

Dossier de candidature

Association Lire et Ecrire, section de Fribourg

COURS SPECIFIQUE « EMPLOI-SANTE »

Se réinsérer dans la vie active dans le domaine des soins de santé demande une formation complète et exigeante. Ecrire des rapports de travail clairs et précis lorsque l'on travaille déjà dans un établissement de soins reste un exercice difficile.

Afin de mieux faire face à ces défis, le cours spécial «emploi-santé» de l'Association Lire et Ecrire, section Fribourg, propose remise en confiance face à l'écrit, compréhension et rédaction de textes ciblés pour des adultes faiblement qualifiés.

1. Caractéristiques de l'Association Lire et Ecrire

L'Association Lire et Ecrire est une organisation à but non lucratif, reconnue d'utilité publique. Elle a été fondée le 18 juin 1988.

L'Association est certifiée Eduqua.

▪ Mission

L'Association Lire et Ecrire s'engage pour une société qui met tout en œuvre pour permettre l'accès à l'écrit à tout un chacun.

Donner l'accès à l'écrit c'est former aux compétences de base, donner des outils pour développer ses capacités d'analyse et de réflexion, donner accès à plus d'autonomie pour pouvoir agir économiquement, socialement et culturellement.

▪ Public

L'Association s'adresse à des adultes qui maîtrisent mal les compétences clés à savoir: lecture, écriture, calcul, espace/temps, informatique, apprendre à apprendre, compétences sociales et civiques, sensibilité culturelle. Ils ont des difficultés avec les savoirs de base.

Ces personnes, de nationalité suisse ou étrangère, parlent le français ou l'allemand (utilisent le français ou l'allemand comme langue de communication orale dans la vie quotidienne et/ou sur leur lieu de travail). Elles ont éprouvé des difficultés d'apprentissage lors de leur scolarité ou n'ont été que peu ou pas scolarisées.

Elles n'ont que peu ou pas de qualifications professionnelles.

La priorité est donnée aux personnes en situation de précarité, d'exclusion ou de difficultés sociales ou professionnelles.

▪ Organisation

Les 9 sections de l'Association Lire et Ecrire organisent les activités dans leur région.

Les sections de Lire et Ecrire gèrent les cours pour adultes en difficulté avec l'écrit, dans une quarantaine de lieux en Suisse romande. Elles élaborent également des campagnes locales de sensibilisation et de prévention de l'illettrisme.

Les sections Lire et Ecrire s'organisent librement, définissent et mettent en œuvre leur plan de travail, en fonction d'un plan stratégique commun.

La section de Fribourg a été créée en 1990. Elle propose 21 cours de formation de base destinés à des adultes peu qualifiés qui parlent le français ou l'allemand.

Il s'agit de cours d'alphabétisation, de post-alphabétisation et de remise à niveau.

Des cours spécifiques dans les domaines de l'intégration, de l'utilisation de l'ordinateur et, dernièrement, dans le domaine professionnel figurent également dans l'offre de formation.

Des modules de sensibilisation à l'illettrisme sont organisés pour des professionnels-les en contact avec des personnes ayant des difficultés dans les savoirs de base.

▪ **Reconnaissance**

Les services de l'Etat de Fribourg sont entièrement satisfaits du travail de la section fribourgeoise. Ainsi le courrier faisant suite au rapport établi pour la DSJ/SEM en 2015 souligne entre autres:

- le projet Lire et Ecrire atteint un public peu scolarisé, fragilisé et souvent socio-économiquement défavorisé, dont l'intégration sociétale peut s'avérer difficile;
- l'apprentissage linguistique est ancré dans des contextes de vie quotidienne et se base sur la co-construction des cours;
- Lire et Ecrire bénéficie d'un vaste réseau de partenaires associatifs et étatiques qui est régulièrement sensibilisé aux actions dans le domaine de l'illettrisme notamment;
- Lire et Ecrire accorde une grande valeur à la formation continue de son personnel, ce qui constitue une valeur ajoutée en termes de professionnalité, de qualité et de durabilité.

2. Objectifs du projet de formation

▪ **Situation de départ**

Des demandes de perfectionnement à l'écrit provenant de personnes désireuses de suivre le cours d'auxiliaires santé de la Croix-Rouge ou des aides en soin ayant besoin d'écrire des rapports de travail parviennent régulièrement à Lire et Ecrire, section Fribourg.

Afin de répondre au mieux à ces sollicitations, la section a mis en place, dès janvier 2014, un projet-pilote de cours spécifique intitulé «Lecture, écriture, spécial emploi-santé». Il s'agit d'un cours de compréhension et de rédaction pour travailler dans les établissements de soins. Le présent projet affine et améliore le projet-pilote afin de le rendre pleinement opérationnel jusqu'à la fin 2017.

▪ **Pour l'organisation**

▪ Objectifs stratégiques

Elargir l'offre de cours dans le canton de Fribourg en proposant régulièrement des cours spécifiques axés sur le monde du travail.

Favoriser l'entrée en formation ou le maintien à un poste de travail, par le biais d'une formation en français écrit, de personnes peu qualifiées et en difficulté avec la langue écrite.

▪ Objectifs opérationnels

Proposer un cours spécial emploi-santé pour les personnes désireuses de travailler ou travaillant déjà dans un établissement de soins.

Renforcer les compétences de base en compréhension et en rédaction (en français) dans un domaine précis, celui des soins.

▪ **Pour les bénéficiaires**

▪ Objectifs stratégiques

Se donner plus de chances de réussir l'entrée en formation d'auxiliaire de santé lorsque la maîtrise de l'écrit est difficile.

Se donner plus de chances de garder son emploi et de pouvoir suivre des formations continues en devenant plus efficace.

Apprendre à apprendre.

Mieux résister au stress, prendre ou reprendre confiance dans les situations de test et d'apprentissage.

- **Objectifs opérationnels**

Mieux comprendre les difficultés et les souffrances des patients rencontrés dans le domaine professionnel.

Entrer plus facilement en contact et en communication avec les patients.

Oser poser des questions, évaluer aussi le bon moment pour le faire.

Aborder le travail plus sereinement en comprenant mieux les enjeux de certaines mesures prises (par exemple hygiène, limitation de déplacement de personnes désorientées...).

Se sentir plus partie prenante de l'équipe de soins, donner plus de sens au travail.

3. Publics concernés

Les participant-e-s* sont des adultes (hommes et femmes) qui désirent travailler ou travaillent déjà dans des établissements de soins.

Ils ont besoin de perfectionnement à l'écrit soit pour entrer en formation d'auxiliaire de santé soit pour produire des écrits (liste de tâches, rapports...) sur leur lieu de travail ou encore pour suivre des formations continues.

Ils sont peu formés / qualifiés.

Ils sont capables de communiquer en français (comprendre, parler et lire B1).

Ils habitent dans le canton de Fribourg.

**dans le reste du document nous utiliserons « participant ».*

4. Accès à la formation

- **Promotion**

Le projet est né en 2014 d'une collaboration avec le service de formation de la Croix-Rouge fribourgeoise. Ce service continue à nous adresser des personnes qui souhaitent faire la formation d'auxiliaire de santé mais dont les connaissances en lecture et écriture sont insuffisantes pour entrer en formation.

La promotion du projet se fait aussi auprès des établissements pour personnes âgées du canton de Fribourg.

Le projet s'adresse également aux participants fribourgeois déjà inscrits à un cours «ordinaire» de Lire et Ecrire et qui désirent se former dans le domaine spécifique de la santé.

Les autres associations ou organismes de formation en contact avec l'Association Lire et Ecrire, section Fribourg, sont également informés de la tenue de ce cours. Les inscriptions sont ouvertes à tous pour autant que les participants correspondent au public de Lire et Ecrire.

- **Modalités**

Un premier contact téléphonique avec le participant permet de vérifier s'il correspond au public selon les critères définis au point C. Une inscription provisoire est établie.

Un entretien personnalisé avec la formatrice* permet ensuite de mieux cerner les compétences de la personne (à l'oral, à l'écrit principalement mais aussi ses disponibilités, son engagement et sa motivation, ses difficultés éventuelles...).

** l'équipe étant féminine nous utiliserons « formatrice » dans le document*

Cet entretien ainsi qu'une première leçon d'essai seront déterminants pour son inscription définitive (dès la deuxième leçon).

Le participant s'engage à s'acquitter de l'écolage (CHF 300.- pour les 15 séances), matériel inclus. Si la personne se trouve en difficulté financière, un arrangement peut être conclu et l'écolage revu à la baisse.

Le cours peut être pris en charge par l'assurance-chômage, les services sociaux, Caritas, ORS, service AG, pour les bénéficiaires des mesures actives de ces services.

Le cours a lieu dès 5 inscriptions, le maximum étant 10.

5. Contenus et méthodes

▪ Concept

Une session de cours comprend 15 séances de 3 heures chacune. Deux sessions par an sont prévues.

Les supports de cours, photos, petits textes, vidéos..., en français, concernent le domaine de la santé.

Une formatrice certifiée (Certificat FSEA et habilitation Lire et Ecrire) anime les séances. Chaque session accueille 5 à 10 participants (soit déjà inscrits à un autre cours «standard» de Lire et Ecrire, soit envoyés par la Croix-Rouge ou divers établissements de soins, soit par diverses associations de la région de Fribourg).

▪ Objectifs de formation

Au travers de divers thèmes, se basant sur les besoins du patient en EMS et ceux des soignants, les participants, à l'issue des 15 séances:

- auront élargi leur vocabulaire relatif à la santé et pourront le remettre en contexte
- auront appris à mieux lire pour comprendre, et mieux se faire comprendre par écrit en améliorant leurs notions de grammaire et d'orthographe
- se sont exercés, à partir d'un texte ou d'une photo souvent tiré du « guide pour soigner un proche à domicile » édité par la Croix-Rouge, à donner des explications orales claires et structurées, à reformuler avec leurs propres mots et à utiliser le lexique utile pour la santé de façon adéquate
- auront travaillé la rédaction de textes relatifs à la santé et appris à approcher la lecture et l'écriture avec méthode
- auront affiné la compréhension et l'interprétation des consignes écrites
- sauront utiliser un support de cours
- sauront garder une trace écrite de ce qui est dit

▪ Objectifs pédagogiques

À l'oral

- Raconter des situations vécues, poser des questions dans le domaine de la santé ou de l'accompagnement des personnes.
Plus spécifiquement:
 - oser s'exprimer dans un groupe
 - connaître et utiliser les bons mots (comment s'exprimer)
 - trier les informations (que faut-il dire)
 - donner des précisions (qui, quoi, où, quand, comment, pourquoi)
 - donner des explications, s'exprimer avec clarté et structure à partir d'un texte ou d'une photo
 - reformuler avec ses propres mots

En lecture

- lire et interpréter les consignes
- rechercher des informations utiles dans des textes informatifs concernant la santé
- lire et comprendre des textes simples et des schémas corporels
- adopter une stratégie de lecture

A l'écrit

- faire une liste de tâches à effectuer
- écrire une suite d'actions précises effectuées
- rédiger un petit texte à partir d'une photo, d'une situation concrète
- répondre par écrit à des questions liées au texte ou à la photo en utilisant ses propres mots
- décrire l'état d'une personne (physique et émotionnel)
- prendre des notes, garder une trace écrite de ce qui est dit dans un échange

- s'autocorriger en utilisant différents outils (classeur personnel, dictionnaire, petite grammaire...)

Apprendre à apprendre

- acquérir une méthode d'approche d'un texte efficace
- savoir observer avant d'agir
- classer ses documents de manière à retrouver les informations efficacement
- gagner en autonomie dans l'apprentissage
- adopter des stratégies pour mémoriser les connaissances acquises dans le cours

▪ **Thèmes traités**

- la santé et ses besoins fondamentaux
- l'alimentation, la digestion, l'élimination
- les parties du corps, les os, les articulations
- la toilette
- le rôle du sang, la circulation, la respiration
- le cerveau et la maladie d'Alzheimer

Pour chacun des thèmes, le rôle de l'auxiliaire de santé est mis en mots; une attention particulière est portée aux différentes expressions d'une même situation.

Notions travaillées à l'intérieur des thèmes:

à l'oral et en lecture: expliquer les mots difficiles, observer comment on a construit les phrases, identifier les pronoms et les noms qu'ils remplacent, comprendre les mots de liaison, différencier le présent – passé – futur, comprendre des questions sur un texte et y répondre

en écriture: noter les mots difficiles, écrire des phrases courtes et de petits textes au présent et au passé, préciser où, quand et comment, utiliser des qualificatifs et des adverbes, utiliser les verbes pronominaux, utiliser les verbes fondamentaux, écrire des phrases négatives

▪ **Méthodologie**

Chaque participant est reçu en entretien personnel préalable. La formatrice s'informe sur les capacités de communication orale, les compétences en lecture de textes simples, le parcours de formation et d'expériences professionnelles. Elle peut alors définir les grandes lignes des attentes des personnes inscrites.

Le choix des thèmes traités se fait en groupe. Chaque participant est invité à exprimer ses besoins, les sujets qu'il souhaite traiter durant le cours.

Le travail se fait soit en groupe complet (5 à 10 personnes), soit en sous- groupes, suivant les besoins et les objectifs définis.

Il y a toujours un temps pour le travail individuel.

Chaque séance comprend:

- des échanges oraux sur un thème, partage d'expériences
- l'écriture des phrases exprimées oralement
- l'observation d'un écrit
- la lecture de textes et de schémas
- la recherche d'informations dans des documents de référence
- l'écriture de textes courts, de consignes, d'observations

tout cela dans le domaine des soins et de la santé en général.

▪ **Evaluation**

Conformément à la pratique de Lire et Ecrire, l'évaluation est formative et personnalisée.

Pour ce cours spécifique, elle se passe en trois temps:

Entretien préalable

Cette phase d'accueil a une grande importance dans la mesure où elle permet au participant et à la formatrice de faire le point sur les compétences déjà acquises, de faire émerger le projet qui a amené le participant à s'engager aux cours, de le mettre en

relation avec des objectifs généraux d'apprentissage pour arriver à un projet de formation réaliste.

Accord de formation avec fixation des objectifs

La détermination d'objectifs en fonction des projets de chacun des participants permet d'établir clairement la direction des apprentissages, et sert de référence pour ne pas dévier de la trajectoire choisie en cours de formation. Pour mesurer les progrès effectués, c'est sur les objectifs fixés que se basera l'évaluation, en fonction de critères définis ensemble, à l'avance.

Les objectifs qu'un participant peut fixer, en lien avec son projet, dépassent le seul domaine des compétences linguistiques. Ils peuvent également porter sur le développement d'une certaine démarche d'apprentissage, le développement de l'autonomie, de la confiance en soi, etc. On déterminera donc des objectifs liés aussi bien à des savoirs, qu'à des savoir-faire, des savoir-être et des savoir-apprendre.

Bilan personnel final

A la fin du cours, une séance est consacrée à une prise de recul du participant par rapport à son parcours de formation. Il établit un bilan personnel, qui peut être de forme variée, pour autant qu'il implique une autoévaluation. Pour établir ce bilan, la formatrice et le participant se basent sur l'accord de formation.

▪ **Evaluation du cours par les participants**

Elle permet aux participants de s'exprimer à propos du cours et en tenir compte pour une amélioration de la formation, de prendre conscience qu'ils ont une responsabilité par rapport à leur propre dynamique, de donner à la formatrice la possibilité d'une auto-évaluation à travers le regard des participants

6. Formatrice et équipe

Formatrice:

Claire Berset-Leroy, 20 ans d'expérience en formation de base des adultes peu qualifiés au sein de l'Association Lire et Ecrire.

Formation initiale d'ergothérapeute, formation en pédagogie d'éducation populaire dans le cadre d'ATD Quart-Monde, formatrice d'adultes certifiée FSEA, habilitation à l'illettrisme, formation à la méthodologie ECLER, formation à l'entretien d'aide à l'explicitation, nombreuses formations continues au sein de l'Association Lire et Ecrire

- aide à la réalisation pratique du concept
- entretien avec les participants
- préparation et dispense des cours
- évaluation de l'atteinte des objectifs des apprenants
- rédaction d'un rapport final après chaque session

Responsable de formation:

Agnès Jobin, responsable pédagogique au sein de l'Association Lire et Ecrire pour le canton de Fribourg depuis 2011, lic. ès-lettres, formatrice d'adultes certifiée FSEA, habilitation à l'illettrisme

- aide au concept pédagogique
- suivi pédagogique de la formatrice

Responsable de projet:

Anne-Chantal Poffet, coordinatrice de Lire et Ecrire Fribourg depuis 20 ans, formatrice d'adultes certifiée FSEA, habilitation à l'illettrisme, lic. ès-sciences et DMG

- réalisation du concept
- appui logistique
- organisation et financement

7. Proximité, polyvalence, participation

▪ Proximité

Le cours spécial emploi-santé se situe au plus près des préoccupations des personnes inscrites puisqu'il répond précisément à leur demande de formation dans le domaine de la santé.

Le contenu est basé sur des documents concrets en lien avec la pratique professionnelle. Une phase de travail individuel permet de s'adapter aux compétences et expériences déjà acquises.

La possibilité d'arrangements financiers permet un large accès à la formation.

▪ Polyvalence

La formation permet à chaque participant, non seulement d'augmenter ses chances professionnelles mais aussi d'augmenter la connaissance de son propre corps, de mieux dialoguer par exemple chez le médecin, d'améliorer l'image de soi, d'augmenter la confiance dans ses propres compétences de communication et de relations. Il en retirera également un bienfait pour sa vie quotidienne et sociale.

▪ Participation

Les thèmes traités émergent d'une concertation du groupe, répondent à la demande des participants. Chaque participant est amené à exprimer ses besoins. Il est co-constructeur du cours.

Les phases du cours, collectives et individuelles, favorisent d'une part les échanges et d'autre part la prise en charge de son propre apprentissage.

La démarche d'évaluation formatrice implique pleinement tous les acteurs (participants et formatrice).

8. Aspect novateurs et originaux

▪ Regroupement autour d'un intérêt commun

Auparavant, les participants ayant comme objectif de s'inscrire à la formation d'auxiliaire de santé étaient intégrés dans les différents cours de Lire et Ecrire. Ils ne se penchaient sur le thème de la santé que lors de la partie « travail personnel » du cours. Les regrouper dans un même cours présente un avantage certain pour leur apprentissage. Les bases du français écrit sont travaillées directement sur le thème qui les intéresse, le vocabulaire est ciblé, les échanges riches, la motivation à apprendre renforcée.

▪ Cours ciblé

Dans le canton de Fribourg, les cours de français écrit ne sont généralement pas ciblés « professions ». Ce projet comble une lacune.

▪ Choix professionnel

Les interactions entre les personnes travaillant déjà dans un établissement de soins et celles souhaitant se former permettent à ces dernières de se faire une image précise de la profession qu'elles visent. Ce cours peut renforcer la motivation, confirmer l'intérêt pour la profession ou l'infirmier.

9. Financement

Le budget global du projet est établi pour une période de 2 ans et demi.

▪ Justification du besoin de financement

Le budget global de la section de Fribourg, établi en mars 2015, présente pour 2016 un déficit de CHF -2'660.- (voir annexe 5). Cependant, la Direction de l'économie et de l'emploi (DEE), service de la formation professionnelle, nous confirme que les CHF 90'000 projetés ne seront pas accordés. Les mesures d'économie structurelles de l'Etat de Fribourg touchent tous les acteurs. M. Christophe Nydegger, chef de service de la formation professionnelle, assure que le montant accordé sera au plus de CHF 70'000.-. La réponse officielle ne nous est pas encore parvenue, si ce n'est par téléphone au début septembre.

Le financement de la Direction de l'instruction publique de la culture et du sport (DICS), est pour les mêmes raisons, incertain.

Le projet «Lecture, écriture spécial emploi-santé» est donc en sursis.

10. Mise en œuvre

Le présent projet a déjà fait l'objet d'une phase pilote afin de vérifier son réel besoin et sa faisabilité. Les sessions de 2014 et début 2015 ont prouvé que la demande en matière de compréhension et rédaction dans le domaine de la santé répond à un véritable besoin dans le canton.

▪ Promotion

La phase promotionnelle se déroule environ 1 mois avant chaque session. Elle est effectuée auprès des groupes suivants:

- les participants déjà inscrits à un autre cours de Lire et Ecrire (à l'interne)
- la Croix-Rouge fribourgeoise, service d'inscription à la formation d'auxiliaire de santé
- les établissements de soins du canton de Fribourg (33 EMS et 10 hôpitaux)
- les associations membres de la coordination langues-migrants (COLAMIF, 17 membres francophones)
- les services sociaux régionaux francophones (33)
- les offices régionaux de placement francophones (11)

▪ Sessions

- Session pilote 2014: 7.02.14 – 13.06.14
- Session pilote 2015: 5.09.14 – 16.01.15 et 6.02.15 – 26.06.15
- Session 2015, en cours: 4.09.15 – 18.12.15, 60 leçons
- Sessions futures:
 - Printemps 2016 (entre fin janvier et juin), 60 leçons
 - Automne 2016 (entre septembre et décembre), 60 leçons
 - Printemps 2017 (entre fin janvier et juin), 60 leçons
 - Automne 2017 (entre septembre et décembre), 60 leçons

11. Résultats attendus

▪ Réalisation du projet

Les critères de réalisation du projet, évalués après chaque session, sont les suivants:

Après chaque session

- Promotion: est-ce que la promotion s'est faite selon le fichier d'adresses prévu et à quelle date?
- Nombre de sessions mises sur pied: est-ce que les sessions prévues ont été réalisées, si oui, à quelles dates?
- Nombre de périodes de formation: est-ce que à l'intérieur de chaque session les heures prévues ont été réalisées? 60 périodes de formation par session
- Nombre de personnes formées: combien de personnes ont suivi chaque session? Entre 6 et 10 par session
- Profil des personnes inscrites: est-ce que le profil professionnel (situation de départ et objectif de formation) correspond au public visé?
- Satisfaction des participants: est-ce que la formation correspond aux attentes selon évaluation du cours par les participants?

À la fin de l'année civile

- Financement: est-ce que le budget annuel correspond aux comptes annuels?

12. Expérience acquise

- Le cours spécifique emploi-santé a déjà été dispensé 3 fois depuis 2014. 22 personnes ont bénéficié de cette formation et en ont été très satisfaites.
- 5 participants ont réussi le test d'entrée à la formation d'auxiliaire de santé de la Croix-Rouge pendant ou juste après le cours « Lire et Ecrire ».
- La plupart des participants ont exprimé que le renforcement de leur confiance, l'utilisation du vocabulaire et l'exercice de la lecture précise ont été déterminants pour la réussite de l'examen.
- Sur 9 personnes en formation ou ayant réussi le test d'entrée, 3 personnes ont signalé qu'elles avaient réussi la formation complète, et 2 ou 3 n'ont pas encore terminé. Mais il n'y a pas de communication systématique des résultats.
- Pendant ou après le cours, 3 personnes ont retrouvé un emploi, parfois dans un domaine proche (accompagnement d'une personne âgée dans une famille privée), parfois dans un autre domaine (nettoyage,...).
- Bien qu'exprimant leur satisfaction après ce cours, 4 personnes ont clairement exprimé qu'elles renonçaient à se former dans le domaine de la santé: soit pour raison d'âge et de coût, soit parce qu'elles ont ainsi mieux compris la réalité de ce travail et ne se sentaient pas à l'aise pour l'exercer quotidiennement.