usagers et de les orienter mais également de travailler en coordination avec le personnel de la déchetterie.
Le tableau fait ressortir que le salarié développe des savoir-être en lien avec les techniques d'accueil (**poli, souriant, disponible, avenant**) et le cadre de travail (assidu, **ponctuel**). Le salarié construit ainsi sa posture professionnelle.

Afin de l'aider à mettre du sens à son travail, nous préconisons des **actions de sensibilisation au développement durable** en lien avec l'encadrant. Cela pourrait se concrétiser par une visite du centre Athanor[26] ou faire intervenir les « *Messagers du tri* »[27] de la Métro, au sein de la Ressourcerie.

Grâce aux compétences développées, le salarié pourra prétendre à une formation qualifiante. L'accès à cette formation sera possible car tout au long de son parcours, il aura acquis la maîtrise de la langue française dans sa globalité comprenant l'écriture, la lecture et l'expression orale. Toutes ces acquisitions lui permettront de concrétiser son projet et son insertion professionnelle.

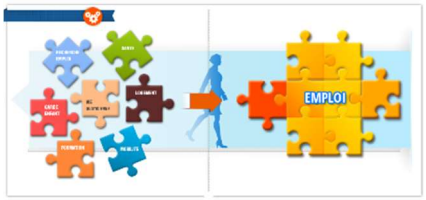
Les actions préconisées ci-dessus peuvent renforcer l'adaptation au poste et favoriser l'intégration des salariés en parcours ne maîtrisant pas suffisamment la langue française.

[26] *Centre de tri et de valorisation des déchets situé à la Tronche*
[27] *Les Messagers du tri proposent des actions de sensibilisation au tri, recyclage pour le respect de l'environnement*

CONCLUSION

L'enquête de territoire nous a permis de mieux appréhender le GES ***Ulisse*** : connaître son histoire, son implantation sur le territoire Grenoble Alpes Métropole, ses partenaires, etc.
Cela nous a aidées à comprendre comment les actions se coordonnent, de voir l'articulation entre l'aspect économique et solidaire. En effet, pour que le salarié en parcours s'insère dans une structure, cette dernière doit avoir une activité-support rentable. Il n'y a pas d'économie sans emploi, il n'y a pas d'emploi sans économie.
Le recrutement en IAE suppose d'accueillir des personnes sans emploi rencontrant des difficultés particulières d'insertion sociale et professionnelle. C'est la rencontre de l'offre et de la demande de compétences. Chaque structure offre des postes de travail, demandant certains pré-requis. La majorité des salariés en parcours a pour première demande d'être reconnu en tant que travailleur.
Un CDD leur donne un statut de travailleur, un salaire, une reconnaissance sociale et leur permet d'appliquer et d'acquérir des compétences, des savoir-faire et des savoir-être. Parallèlement, ils peuvent accéder à une formation et ils sont accompagnés pour réfléchir à leur projet professionnel.

Tout au long de ce mémoire, nous avons voulu comprendre quels étaient les leviers facilitant l'accès et l'intégration des personnes étrangères ne maîtrisant pas suffisamment la langue française, au groupe d'économie solidaire ***Ulisse***.
Nous avons mené l'enquête et prospecter auprès des professionnels du groupe dans ce sens. Nous souhaitions connaître et mettre en avant leurs constats et leurs attentes.
Notre investigation s'est déroulée en plusieurs temps. Nous avons contacté, puis rencontré des professionnels dispensant ou orientant vers des actions linguistiques. Chaque professionnel nous apportait des informations qui nous conduisaient à une autre. Nous avons approfondi nos recherches dans ce sens et les pièces du puzzle s'imbriquaient au fur et à mesure. La rencontre avec les salariés en parcours est venue conforter notre choix d'œuvrer dans cette direction.



Certains ont bénéficié de formations linguistiques en amont, d'autres pendant leur parcours et d'autres ont développé des stratégies pour pouvoir communiquer et appréhender quelques notions de français.
En accord avec les bénévoles et les encadrants de la Ressourcerie, nous avons assisté aux cours de français dispensés le mercredi matin. Nous y avons rencontré Mme B. et Mme S., qui ont partagé avec nous leurs histoires, leurs parcours, leurs projets…
En participant à ces cours, les salariées ont appris à nous connaître et se sont habituées à notre présence. Le diagnostic de situation s'est déroulé dans des conditions propices à l'écoute, à l'échange et au partage. Nous avons su instaurer un cadre rassurant et sécurisant, empreint de confiance.

Afin de répondre à notre première hypothèse, il nous a paru pertinent d'interroger une personne bénéficiant d'une **action linguistique en amont d'une entrée en SIAE**. Au préalable, nous avons identifié l'offre de formations existantes.
Mme Z. a participé à plusieurs formations, lui délivrant ainsi des diplômes attestant de son niveau de français. Madame souhaite obtenir la nationalité française. De plus, le manque d'expérience professionnelle sur le territoire français ne lui permet pas de s'inscrire de façon pérenne dans l'emploi.

Une prescription en SIAE pourrait avoir un effet « tremplin » dans son parcours et sa recherche d'emploi. Elle bénéficierait d'un contrat plus avantageux qu'elle n'a aujourd'hui, tout en pouvant prétendre à une formation qualifiante. Le parcours d'insertion peut permettre d'impulser des envies, redynamisant le salarié, tout en l'accompagnant vers l'emploi.

Notre seconde hypothèse a été confirmée par le diagnostic de situation de Mme B. et par l'analyse de postes. En effet, mettre en place des **actions à visée linguistique** renforce l'adaptation aux postes des salariés en parcours ne maîtrisant pas suffisamment la langue française. Les organismes de formation facilitent leur intégration. En instaurant, au sein d'une structure, des outils pratiques comme ceux préconisés, l'acquisition des bases de la langue française se fait plus aisément. Les salariés apprennent plus facilement lorsqu'ils sont en poste.

Nous avons été épatées par les stratégies d'adaptation mises en place par certains salariés. C'est le cas de Mme S. (annexe n°6). Elle est arrivée en France, ne sachant ni lire ni écrire dans sa langue maternelle. Elle a appris la langue française en regardant et en écoutant la télévision et en accompagnant ses enfants dans leur scolarité. Grâce à l'intervention des bénévoles, Mme S. peut améliorer son expression orale, apprendre l'alphabet et déchiffrer les mots. Ces cours ont éveillé en elle le besoin d'une formation linguistique.

Les SIAE donnent la chance aux salariés étrangers de découvrir et d'intégrer le cadre de travail en France, de construire leur projet professionnel et pour certains, de lever des freins périphériques à l'emploi (logement, santé, etc.).

Les professionnels de l'accompagnement ont le souci de continuité. En conviant les référents-emploi aux entretiens, ils les associent à la construction du projet des salariés.
Il en va de même pour les actions linguistiques. L'objectif est que les salariés s'approprient le vocabulaire, puis le retransmettent et le transfèrent à l'extérieur de la structure.
L'outil visuel que nous préconisons dans ce mémoire est un support pour apprendre, un peu par automatisme, les objets qui les environnent. Les sensibiliser au développement durable est une approche citoyenne qui vient dans un second temps d'apprentissage.

Ce stage au sein du GES ***Ulisse*** nous a mis dans la peau d'un enquêteur, voire même d'un archéologue.
Notre fil rouge a été la problématique. Nous avons donc suivi ce conducteur, qui nous a menées vers de riches rencontres et d'intéressantes découvertes telles que la diversité de l'offre de formations, le déroulé d'une séance de formation, etc.
Mêlant investigations sur le terrain et échanges autour des missions du CIP, nous sommes venues conforter notre choix de devenir Coordinatrice de l'Intervention Sociale et Professionnelle.
Tout au long de ce mémoire, nous avons coordonné et articulé nos idées en lien avec la commande et la problématique. Dans l'accompagnement du salarié, la démarche est la même. Le CIP est le « cordon » entre la personne accompagnée et les acteurs qui gravitent autour de lui. Le CIP s'assure ainsi de l'insertion sociale et professionnelle du salarié.

L'ensemble de ces recherches a fait émerger des questionnements au sujet de la maîtrise de la langue française. Pouvons-nous penser décliner un outil support à l'acquisition de la langue française à l'ensemble des lieux accueillant du public ? C'est-à-dire utiliser des visuels facilitant la compréhension des personnes étrangères. L'idée est d'apprendre en s'appuyant sur des aspects concrets du quotidien.

Dans la même perspective, nous nous sommes interrogées sur les représentions qu'ont certaines personnes au sujet des populations étrangères et de leurs compétences au travail. Le fait de ne pas maîtriser suffisamment la langue française influe-t-il sur les savoir-faire des personnes ? La communication est-elle uniquement verbale ? Quels outils et/ou quelles pistes de réflexion pourrions-nous mettre en place pour faire évoluer ces représentations ?

Nous pouvons supposer que si chacun participait à l'intégration des personnes étrangères, cela changerait peut-être le regard de certains individus. - « *Que chacun apporte une pierre à l'édifice* » -

C'est ce que relate cette légende amérindienne :

Un jour, il y eut un immense incendie de forêt. Tous les animaux terrifiés, atterrés, observaient impuissants le désastre. Seul le petit colibri s'activait, allant chercher quelques gouttes avec son bec pour les jeter sur le feu. Après un moment, le tatou, agacé par cette agitation dérisoire, lui dit : « Colibri ! Tu n'es pas fou ? Ce n'est pas avec ces gouttes d'eau que tu vas éteindre le feu ! »

Et le colibri lui répondit : « Je le sais, mais je fais ma part. »

Peut-être est-ce une vision utopiste et irréaliste ? Seulement, si nous, futures Coordinatrices de l'Intervention Sociale et Professionnelle, n'avons pas cette envie de croire qu'il peut être possible que chacun puisse se sentir concerné par l'Autre, il nous paraît difficile d'envisager sereinement notre avenir professionnel.

Ce n'est pas une vision naïve du monde, juste un regard empreint de positif porté sur la société.

SITOGRAPHIE et BIBLIOGRAPHIE

Sitographie :

www.ulisse38.com
www.lametro.fr
www.coorace.org
www.service-public.fr
www.parcoursemploi-bassingrenoblois.org
www.cri38-iris.fr
www.alpes-formation.fr
www.ofii.fr
www.insee.fr
www.ti38.fr
www.droit-finances.commentcamarche.net
www.grenoble.cci.fr
www.senat.fr
www.pole-emploi.fr
www.droit-de-la-formation.fr
www.arftlv.org
www.greta.fr

Bibliographie :

Livret des bénévoles
Documents internes à la structure
Répertoire de l'offre de formation Bassin Grenoblois 2016

GLOSSAIRE

ACI : Atelier et Chantier d'Insertion
AI : Association Intermédiaire
AIF : Achats Individuels de Formation
ALPES formation : Association Lyonnaise de Promotion et d'Education Sociale
APST : Analyse Pratique en Situation de Travail
ARE : Aide au Retour à l'Emploi
ASL : Atelier Socio-Linguistique
ASP : Agence de Service de Paiement
ASP : Allocation de Sécurisation Professionnelle
CA : Conseil d'Administration
CADA : Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile
CAI : Contrat d'Accueil et d'Intégration devrait être remplacé par un Contrat d'Intégration Républicaine
CCAS : Centre Communal d'Action Sociale
CDD : Contrat à Durée Déterminée
CDDI : Contrat à Durée Déterminée d'Insertion
CDI : Contrat à Durée Indéterminée
CECRL : Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues
CESF : Conseiller en Economie Sociale et Familiale
CHRS : Centre d'Hébergement de Réinsertion Sociale
CIP : Conseillé en Insertion Professionnelle
CISP : Coordinateur de l'Intervention Sociale et Professionnelle
CMU : Couverture Maladie universelle, aujourd'hui remplacée par la Protection Universelle Maladie
COORACE : Coordination des associations d'Aide aux Chômeurs par l'Emploi
CPO : Comité de Projet d'Orientation
CV : Curriculum Vitae
DAIC : Direction de l'Accueil, de l'Intégration et de la Citoyenneté
DELF : Diplôme d'Etudes en Langue Française
DGEFP : Direction Générale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle
DILF : Diplôme Initial de Langue Française
DIRECCTE : Direction Régionale des Entreprises et de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi
EI : Entreprise d'Insertion
EPCI : Etablissement Public de Coopération Intercommunale
ESS : Economie Sociale et Solidaire
ETP : Equivalent Temps Plein
ETTI : Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion
FDI : Fonds Départemental d'Insertion
FEST : Formation en Situation de Travail
FLE : Français Langue Etrangère
FLIP : Français Langue d'Intégration Professionnelle
FSE : Fonds Social Européen
GES : Groupe Economique et Solidaire
GRETA : Groupe d'Etablissements
IAE : Insertion par l'Activité Economique
IFRA : Institut de Formation Rhône-Alpes
IRIS : Isère Relais Illettrismes
MDH : Maison des Habitants
MJC : Maison des Jeunes et de la Culture
ODTI : Observatoire des Discriminations et des Territoires Interculturels
OF : Organisme de Formation
OFII : Office Français de l'Immigration et de l'Intégration
OFPRA : Office Français de Protection des Réfugiés et des Apatrides
OPCA : Organisme Paritaire Collecteur Agréé
OQTF : Obligation de Quitter le Territoire Français
PCP : Programmation des Compétences Premières
PIF : Protocole Individuel de Formation
PLIE : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
PME : Petite et Moyenne Entreprise
PMSMP : Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel
POE : Préparation Opérationnelle à l'Emploi
PRIPI : Programme Régional d'Intégration des Populations Immigrées
QPV : Quartier prioritaire de la Politique de la Ville
QVA : Quartier de Veille Active
RFPE : Rémunération Formation de Pôle Emploi
RPS : Régime Public de rémunération des Stagiaires
RSA : Revenu de Solidarité Active
RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises
SIAE : Structure d'Insertion par l'Activité Economique
TAG : Transports de l'Agglomération Grenobloise
TI 38 : Territoires Insertion de l'Isère
TPE : Très Petite Entreprise
TRE : Techniques de Recherche d'Emploi
UE : Union Européenne
UT : Unité Territoriale
VIAE : Valorisation de l'Insertion par l'Activité Economique
ZTEF : Zone Territoriale Emploi Formation

TABLE DES ANNEXES

ANNEXE N°1: organigramme du groupe ***ULISSE***

ANNEXE N°2 : contrat d'accompagnement

ANNEXE N°3: exemple d'une journée de formation dispensée par l'ALPES

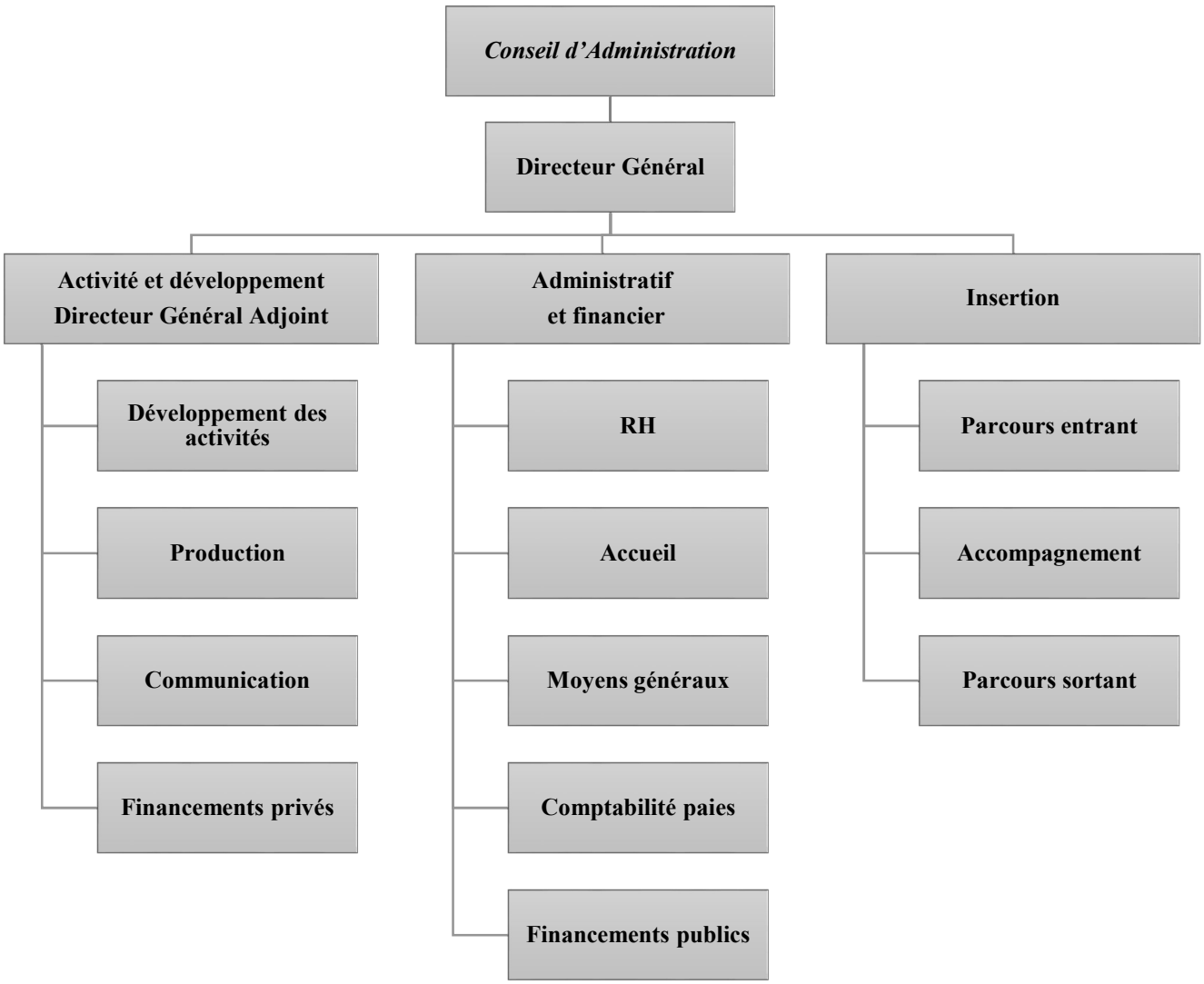
ANNEXE N°4 : grille d'entretien semi-directif

ANNEXE N°5 : APST complète

ANNEXE N°6: Monographie Madame S.

ANNEXE N°1

Organigramme du groupe *Ulisse*



ANNEXE N°2

CONTRAT D'ACCOMPAGNEMENT

Du : Au :

Nom du salarié :

Besoins / Souhaits / Projets :

Mr / Mme s'engage à :
ULISSE s'engage à :

Signatures :

Le salarié *La structure*

ANNEXE N°3

Plateforme linguistique à visée professionnelle

Nom de la formatrice/du formateur :
Session : 1
Date : le 15 février 2016

Thématique	**SE PRESENTER**
Objectifs	- Saluer et se présenter - Renseigner un formulaire d'identité - Poser et répondre oralement à des questions sur l'identité - Connaître les usages - S'exercer à la passation du DILF
Déroulement	*Un dialogue : « Dans la rue »* *Première écoute pour comprendre le sens général* *Seconde écoute pour retenir les indices pertinents* *Remplir un questionnaire de compréhension en autonomie* *Le formateur lit les questions pour les personnes alpha ne lisant pas* *Correction collective* *Lecture oralisée du dialogue par binôme* *Jeux de rôle à partir du dialogue* *Recopie des deux textes par les scripteurs* *Recherche de mots-clés par les non-scripteurs* *Formulaire d'identité* *Mettre en relation une question portant sur l'identité avec sa rubrique - Auto-correction* *Compléter le formulaire personnel* *Par binôme, se poser des questions sur l'identité et y répondre* *Fiche « Connaître les usages »* *Retrouver ce que l'on dit dans certaines circonstances* *DILF* *Dossier « Compléter un formulaire* *Dossier « Recopier une adresse, un numéro de téléphone »*

ANNEXE N°4

GRILLE D'ENTRETIEN SEMI-DIRECTIF

Identité de la personne :

……...

Situation personnelle :

……

Logement :

……....

Santé :

……

Communication / compréhension orale et écrite

……

Mobilité / se repérer dans l'espace :

……

Expérience professionnelle et extra-professionnelle dans leur pays d'origine et en France :

……

Formations :

……....

Projet professionnel :

……....

ANNEXE N°5

Analyse du poste de travail d'agent de tri dans la Ressourcerie

Activités : A Déclinées par tâche de travail : T		SE : Savoir Etre	SF : Savoir Faire	ST : Savoir Technique	M : Matériel utilisé pour exécuter la tâche de travail	Niveau de français requis pour la tâche de travail
A1 : prise de poste						
T1	**Temps d'accueil**	SE1 : ponctuel		ST1 : règles de politesse		**Etre capable de prévenir en cas de retard ou d'absence**
		SE2 : assidu		ST2 : règlement intérieur de la structure		
		SE3 : poli				
		SE4 : organisé				
T2	**Prise de consignes**	**SE5 : attentif**	SF1 : écouter			compréhension orale des consignes
		SE6 : concentré				
A2 : Sélectionner les habits, jouets, chaussures destinés à la redistribution ou la revente						
T3	**Vider les sacs de vêtements pour les trier**	**SE4 : organisé**	SF2 : trier		M1 : table	compréhension orale des consignes
		SE5 : attentif	SF3 : savoir porter			
		SE7 : énergique	**SF4 : travailler en équipe**			
T4	**Vérifier l'état des vêtements**	**SE4 : organisé**	**SF4 : travailler en équipe**			compréhension orale des consignes
		SE5 : attentif	SF5 : contrôler			
		SE8 : minutieux	**SF6 : observer**			
		SE9 : patient	SF7 : différencier			
		SE10 : efficace				
T5	**Mettre les vêtements dans les sacs selon leurs destinations**	**SE4 : organisé**	**SF4 : travailler en équipe**		M2 : sacs	compréhension orale des consignes
	(ventes, recyclage en fonction de leur état)	**SE5 : attentif**	**SF6 : observer**		M3 : vêtements	
		SE8 : minutieux	SF7 : différencier			
		SE11 : méthodique				

T6	**Trier les jouets selon leur état**	**SE4 : organisé**	**SF4 : travailler en équipe**		M4 : bac de tri	compréhension orale des consignes
		SE7 : énergique	SF5 : contrôler		M5 : jouets	
		SE8 : minutieux	**SF6 : observer**			
		SE11 : méthodique	SF7 : différencier			
T7	**Mettre les jouets dans les bacs selon leurs destinations**	**SE4 : organisé**	**SF4 : travailler en équipe**		M4 : bac de tri	compréhension orale des consignes
		SE5 : attentif	**SF6 : observer**		M5 : jouets	
		SE8 : minutieux	SF7 : différencier			
		SE11 : méthodique				
T8	**Estimer la valeur d'une marchandise**	SE8 : minutieux	**SF4 : travailler en équipe**	ST3 : compter	M6 : listing de prix	compréhension orale des consignes
			SF6 : observer	ST6 : savoir reconnaitre les chiffres	M7 : ouvrage d'art avec les tarifs	
			SF8 : comparer			
A3 : Nettoyer les objets revendus afin de les valoriser.						
T9	**Sélectionner les objets à nettoyer**	**SE4 : organisé**	**SF6 : observer**		M4 : bac de tri	compréhension orale des consignes
		SE5 : attentif				
T10	**Laver et sécher les objets**	**SE4 : organisé**	SF5 : contrôler	ST4 : utiliser les bons produits	M8 : éponges	compréhension orale des consignes
		SE8 : minutieux		ST5 : notions d'hygiène	M9 : produit détergent	
					M10 : torchons	
					M11 : eau	
					M12 : objets	
A4 : Evaluer, repérer les tailles des habits et étiqueter						
T11	**Repérer la taille**	**SE5 : attentif**	**SF4 : travailler en équipe**	ST6 : savoir reconnaitre les chiffres	M12 : objets	compréhension orale des consignes
		SE6 : concentré	**SF6 : observer**			lire les chiffres
			SF5 : contrôler			
T12	**Trier par taille**	**SE4 : organisé**	**SF4 : travailler en équipe**	ST6 : savoir reconnaitre les chiffres	M3 : vêtements	compréhension orale des consignes
		SE5 : attentif	SF5 : contrôler		M13 : portants	lire les chiffres
					M16 : cintres	

T13	**Mettre les étiquettes de prix sur les vêtements**	**SE4 : organisé**	**SF4 : travailler en équipe**		M6 : listing avec les prix	compréhension orale des consignes
		SE5 : attentif	**SF6 : observer**		M14 : étiquette	lire et écrire des chiffres
					M15 : stylo	
					M17 : étiqueteuse	
A5 : Mettre en place les articles triés dans les rayons						
T14	**Sélectionner les articles en fonction du rayon**	**SE4 : organisé**	**SF4 : travailler en équipe**		M12 : objets	compréhension orale des consignes
		SE5 : attentif	**SF6 : observer**			
T15	**Ranger les articles dans les rayons**	**SE4 : organisé**	**SF4 : travailler en équipe**		M12 : objets	compréhension orale des consignes
		SE11 : méthodique			M13 : portants	
					M16 : cintres	
					M18 : étagères	
					M19 : chariot	
A6 : S'occuper de la gestion d'un rayon du magasin						
T16	**Vérifier que le rayon soit bien approvisionné**	**SE5 : attentif**	SF9 : anticiper			compréhension orale des consignes
		SE12 : vigilant				
T17	**Approvisionné le rayon si nécessaire**	SE13 : réactif	SF9 : anticiper		M12 : objets	compréhension orale des consignes
					M13 : portants	
					M16 : cintres	
					M19 : chariot	
T18	**Vérifier la propreté du rayon**	**SE5 : attentif**	**SF6 : observer**			compréhension orale des consignes
		SE12 : vigilant				
A7 : Utiliser la caisse enregistreuse						
T19	**Communiquer avec le client**	SE3 : poli	**SF10 : communiquer**	ST1 : règles de politesse		**Maîtrise orale de la langue**
		SE14 : souriant				
		SE15 : avenant				
		SE16 : disponible				
		SE17 : respectueux				
T20	**Utiliser la caisse enregistreuse**	**SE5 : attentif**	SF11 : calculer	ST7 : fonctionnement de la caisse	M15 : stylo	compréhension orale des consignes

		SE9 : patient	SF12 : compter		M20 : caisse enregistreuse	
		SE12 : vigilant			M21 : papier	
T21	**Rendre la monnaie**	SE14 : souriant	SF5 : contrôler	ST3 : compter	M15 : stylo	**Maîtrise orale de la langue**
			SF6 : observer	ST8 : calculer	M20 : caisse enregistreuse	
					M21 : papier	
					M22 : calculatrice	
T22	**Mettre les articles dans un sac**	**SE4 : organisé**	SF13 : plier		M2 : sacs	compréhension orale des consignes
		SE13 : réactif			M12 : objets	
A8 : Accueillir les personnes orientées par les services sociaux, fournir les vêtements inscrits sur la liste						
T23	**Accueillir les personnes**	SE3 : poli	**SF10 : communiquer**			**Maîtrise orale de la langue**
		SE14 : souriant	SF14 : accueillir			
		SE15 : avenant				
		SE16 : disponible				
T24	**Lire la liste**	**SE5 : attentif**		ST9 : lire	M15 : stylo	**Maîtrise écrite et orale du français**
					M23 : liste	
T25	**Préparer la liste**	**SE5 : attentif**	SF7 : différencier		M15 : stylo	**Maîtrise écrite et orale du français**
		SE13 : réactif			M23 : liste	
T26	**Donner les articles aux personnes**	SE3 : poli	**SF10 : communiquer**		M2 : sacs	**Maîtrise orale de la langue**
		SE14 : souriant			M12 : objets	
A9 : Accueillir, orienter et conseiller les clients						
T27	**Accueillir et communiquer avec les clients**	SE3 : poli	**SF10 : communiquer**			**Maîtrise orale de la langue**
		SE14 : souriant	SF14 : accueillir			
		SE15 : avenant				
		SE16 : disponible				
		SE18 : diplomate				
T28	**Renseigner les clients**	SE3 : poli	**SF10 : communiquer**	ST10 : connaissance des objets		**Maîtrise orale de la langue**
		SE14 : souriant	SF15 : renseigner	ST11 : connaissances des rayons		
		SE15 : avenant	SF16 : conseiller			
		SE16 : disponible				

		SE18 : diplomate				
T29	**Orienter les clients dans la boutique**	SE3 : poli	SF17 : se repérer			**Maîtrise orale de la langue**
		SE14 : souriant	SF18 : orienter			
		SE15 : avenant				
		SE16 : disponible				
A10 : Participer au nettoyage des locaux						
T30	**Passer le balai et/ou aspirateur**	**SE4 : organisé**	SF19 : nettoyer	ST12 : notions d'hygiène	M24 : balai ou aspirateur	compréhension orale des consignes
		SE7 : énergique				
T31	**Laver les sols**	**SE4 : organisé**	SF19 : nettoyer	ST12 : notions d'hygiène	M9 : produit détergent	compréhension orale des consignes
		SE7 : énergique			M11 : eau	
					M25 : serpillière	
					M26 : seau	
T32	**Faire la poussière sur les étagères**	**SE4 : organisé**		ST12 : notions d'hygiène	M10 : torchons	compréhension orale des consignes
		SE7 : énergique				

Savoir-être transférables **Importance de la Maîtrise orale de la langue** **Facilite l'apprentissage de la langue**

Analyse du poste de travail d'un valoriste en déchetterie

Activités : A Déclinées par tâche de travail : T		SE : Savoir Etre	SF : Savoir Faire	ST : Savoir Technique	M : Matériel utilisé pour exécuter la tâche de travail	Niveau de français requis pour la tâche de travail
A1 : Prise de poste						
T1	**Temps d'accueil**	**SE1 : ponctuel**		**ST1: règles de la politesse**		Etre capable de prévenir en cas de retard ou d'absence
		SE2: organisé		ST2: règlement intérieur de la structure et de la déchetterie		
		SE3: assidu				
		SE4: poli				
T2	**Prise de consignes**	SE5: attentif	SF1: écouter			Compréhension orale des consignes
		SE6: concentré				
A2 : Accueillir les clients						
T3	**Accueillir le client**	**SE1: ponctuel**	**SF2 : communiquer**	**ST 1: règles de politesse**		**Maîtrise orale de la langue**
		SE3 : assidu	SF3 : accueillir			
		SE4 : poli	SF4 : adapter sa communication			
		SE7 : souriant				
		SE8 : avenant				
		SE9 : disponible				
		SE10 : diplomate				
T4	**Orienter les clients vers le gardien de déchetterie**	**SE1: ponctuel**	**SF2 : communiquer**	**ST 1: règles de politesse**		**Maîtrise orale de la langue**
		SE3 : assidu	SF4 : adapter sa communication			
		SE4 : poli				
		SE7 : souriant				
		SE8 : avenant				
		SE9 : disponible				
		SE10 : diplomate				

T5	**Compléter le tableau de statistique**	**SE2: organisé**	**SF2 : communiquer**		M1: papier	**Maîtrise orale de la langue**
		SE5 : attentif	SF5: mémoriser		M 2: stylo	
		SE11 : vigilant				
A3 : Valoriser les objets						
T6	**Vérifier l'état des objets**	**SE2: organisé**	SF6 : observer	ST3: méthode de tri acquise à l'atelier	M3: table	Compréhension orale des consignes
		SE5 : attentif			M4: objets	
		SE6 : concentré				
		SE12: minutieux				
		SE13: efficace				
		SE14: pertinent				
T7	**Sélectionner les objets à garder**	SE15 : sélectif	SF6 : observer	ST4 : méthode de tri acquise en atelier	M3: table	Compréhension orale des consignes
		SE16 : méthodique	SF7 : choisir		M4: objets	
			SF8 : trier			
A3 : Stocker et ranger les objets par famille puis les mettre dans des cartons						
T8	**Ranger les objets à l'endroit approprié**	**SE2: organisé**	SF6 : observer	ST5: utiliser le chariot	M4 : objets	Compréhension orale des consignes
		SE5 : attentif	SF9: ranger		M5 : étagères de tri	Compréhension orale des consignes
		SE16: méthodique	SF10: porter		M6: cartons	
					M7: ruban adhésif	
					M8: chariot	
T9	**Classer les objets par famille**	**SE2: organisé**	SF6 : observer	ST6 : reconnaitre les familles d'objet	M6: cartons	Compréhension orale des consignes
		SE5 : attentif	SF9 : ranger			Maîtrise de la lecture
		SE16: méthodique				
T10	**Ranger les objets dans les cartons**	**SE2: organisé**	SF6 : observer	ST6 : reconnaitre les familles d'objet	M6 : cartons	Maîtrise orale et écrite de la langue
		SE5 : attentif	SF10 : porter		M7: ruban adhésif	

A4 : Représenter Grenoble Solidarité						
T11	**Communiquer avec les utilisateurs de la déchetterie**	**SE1 : ponctuel**	**SF2 : communiquer**	**ST 1: règles de politesse**		**Maîtrise orale de la langue**
		SE4 : poli	SF3 : accueillir			
		SE7 : souriant	SF4 : adapter sa communication			
		SE8 : avenant	SF11: orienter			
		SE9 : disponible				
		SE10 : diplomate				
T12	**Entretenir de bonne relation avec le personnel de la déchetterie**	**SE1 : ponctuel**	**SF2 : communiquer**	**ST1 : règles de politesse**		**Maîtrise orale de la langue**
		SE4 : poli	SF12 : s'adapter			
		SE7 : souriant	SF13 : anticiper			
		SE8 : avenant				
		SE9 : disponible				
		SE10 : diplomate				
T13	**Travailler en coordination avec le personnel de la déchetterie**	**SE1 : ponctuel**	**SF2 : communiquer**	ST7 : connaissance de son environnement		**Maîtrise orale de la langue**
		SE4 : poli	SF12 : s'adapter			
		SE7 : souriant	SF13 : anticiper			
		SE8 : avenant				
		SE9 : disponible				
		SE10 : diplomate				
T14	**Expliquer les actions de Grenoble Solidarité**	SE5 : attentif	**SF2 : communiquer**	ST8 : connaitre les actions du groupe	M10 : plaquette du groupe	**Maîtrise orale de la langue**
		SE7 : souriant	SF3: accueillir			
		SE9 : disponible	SF4 : adapter sa communication			
		SE17: dynamique				
		SE18: convivial				
		SE19: réactif				
A6 : Prévention de la réduction des déchets en lien avec la Métro						
T15	**Remise d'un livret reprenant les actions menées par la Métro et les structures œuvrant à la réduction des déchets**	**SE4 : poli**	**SF2 : communiquer**	ST7 : connaissance de son environnement	M11: livret de la Métro	**Maîtrise orale de la langue**

		SE7 : souriant	SF3: accueillir			
		SE8 : avenant	SF4 : adapter sa communication			
		SE9 : disponible				
		SE10 : diplomate				
T16	**Donner des explications sur les structures existantes**	**SE4 : poli**	**SF2 : communiquer**	ST7 : connaissance de son environnement	M11: livret de la Métro	**Maîtrise orale de la langue**
		SE5: attentif	SF3: accueillir			
		SE7 : souriant	SF4 : adapter sa communication			
		SE8 : avenant				
		SE9 : disponible				
		SE10 : diplomate				
		SE19: réactif				
T17	**orienter les usagers sur les structures**	**SE4 : poli**	**SF2 : communiquer**	ST7 : connaissance de son environnement	M11: livret de la Métro	**Maîtrise orale de la langue**
		SE5: attentif	SF3: accueillir		M12: plan de l'agglomération	
		SE7 : souriant	SF4 : adapter sa communication			
		SE8 : avenant	SF11: orienter			
		SE9 : disponible				
		SE10 : diplomate				
A6 : tester les produits électriques et nettoyer l'ensemble des objets						
T18	**Nettoyer les objets**	**SE2: organisé**	SF12:contrôler	ST9 : utiliser les bons produits	M13: éponge	Compréhension orale des consignes
		SE12: minutieux		ST10: technique de nettoyage	M14: produit détergent	
					M15 : torchon	
					M16 : eau	
T19	**Tester les objets électriques**	**SE2: organisé**	SF12: contrôler	ST11 : utilisation des testeurs électriques	M17: électricité	Compréhension orale des consignes
		SE12: minutieux	SF13: observer		M18 : testeur	
					M19 : rallonge	
					M20 : multiprise	

A7 : Gérer le stock						
T20	**Vérifier le stock**	**SE2: organisé**	SF12: contrôler		M4: objets	**Maîtrise orale de la langue**
			SF13: observer	ST12 : gestion des stocks	M5: étagères de tri	
					M6: cartons	
T21	**Contacter l'atelier quand le chalet est plein**	**SE2: organisé**	**SF2 : communiquer**		M21 : téléphone	**Maîtrise orale de la langue**
T22	**Savoir organiser le chalet**	**SE2: organisé**	SF9 : ranger		M4: objets	Compréhension orale des consignes
		SE16: méthodique			M5: étagères de tri	
					M6: cartons	
A8 : Nettoyer et ranger la zone de travail						
T23	**Passer le balai**	**SE2: organisé**	SF14 : nettoyer	ST10: technique de nettoyage	M22: balai	Compréhension orale des consignes
		SE20 : énergique			M22 : pelle	
T24	**Ranger le chalet**	**SE2: organisé**	SF9: ranger		M4: objets	Compréhension orale des consignes
		SE5: attentif	SF15: se repérer		M5: étagères de tri	
		SE16 : méthodique			M6: cartons	
		SE20: énergique				

acquisition de techniques d'accueil **importance de la maîtrise de la langue française** **savoir-être transférable**

ANNEXE N°6

Monographie Mme S

Au cours de nos rencontres, nous avons interviewé Mme S qui travaille à la Ressourcerie depuis le 1er juin 2016.
Pour ce faire, nous avons utilisé la méthode de l'écoute active avec un questionnaire semi-directif.
Nous avons mené l'entretien sans le CIP qui la suit pour son accompagnement socio-professionnel.

Mme S est arrivée en France en 2011. Elle est originaire de Roumanie. Mme S a 35 ans. Elle a 7 enfants de 6 ans à 19 ans.
Dans un premier temps, elle est venue avec une de ses filles qui souffre d'épilepsie. Elle nous dit : « ça a été très dur de me séparer de mes enfants pendant un temps ». Ils sont arrivés ensuite petit à petit avec leur grand-mère. Cette dernière est très présente au domicile et s'occupe des tâches ménagères.
Elle nous dit qu'au niveau santé tout va bien pour elle. Son dossier de CMU est en cours, mais selon ses dires c'est long et il manque toujours un papier. Elle bénéficie pour sa fille malade d'une prise en charge à 100 %.
Elle est logée sur Grenoble, elle bénéficie d'un logement de 4 chambres pour toute sa famille.
Au niveau mobilité, elle se déplace en transport en commun ainsi que sa famille, mais nous dit qu'elle ne peut pas prendre d'abonnement parce que c'est trop cher. Elle a déjà eu plusieurs amendes.
Madame S n'est jamais allée à l'école en Roumanie, elle ne sait ni lire, ni écrire dans sa langue maternelle. Depuis son arrivée en France, elle apprend le français en regardant la télé et avec ses enfants.
Nous arrivons facilement à communiquer avec elle. Elle n'a jamais pris de cours de français sauf depuis son arrivée à la Ressourcerie. En effet, elle participe au cours dispensé par les bénévoles une fois par semaine.
Elle nous confie qu'à la maison, ils parlent en Hongrois surtout avec son mari et sa mère. Mais qu'avec les enfants elle essaie de communiquer en Français et qu'elle lit avec ses petits de 6 ans.
Elle arrive maintenant à déchiffrer certains mots et à les épeler. Elle sait écrire son prénom et son nom.

Au niveau de l'emploi, elle n'a jamais travaillé en Roumanie. Elle nous raconte que la vie était très dure là-bas. Il n'y avait pas de travail et elle était obligée de faire la manche dans la rue pour pouvoir manger. Elle nous raconte que les enfants ne pouvaient pas aller à l'école parce qu'ils n'avaient pas les moyens de payer les fournitures scolaires. Par contre en France tous sont scolarisés et elle nous dit en être très fière.
Nous lui demandons si elle a un projet professionnel, mais pour l'instant rien n'apparait. Elle souhaite continuer à apprendre le français à l'écrit et à l'oral ce qui lui permettrait ensuite de postuler dans l'emploi « classique ».
Actuellement ses tâches de travail demandent qu'une compréhension orale des consignes. Par contre pour pouvoir évoluer dans la Ressourcerie Mme S devra approfondir ses connaissances dans la langue.

Préconisations :

Comme nous l'avons vu précédemment, Mme S. est arrivée en France en 2011. Elle n'a jamais été scolarisée et ne sait ni lire ni écrire dans sa langue maternelle. Depuis son arrivée, elle apprend le français avec ses enfants et en regardant la télévision. Elle n'a pas fait de formation linguistique avant son arrivée à la Ressourcerie. Par contre, depuis le début de son contrat, elle bénéficie des cours dispensés par les bénévoles. Nous constatons qu'au fur et à mesure des séances, Mme S. progresse rapidement. Elle est volontaire et n'hésite pas à prendre la parole en public. Cette première sensibilisation lui permet une première approche de la langue française. Elle apprend également sur son poste de travail avec l'encadrant technique et ses collègues. Néanmoins, cela ne suffit pas dans l'apprentissage de la langue. Nous proposons de l'inscrire dans une formation à visée linguistique du type « Alpes formation » ce qui lui permettrait de développer son vocabulaire afin d'être plus autonome dans son travail. Elle pourra ensuite se consacrer pleinement à son projet professionnel et évoluer dans la Ressourcerie. En effet, elle occupe actuellement des postes qui ne demandent qu'une compréhension orale. Une fois qu'elle maîtrisera mieux le français, elle pourra se positionner sur d'autres activités comme tenir la caisse.

En parallèle, il faudrait également lui proposer de faire un dossier d'aide pour les abonnements TAG afin de régulariser sa situation et celle de ses enfants. Nous lui conseillons de se mettre en lien avec le CCAS[28] de la ville de Grenoble pour qu'il puisse l'aider dans ses démarches.

[28] *CCAS : Centre Communal d'Action Sociale*