UNIVERSITÉ DE GENÈVE
FACULTÉ DE PSYCHOLOGIE ET DES SCIENCES DE L'ÉDUCATION
Section des sciences de l'éducation

DORA
Défis et Opportunités du numérique en formation de base des adultes

Évaluation externe du nouveau dispositif de formation d'Emploi Lausanne

Réalisée dans cadre du projet de recherche DORA « Défis et opportunités du numérique en formation en compétences de base : une recherche-action » de l'Université de Genève.

Jessica Belperroud
Daniele Beltrametti

Table des matières

Évaluation externe du nouveau dispositif de formation d'Emploi Lausanne *1*

Introduction *3*

Contexte d'Emploi Lausanne et du nouveau dispositif *3*

Contexte de restructuration du dispositif de formation d'Emploi Lausanne 3

Processus d'évaluation et d'accompagnement 4
Intentions de l'évaluation 6

Descriptif succinct du nouveau dispositif de formation d'Emploi Lausanne 7
Étape 1: séance introductive 10
Étape 2 : Ateliers/formations 12
Étape 3 : Séance de bilan et de clôture de la mesure d'insertion professionnelle 16

Résultats de l'évaluation : constats *17*

Mise en œuvre des principes de conception pédagogique DORA 17

Atteinte des objectifs et évaluation des apprentissages 20

Analyse de l'impact sur la stratégie institutionnelle 22

Points forts du dispositif et recommandations 23
Points forts du nouveau dispositif de formation 23
Points d'amélioration et recommandations 24

Annexes *26*

Règlement de formation en compétence de base d'Emploi Lausanne 26

Descriptif de la séance d'accueil (information et diagnostic) 28

Exemple de fiche de résultats des diagnostics, distribué aux bénéficiaires 30

Descriptif de l'atelier de français et numérique professionnel 31

Descriptif de l'atelier de calcul et numérique professionnel 34

Descriptif des compétences transversales 37

Exemple de compétences transversales en lien avec le calcul et le numérique professionnel 38

Questionnaire de satisfaction 39

Résultats du questionnaire de satisfaction 40

Introduction

Ce document est destiné à Emploi Lausanne et a été réalisé dans le cadre du projet de recherche DORA[1]. Il s'adresse également aux organismes de formation et toute personne intéressée par cette expérimentation en vue de s'en inspirer pour la mise en place de nouveaux cours ou pour ajuster l'offre existante.

Ce rapport contient, en première partie, un résumé du contexte d'Emploi Lausanne ainsi qu'un descriptif du dispositif et de son évaluation réalisée dans le cadre du projet DORA. Les points suivants sont abordés :

- Les besoins à l'origine de la création d'un nouveau dispositif de formation en compétences de base intégré dans le dispositif plus large des mesures d'insertion
- Le processus d'accompagnement et d'évaluation mené par l'équipe DORA
- Une description succincte du nouveau dispositif de formation

La deuxième partie du document porte sur les résultats de la démarche d'évaluation externe réalisée par l'équipe du projet de recherche DORA sur le nouveau dispositif de formation et notamment :

- La mise en œuvre des principes de conception pédagogique issus de la recherche DORA
- L'impact de ces principes sur l'efficacité du dispositif en termes d'apprentissages
- Les réussites et les difficultés rencontrés par Emploi Lausanne dans sa mise en œuvre
- Des recommandations de l'équipe DORA

Contexte d'Emploi Lausanne et du nouveau dispositif

Le secteur formation d'Emploi Lausanne est partenaire de la recherche DORA de l'Université de Genève depuis les prémisses du projet (juin 2022) et participe notamment à l'axe 1 sur l'identification des besoins de formation des adultes peu ou pas scolarisés dans le domaine numérique, la création de principes de conception pédagogique et l'expérimentation de dispositif de formation basés sur ces mêmes principes. Ses représentants (formateur en charge du calcul et du numérique ainsi que le responsable du secteur)[2] ont participé à définir les objectifs de la recherche, à identifier les besoins des apprenant-es à l'aide d'entretiens et ont participé aux rencontres et échanges qui ont permis de développer les principes de conception pédagogique DORA. La formatrice responsable des cours de français a rejoint la démarche dans le courant de l'année 2024.

Contexte de restructuration du dispositif de formation d'Emploi Lausanne

Emploi Lausanne est un prestataire de mesures d'insertion par l'emploi qui propose diverses mesures d'insertion sociale et professionnelle et qui est mandaté principalement par :

- Le secrétariat d'État à l'économie (SECO)
- La direction générale de l'emploi et du marché du travail (DGEM)
- La direction de l'insertion et des solidarités (DIRIS)
- Le centre social d'intégration des réfugiés (CSIR)
- L'office de l'assurance invalidité (OAI)

Le secteur formation d'Emploi Lausanne fonctionne essentiellement comme soutien à différentes mesures d'insertion par l'activité et l'emploi, pour des bénéficiaires orientés par les mandants listés ci-dessus. Emploi Lausanne propose notamment des programmes d'emploi temporaires (PET), la mesure ECO Lausanne, des programmes d'insertion, etc. Ce rapport ne vise pas à fournir une description complète du dispositif global d'Emploi Lausanne et de ses différentes mesures, mais ce concentre sur le secteur formation.

[1] Pour plus de détails voir sous www.crfba.ch/dora
[2] Le responsable a quitté Emploi Lausanne à fin 2024, son poste n'a pas été répourvu depuis

Le rôle du secteur formation est de proposer aux bénéficiaires suivis par Emploi Lausanne diverses formations courtes, sans examens, ni diplômes. Ces formations en compétences de base sont conçues comme des compléments aux activités pratiques, puisque les candidat-es passent la majorité de leur temps à Emploi Lausanne dans divers ateliers de production (graphisme, métiers du bâtiment, cuisine, restauration, etc.), où ils-elles ont accompagnés par des encadrant-es expert-es de leur métier. Emploi Lausanne est certifié eduQua.

Ces dernières années, le secteur formation a été l'objet de plusieurs changements (par exemple avec le départ d'un formateur spécialisé dans les ateliers de raisonnement logique qui n'a pas été remplacé), ce qui a amené à plusieurs modifications dans sa structure et dans ses prestations. C'est dans ce contexte évolutif que le responsable de ce secteur Armand Racine (qui n'occupe plus son poste au moment où ce rapport est rédigé) a initié une démarche formelle de réorganisation interne, cela dans le double objectif de

- Renforcer son rôle à l'intérieur de soutien aux mesures d'insertion.
- Améliorer l'efficacité de sa contribution à ces mêmes mesures.

Cette réorganisation a été initiée il y a environ trois ans, mais l'essentiel des changements sont entrée en vigueur en janvier 2025. Le planning ci-dessous résume la démarche de réorganisation :

	2024												**2025**			
	jan	fév	mar	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc	jan	fév	mar	avr
Test calcul + numérique																
Intégration de la nouvelle formatrice de français																
Dispositif de français temporaire																
Développement de ressources																
Création plateforme Dclics																
Analyse UX interface Dclics																
Test du nouveau dispositif																

Les objectifs visés par le nouveau dispositif du secteur formation sont les suivants :

- Soutenir les participants dans leurs démarches professionnelles, avec une focalisation sur les besoins opérationnels concrets.
- Contribuer à renforcer l'autonomie des personnes en mesure d'insertion en travaillant sur leur confiance en soi, sur leurs capacités d'apprentissage, etc.
- Fournir des éléments utiles au suivi de la mesure, notamment par un bilan en lien avec grille de compétences.

C'est dans ce contexte de réorganisation du dispositif de formation en compétences de base d'Emploi Lausanne que l'équipe DORA a mis en place l'accompagnement et l'évaluation qui font l'objet de ce rapport.

Processus d'évaluation et d'accompagnement

L'implication de l'équipe DORA s'est déroulée en deux temps et a eu pour objectif (1) d'accompagner la mise en place du nouveau dispositif et (2) d'évaluer le dispositif de formation de manière générale (efficacité, impact et intégration dans le dispositif des mesures d'Emploi Lausanne) et plus spécifiquement en lien avec les principes de conception pédagogique qui ont émergés de la recherche-action. Ce rapport vise à fournir des éléments d'évaluation en se basant notamment sur la documentation fournie par Emploi Lausanne, le point de vue des acteurs concernés (équipe de formation, bénéficiaires, conseiller-ères en orientation) ainsi que les observations réalisées par l'équipe DORA.

Il est important de préciser que les objectifs de la réorganisation tels que décrits par le responsable du secteur formation étaient les suivants :

- Renforcer la légitimité du dispositif de formation
- Avoir des retours de participant-es au dispositif de formation.
- Avoir un regard externe et des retours sur le dispositif.

Descriptif de la démarche d'accompagnement

La démarche d'accompagnement par l'Université s'est déroulée de septembre 2024 à mai 2025 – pendant la phase de mise en œuvre progressive du nouveau dispositif. Elle s'est concrétisée dans la mise en place d'un dialogue avec divers acteurs du secteur formation et a porté sur les tâches et activités suivantes :

- Analyse par l'équipe DORA de l'Université des documents internes d'Emploi Lausanne (descriptifs, procédures, etc.) ainsi que des différents supports pédagogiques, dont notamment la plateforme numérique de travail individuel.
- Deux séances d'échange avec l'équipe du secteur formation avec questions et recommandations quant à la réorganisation du dispositif (avec une validation des éléments positifs et des propositions d'amélioration de l'équipe DORA).
    - Une séance de présentation en octobre 2024 pour comprendre les origines du projet pilote et les aspects déjà mis en place dans le secteur formation (présentation du responsable, échange avec l'équipe de formation).
    - Une séance en novembre 2024 pour aborder les questions et les recommandations quant à la mise en place du dispositif de formation proposé sur la base de l'analyse de l'équipe DORA (discussions sur les documents, préparation des visites et observations de cours).
- Mise en place de divers échanges (notamment entre septembre 2024 et mai 2025) avec les porteurs d'autres expérimentations réalisées dans le cadre du projet DORA.

Descriptif de la démarche d'évaluation

La démarche d'évaluation de la nouvelle forme du dispositif a été réalisée par l'équipe DORA de l'Université pendant et après la phase d'accompagnement, entre décembre 2024 et mai 2025. Elle avait pour objectif d'évaluer le dispositif de formation de manière générale, sur le plan de l'efficacité, de l'impact et de son intégration dans les mesures d'Emploi Lausanne. Elle a porté sur les données récoltées pendant l'accompagnement et au travers des activités suivantes :

- Trois visites sur place pendant plusieurs moments clés au travers d'une observation non-participante avec prise de notes selon un canevas d'observation élaboré par l'équipe DORA ainsi qu'un moment d'échange avant et après les visites par rapport aux observations réalisées :
    - La visite de l'atelier numérique professionnel et calcul professionnel en décembre 2024 .
    - La visite de l'atelier numérique professionnel et français professionnel en février 2025.
    - La visite du diagnostic général d'accueil des apprenant-es en mars 2025.
- Des entretiens individuels entre mars et mai 2025 avec divers acteurs concernés pour comprendre leur perception du fonctionnement et de l'impact du nouveau dispositif :
    - Avec deux conseillers en insertion qui orientent les bénéficiaires vers le secteur formation.
    - Avec cinq bénéficiaires ayant terminé leur parcours à Emploi Lausanne et ayant suivi des cours dans le secteur formation.

Intentions de l'évaluation

Les intentions de l'évaluation étaient les suivantes :

- Analyser le nouveau dispositif de formation d'Emploi Lausanne au regard de l'engagement des bénéficiaires dans la formation et de la pertinence des choix pédagogiques (activités et supports)
- Analyser l'impact de la formation sur les bénéficiaires en matière de transfert (changement des pratiques numériques, développement de la confiance en soi, changement du rapport au numérique)
- Identifier les points forts et les points d'amélioration du dispositif, avec des recommandations pour accompagner la nouvelle structuration.
- Vérifier la pertinence des principes de conception et d'animation pédagogiques DORA[3] et les adapter en vue des résultats finaux du projet DORA

Comme présenté ci-dessus, l'évaluation a également porté sur la mise en œuvre des principes pédagogiques issus de l'axe 1 de la recherche DORA pour en évaluer la pertinence à partir d'une situation réelle, en vue de leur promotion dans le secteur de la formation aux compétences de base en général. L'objectif a été ainsi de vérifier dans quelle mesure ces principes étaient mis en œuvre dans la formation et de proposer des recommandations pour prendre en compte les principes de conception DORA au sein du nouveau dispositif de formation proposé par Emploi Lausanne.

Principe 1 : Soutenir l'émergence des besoins, des souhaits et des représentations des adultes autour du numérique tout au long du processus de formation

Principe 2 : Accompagner l'accès et le choix des outils numériques

Principe 3 : Favoriser une approche participative et la co-construction du parcours de formation pour soutenir le transfert des acquis dans le travail et au quotidien

Principe 4 : Soutenir et valoriser le renforcement des compétences transversales et linguistiques dans les cours numériques

Principe 5 : Soutenir une vision consciente du numérique pour permettre à chacun de faire des choix éclairés et sécurisés

L'équipe d'Emploi Lausanne a défini des principes prioritaires parmi les principes évoqués ci-dessus. Le descriptif complet des principes, avec l'origine du principe, les objectifs et résultats attendus, les exemples

[3] https://www.crfba.ch/wp-content/uploads/2025/02/Projet-DORA-Principes-de-conception-pedagogique.pdf

de mise en œuvre ainsi que les ressources utiles ont été publiés[4] sur le site internet de la CRFBA.

Personnes de références pour ce processus d'accompagnement et d'évaluation

Pour Emploi Lausanne : Armand Racine (responsable du secteur formation, ayant quitté ses fonctions en décembre 2024), Yohann Rebord (formateur en calcul professionnel et numériques professionnel[5]), Sophie Albertolli (formatrice en français professionnel[6] et numérique professionnel) ainsi que Guillaume Rais (responsable d'Emploi Lausanne).

Pour l'Université de Genève : Daniele Beltrametti (chargé d'enseignement et chercheur DORA) ainsi que Jessica Belperroud (collaboratrice scientifique et chercheuse DORA).

Descriptif succinct du nouveau dispositif de formation d'Emploi Lausanne

Les contenus de ce chapitre sont tirés des documents et de ressources mises à disposition par Emploi Lausanne (réalisés par l'institution et par l'équipe formation), des rencontres avec l'équipe formation, des notes des observations. L'équipe DORA a lu l'ensemble de la documentation du nouveau dispositif et a fait des propositions d'ajustement ou d'adaptation de certains contenus. Ces propositions ont été annotée dans les documents et ont fait l'objet de discussion lors des échanges avec l'équipe de formation.

Le secteur formation d'Emploi Lausanne fonctionne en soutien aux mesures d'insertion par l'emploi, pour des bénéficiaires au chômage ou à l'aide sociale. L'existence de ce dispositif s'appuie sur l'idée de complémentarité entre activités de formation et activités pratiques (métier) comme levier pour renforcer l'autonomie et l'employabilité des bénéficiaires, où le caractère dual entre formation et travail constitue une plus-value du dispositif global d'Emploi Lausanne.

[4] https://www.crfba.ch/wp-content/uploads/2025/02/Projet-DORA-Principes-de-conception-pedagogique.pdf
[5] Le besoin en numérique professionnel n'est pas seulement lié à la recherche d'emploi, mais également aux besoins de certaines professions (tableur pour la gestion de stock ou d'inventaire, dans le domaine de la restauration, tableur pour la rédaction de devis dans le domaine du bâtiment…).
[6] Il est important de préciser que c'est du français professionnel pour différencier avec des cours de français «standard».

Figure 1 : Exemple des activités des mesures proposées par Emploi Lausanne

En termes de processus, les bénéficiaires sont accompagnés individuellement tout au long de leurs mesures à Emploi Lausanne par des conseillers-ères en insertion (CI), qui les orientent vers le secteur formation pour un diagnostic de leur niveau de compétences dans les trois domaines (calcul, numérique et français). Ce diagnostic débouche sur un bilan écrit réalisé par le secteur formation et transmis aux CI. Ces derniers orientent ensuite les bénéficiaires vers le secteur formation – en tenant compte des contraintes des ateliers pratiques dans lesquels ils/elles sont inscrits (comme l'organisation sur la semaine, les besoins métiers, etc.) – pour suivre des cours de français professionnel, de numérique professionnel ou de calcul professionnel. Les prérequis langagiers pour accéder aux disciplines du calcul et du numérique professionnel sont l'A2 pour la compréhension et la lecture. Pour le français professionnel, le prérequis est d'avoir un niveau A1 et être alphabétisé. Néanmoins, certaines personnes présentent des niveaux plus bas, voire dans certains cas des situations d'analphabétisme.

Au niveau temporel, le dispositif de formation (qui concerne uniquement le suivi du secteur formation) se déroule de la manière suivante :

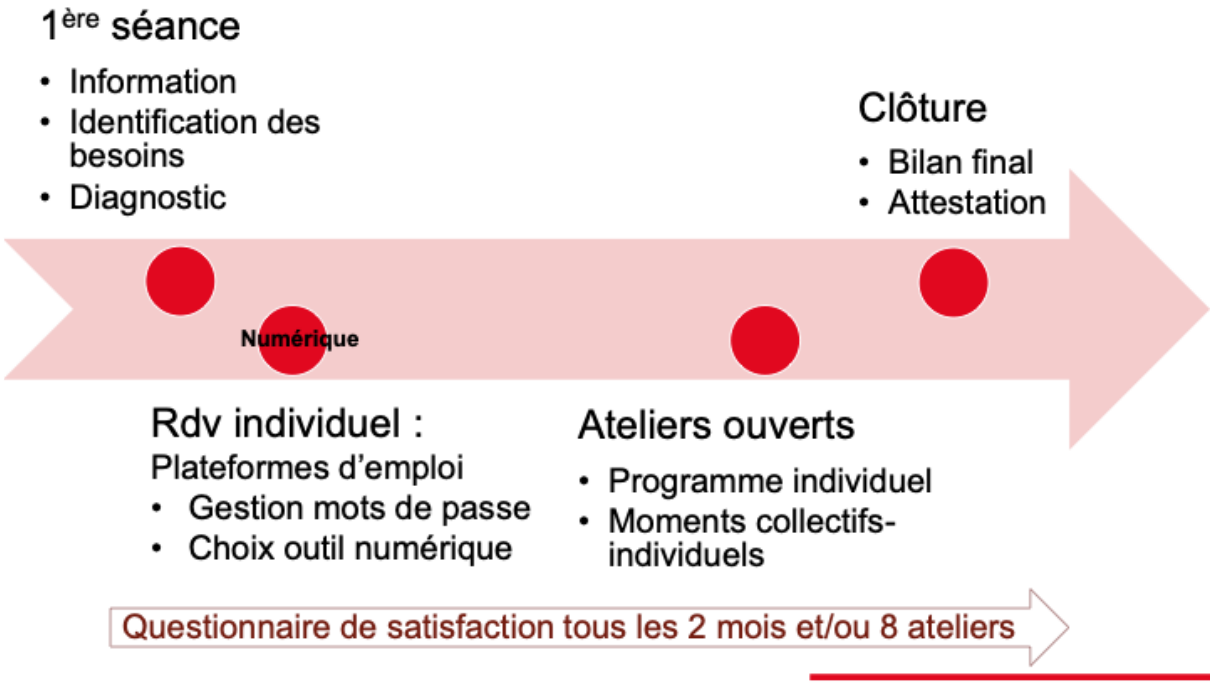


Figure 2 : nouveau dispositif, étapes et phases

Le dispositif met en avant les aspects suivants :

Format du dispositif	✓ Première séance d'information et de diagnostic lors de l'accueil à Emploi Lausanne ✓ Définition par l'équipe formation des options possibles de cours pour la personne selon son niveau, ses souhaits, les niveaux proposés dans les cours et les places disponibles ✓ Entrée dans le dispositif de formation, une fois par semaine pendant trois mois avec des cours individuels et collectifs ✓ Les cours sont proposés en parallèle des ateliers pratiques ✓ Pour les participants ayant suivi au moins 8 ateliers, un bilan et la remise d'une attestation de suivi du cours et des apprentissages réalisés sont prévues
Caractéristiques du dispositif	✓ Identification des contenus immédiatement utiles avec une focalisation sur les aspects professionnels et concrets ✓ Programme individualisé en collectif avec le développement d'une plateforme d'autoapprentissage ✓ Moments collectifs thématiques grâce à des ateliers de discussion et de photolangage. ✓ Accent sur les compétences transversales, notamment la confiance en soi, l'autonomie et la résolution de problèmes

Ci-dessous, chaque étape du dispositif est présentée un peu plus de détail sur la base de la structure même du dispositif. Le fait de décrire en détail les différentes phases de ce processus répond à deux intentions : formaliser et valoriser le travail réalisé par l'équipe formation.

Les sous-chapitres suivants sont organisés sur la base de la structure du processus :

1. Séance introductive
    a. Information
    b. Diagnostic
2. Ateliers/formations
    a. Français et numérique professionnel et compétences transversales
    b. Calcul et numérique professionnel et compétences transversales
3. Bilan et attestation

Étape 1: séance introductive

Le dispositif commence avec une première rencontre de présentation, d'information et de diagnostic[7]. Cette rencontre a lieu chaque semaine et permet d'évaluer les besoins de formation pour les 3 prestations (calcul pro, numérique pro, français pro). Il permet également de présenter Emploi Lausanne, déterminer leurs objectifs de formation ainsi que niveau des bénéficiaires avec un test-diagnostic.

Le formateur et la formatrice, se coordonnent pour animer la rencontre, en accord avec leurs objectifs de formation et leurs diagnostics spécifiques.

À chaque séance, il y a entre 5 et 10 bénéficiaires qui sont présent-es. Pour la plupart de ces derniers, il s'agit de leur première rencontre et découverte des lieux. Les CI qui orientent les personnes vers le diagnostic sont amenés en amont à transmettre au secteur formation les besoins du bénéficiaire pour que l'équipe puisse préparer les documents nécessaires. Selon l'avis des formateur-trice, certains CI envoient en amont la présentation de la personne et de ses besoins, d'autres pas, ce qui s'expliquerait par une sensibilité différente à l'importance de la formation dans le dispositif global.

<u>Partie 1 : information</u>

La première partie de la rencontre se déroule en plusieurs étapes :

- Accueil des bénéficiaires à la porte d'Emploi Lausanne et accompagnement des personnes vers la salle. Fraichement arrivés, les bénéficiaires ne connaissent pas encore l'équipe d'Emploi Lausanne ni les lieux, le secteur formation prend le soin de les accueillir pour les amener vers la bonne salle.
- Une fois que tous les bénéficiaires inscrit-es sont présents : introduction et présentation de l'équipe formation d'Emploi Lausanne. L'équipe demande si les personnes savent pourquoi elles sont là, elle demande s'ils connaissent les CI et fait le lien avec les noms de ceux-ci et leur rôle, à savoir de "vous accompagner tout au long de la mesure ici à Emploi Lausanne". L'équipe explique ensuite le sens de la démarche du diagnostic et le fait que le CI peut demander un diagnostic même si les bénéficiaires eux-mêmes ne pensent pas avoir de besoin.
- Remplissage du formulaire d'accueil et de définition des besoins prioritaires par les bénéficiaires. Le formulaire est affiché à l'écran, et l'équipe explique comment il faut le remplir, "il faut mettre une croix sur oui ou non pour le cours de français" et passe auprès des gens pour voir s'ils ont rempli le formulaire.

[7] Le terme de diagnostic est utilisé pour décrire les tests réalisés lors de la première rencontre pour évaluer le niveau des personnes dans les domaines des ateliers.

- La formatrice en charge du français explique le fonctionnement de ses cours : ce ne sont pas des cours intensifs, il y a une partie collective pour l'oral et une partie individuelle pour l'écrit. Elle explique la différence entre les cours de français « standard » et celui qui leur ai proposé. Ce dernier est axé sur la recherche d'emploi et leurs métiers (vocabulaire professionnel) d'où le therme de français professionnel.
- Le formateur en charge du calcul professionnel explique ses cours : il y a un prérequis de compréhension et de lecture niveau A2, nécessaire pour comprendre les consignes. Il explique le calcul professionnel ("c'est pas des math") avec des exemples (rabais de 10%, calculer des surfaces, etc.).
- Le formateur explique également le cours de numérique professionnel : pour faire des recherches d'emploi. Un des objectifs est de "maîtriser l'usage du mail et la postulation en ligne".
- Suit une explication des compétences transversales et du fait qu'elles seront également travaillées en formation : "ce sont des qualités personnelles, on ne les acquière pas à la naissance mais on les travaille". L'équipe donne des exemples d'activités qui soutiennent les compétences transversales, comme envoyer un mail qui demande d'être "consciencieux". Ensuite les participant-es doivent cocher leurs compétences transversales dans le formulaire et on leur propose d'en parler s'ils le souhaitent (par exemple "mon point fort et l'autonomie, la discrétion, la gestion du stress, etc.").
- L'équipe passe ensuite auprès de chaque personne pour vérifier que le remplissage du formulaire soit correct et qu'il correspond à ce qu'elles veulent faire comme cours.

Partie 2 : diagnostics

Après cette phase introductive et informative, l'équipe de formation regarde quels cours et besoins sont souhaités par les participant-es et ils proposent des diagnostics pour chaque cours, afin de déterminer le niveau de la personne. Si la personne n'a identifié aucun besoin particulier, elle est libre de partir à la fin du remplissage du formulaire, avant le diagnostic.

Le premier diagnostic proposé est celui de français, qui se fait dans la même salle que la partie introductive. Si la personne n'a pas choisi ce besoin, elle est directement dirigée vers le formateur qui donne les cours de calcul et numérique professionnel. Dès que les personnes ont terminé le diagnostic de français, ils se déplacent dans la salle à côté pour réaliser le diagnostic de calcul et/ou de numérique professionnel.

- Pour le cours de français, le diagnostic est réalisé sur papier et avec des audios en ligne préenregistrés. Pour évaluer l'écrit, il y a une dictée de français : d'abord une liste de mots (un bus, le travail, etc.), ensuite liste de phrases courtes (je suis en retard, j'aime les vacances, etc.). Pour évaluer la compréhension, il existe des audios à écouter, puis le participant doit remplir des QCM. Pour évaluer la lecture, il doit lire des textes, puis il doit répondre à des questions Pour évaluer le niveau d'expression orale, la formatrice propose en individuel un temps de discussion orale.

Le formateur prend donc les personnes concernées par le calcul ou le numérique dans une autre salle. Entre temps il a préparé des tests pour chacun-e (sur la base de ce qu'ils-elles ont coché dans le formulaire) basés sur la mesure suivie. Le formateur reste sur place et regarde discrètement comment les personnes avancent, il répond aux questions et il intervient quand il voit que des personnes sont bloquées.

- Le diagnostic numérique est réalisé sur la base d'un questionnaire en ligne qui permet ensuite de construire un programme de cours personnalisé. Ce questionnaire permet de vérifier le niveau requis de français (cases à remplir : nom, prénom, date, divers QCM, etc.).
- Il est précisé qu'environ les ¾ des bénéficiaires ne disposent que d'un smartphone, ils n'ont pas accès personnellement à un ordinateur. Cet élément est important à prendre en compte pour la suite de la formation, qui doit s'adapter à cette contrainte.

- Pour le calcul professionnel le diagnostic est réalisé sur papier. Le formateur donne les instructions à une première personne, il y a une feuille avec plusieurs exercices, les bénéficiaires disposent d'un stylo et d'une calculatrice. "Tout ce que vous savez vous faites, ce que vous ne savez pas faire vous laissez, vous m'appelez quand vous avez fini". Chaque personne a un diagnostic spécifique à sa mesure d'insertion (mesure = métier = besoins spécifiques en calcul). Il est précisé que les tests de niveau de calcul par métier ont été préparés avec les encadrant-es des mesures, pour tenir compte des compétences nécessaires pour chaque métier et adapter la formation aux suivis concrets des activité pratiques. Il y a également une adaptation continue "j'arrête pas de les modifier". Il est précisé qu'à la fin du processus de formation (dernière étape du processus), les bénéficiaires réalisent à nouveau le diagnostic, mais cette fois-ci en ligne, les différences de résultats permettent ainsi de voir la progression, ce qui est une manière de visibiliser et valoriser les apprentissages réalisés.

À la fin de chaque diagnostic, le ou la formateur-trice prend le temps de corriger l'exercice pour valoriser ce qu'elle sait ("ça on n'a pas besoin de travailler, c'est bon") et ce qui reste à travailler ("ça on verra comment faire, par exemple comment utiliser toutes ces unités"), ce qui permet aux bénéficiaires de se projeter déjà dans la démarche de formation.

La rencontre se termine lorsque chaque personne a terminé les diagnostics pour les cours qu'elle souhaite faire, les départ sont donc échelonnés, tous les bénéficiaires ne quittent pas cette première rencontre en même temps.

Une fois les bénéficiaires partis, l'équipe du secteur formation corrige les exercices et remplit un document Excel avec le résultat du diagnostic, qui est mis dans le dossier physique et numérique de la personne. Un mail est envoyé ensuite aux CI pour les informer des ateliers qu'ils-elles suivront (plages hebdomadaires), les CI peuvent valider, ou pas, cette proposition.

L'équipe doit également se coordonner pour les personnes qui ont des besoins de deux ateliers par semaine, afin de voir la faisabilité du programme. Une personne est par exemple en mesure à 60%, elle ne pourra venir que les mardis matin et elle aura besoin de deux cours (français pro + numérique pro). Selon l'équipe de formation, la priorité sera mise sur le français, étant donné que les deux autres cours nécessitent une aisance dans la langue.

Étape 2 : Ateliers/formations

Le nouveau dispositif propose deux ateliers interdisciplinaires :

- Français, numérique professionnel et compétences transversales
- Calcul, numérique professionnel et compétences transversales

Le numérique professionnel ainsi que les compétences transversales sont travaillées dans chacun des ateliers.

Le dispositif s'articule au travers de deux ateliers sur des thématiques différentes, qui ont une visée formative et pas certificative. Les formations sont focalisées sur les aspects utiles du point de vue professionnel et donc directement transférables dans les activités pratiques, ce qui s'inscrit dans la vision duale des mesures à Emploi Lausanne. Il s'agit principalement des cours organisés autour de programmes individuels, mais proposant également des moments collectifs et thématiques.

La durée des ateliers de formation est de 3h, avec des adaptations selon les emplois du temps de chacun dans leur mesure d'activité professionnelle. Grâce au dispositif individuel, les bénéficiaires ont la possibilité de travailler les contenus qu'ils souhaitent et de poser des questions selon leurs besoins spécifiques. Pour l'ensemble des activités, les bénéficiaires utilisent les ordinateurs fixes de la salle informatique,leurs smartphones ou leurs laptops

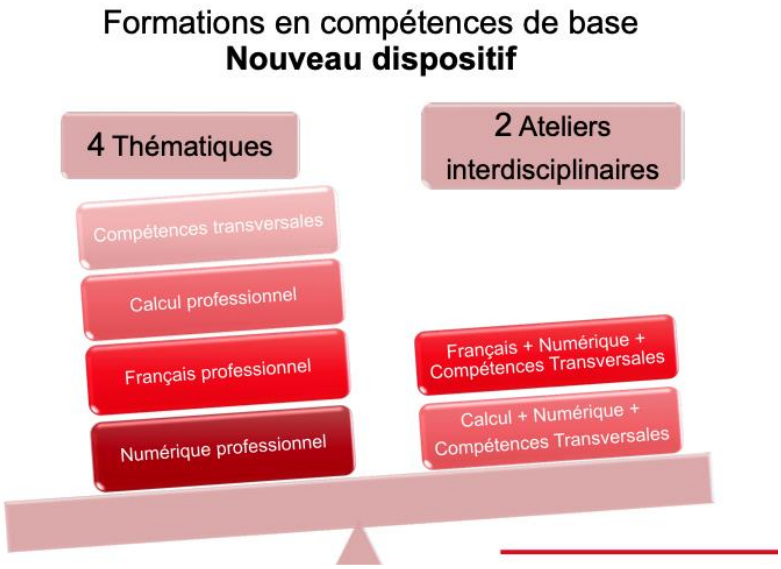


Figure 3 : à gauche l'ancien format du secteur formation et à droite le nouveau dispositif

Atelier de français, numérique professionnel et compétences transversales

Le descriptif d'Emploi Lausanne définit les objectifs des cours de français comme suit :

> « Les ateliers de français et numérique ont pour objectif principal de renforcer ou de restaurer la confiance des participant·es dans leur capacité à s'exprimer, à comprendre la langue, à utiliser le numérique et à mobiliser leurs ressources. Les objectifs spécifiques sont définis individuellement afin de répondre aux besoins immédiats des participant·es en lien avec leur cadre professionnel. »

L'atelier visité était structuré en deux parties :

- La première partie du cours se fait en collectif. Il y a un accueil (par exemple : raconter son week-end), une prise de température avec l'arbre (comment les personnes se sentent en arrivant au cours) et ensuite une activité en collectif. Un flip chart permet de montrer les objectifs de la formation avec les horaires de la pause également.
- La seconde partie est du travail autonome. Chaque ordinateur a un post-it avec le prénom de la personne, qui doit trouver son nom. Un travail de préparation et d'installation et nécessaire en amont pour préparer les ordinateurs et pour que les bénéficiaires ne perdent pas de temps et puissent effectuer directement leurs exercices. Un document individuel de suivi permet suivre les parcours individuels. La formatrice adapte continuellement le travail et les exercices à réaliser pour s'adapter aux niveaux de chacun-e.

Il est précisé que l'intention initiale avec le nouveau dispositif était de mélanger des personnes de tous les niveaux de français dans toutes les plages hebdomadaires. Or le besoin est apparu de prévoir des plages spécifiques pour les niveaux les plus bas, afin de proposer un accompagnement adapté, la pédagogie individuelle n'étant pas efficace avec ces personnes (difficulté à comprendre des consignes, autonomie individuelle non suffisante, etc.). Pour cette raison, depuis le mois de mars 2025 les ateliers du mardi matin ont été réservés aux personnes de niveau le plus bas, auxquelles sont proposées uniquement des activités collectives.

De manière générale l'organisation des ateliers de français et numérique ne sont jamais structurés de manière rigide, la formatrice s'adapte aux besoins des participant-es et dispose de la marge de manœuvre lui permettant de modifier les scénarios pédagogiques si besoin. L'organisation des ateliers en deux parties représente une structure de base, mais elle n'est pas appliquée de manière rigide.

Pendant les ateliers, la formatrice aborde également les compétences transversales avec les apprenant-es, cela en fonction des tâches réalisées et des difficultés rencontrées par les personnes. Lorsqu'elle parle de compétences transversales, elle utilise le tableau de l'Iceberg créé à l'interne, mais en mobilisant des termes différents. Elle reformule et utilise par exemple le mot « qualité » au lieu de « compétences ».

Dans la phase de mise en préparation et mise en œuvre des ateliers de français dans le nouveau dispositif, la formatrice a rencontré certaines difficultés :

- La mise en place de la plateforme DECLIC était difficilement réalisable. Plusieurs activités avaient été mises sur le site mais sans vérifier les droits d'auteur, donc elle a dû effacer une partie de celle-ci après coup, n'étant pas sûre si les activités pouvaient être reprises telles quelle. À la place, elle a décidé de dresser des listes de liens qui renvoient à des activités numériques déjà existantes, accessibles gratuitement sur le web. Ces dernières sont triées selon les thématiques métier (cuisine, ménage, etc.) et les sujets de grammaire, d'orthographe ou de conjugaison.
- Après les premières semaines de cours, la formatrice a pris conscience du fait que l'organisation pédagogique individuelle visée - compte tenu du nombre de participant-es (huit personnes) et de l'hétérogénéité de leurs niveaux - n'est pas réalisable, ce ne permet pas d'accompagner les personnes comme prévu.

<u>Atelier de calcul, numérique professionnel et compétences transversales</u>

Pour ce cours, les objectifs d'apprentissage peuvent être groupés dans les catégories suivantes :

- Regagner son estime de soi et sa confiance en ses capacités.
- Renforcer son autonomie dans l'accomplissement de ses activités professionnelles par un travail sur les besoins concrets immédiats dans les compétences de base travaillées (calcul, outils numériques).
- Renforcer son autonomie générale en travaillant ses compétences de base transversales (cognitives, comportementales et organisationnelles).

Le cours est prévu pour un accompagnement individualisé, comme pour l'autre atelier. L'espace est aménagé avec huit ordinateurs placés dans la salle sur des tables permettant un travail en individuel.

Le formateur prépare à l'avance les ordinateurs et les documents pour chacun selon leur avancement dans l'atelier. Comme pour l'atelier de français il a une feuille de suivi pour chaque personne ainsi qu'un dossier individuel avec les documents et ressources pédagogiques. Avant chaque atelier, le formateur prépare une activité sur ordinateur, un document imprimé avec les consignes et d'autres supports. La plateforme numérique DECLIC a été nourrie pendant des années par le formateur, ce qui permet de disposer de nombreuses activités et quizz différents selon les métiers et sujets abordés. Chaque thématique traitée peut être abordée de différentes manières, avec une grande diversité de supports pédagogiques.

Après une courte présentation par le formateur en début d'atelier, chaque personne effectue ses activités en autonomie. Les personnes accèdent à leur ordinateur et commencent leur travail. Certaines personnes travaillent uniquement sur papier et leur téléphone, sans utiliser l'ordinateur. Durant le cours, le formateur se déplace pour passer voir tout le monde au fur et à mesure du cours, en restant quelques minutes avec chacun, par exemple pour répondre aux questions.

Lors de ces échanges individuels, le formateur attire l'attention des personnes sur différentes compétences transversales développées au travers de cet accompagnement individualisé, en précisant qu'il s'agit (par exemple) de persévérance, d'autonomie et de la patience. Dans ce cours, la finalité est de découvrir les outils numériques essentiels pour réaliser les démarches professionnelles et communiquer facilement dans un environnement numérique professionnel, les compétences transversales jouent un rôle important dans la réalisation de ces tâches.

Sur la table centrale, le formateur dépose beaucoup de documentation liée à la recherche d'emploi (exemples de lettres, étapes pour accéder aux plateformes, explications de démarches, exemples d'applications, etc.). En fonction des demandes des apprenants, il cherche dans ces documents et leur donne. Plusieurs personnes ramènent ces documents à la maison mais ne les reprennent pas avec eux lors des cours suivants. Pour cette raison, ces mêmes feuilles doivent être souvent distribuées à plusieurs reprises.

Le formateur propose également aux personnes qui sont dans le même domaine d'activité d'insertion de se mettre à côté et de travailler en binôme sur certains éléments :

- Par exemple deux femmes qui travaillent dans l'intendance se retrouvent à côté et discutent ensemble à certains moments pour s'entraider. Elles font toutes les deux des recherches d'emploi et cherchent à comprendre des mots des offres d'emploi ensemble, tout comme des exemples de textes à écrire dans les recherches. Le formateur les encourage aussi à parler ensemble pour améliorer leur langue française.
- Deux personnes travaillant dans la restauration se retrouvent aussi plusieurs fois ensemble pour regarder les offres d'emploi liées à l'aide cuisine et voir les démarches ensemble. Elles regardent comment écrire leurs lettres de motivation.

Quelques témoignages récoltés durant l'observation du cours permettent de visualiser les besoins et demandes des apprenant-es :

- « Monsieur, je suis perdue » et « Monsieur, j'ai tout perdu ». Cette personne est d'origine hispanique. Elle ne maitrise pas le français et parle en Espagnol avec quelques mots en français de temps en temps. Elle comprend bien ce que dit le formateur et ce qu'elle lit, mais s'exprime avec des difficultés. Elle fait de la recherche d'emploi et donc elle cherche ses documents de lettre de motivation, de CV et d'attestations de travail. Étant donné que le formateur ne parle pas Espagnol, elle essaie de se faire comprendre en montrant sur son téléphone pour qu'il comprenne. Pour le formateur, c'est une marque d'autonomie car elle est obligée d'avancer par elle-même et de trouver des choses à faire. Elle reste très enthousiaste par rapport à ses apprentissages et au niveau de son travail « monsieur, je suis intelligente ». Après la réussite de chaque activité, elle se lève et saute autour de sa chaise en fierté de sa réussite. Elle est très contente d'avoir réussi.
- « Je bloque un peu mais je me suis débrouillé », a dit un peintre faisant des activités de calcul liées à des salaires avec les horaires de travail. Son activité est de lire un texte et de cocher des réponses avec le quizz sur leur plateforme d'emploi, il fait plusieurs quizz différents par rapport aux calculs professionnels (unités de mesure, horaires de travail, calculs de devis). « Je ne sais plus utiliser le clavier ». Après avoir travaillé sur le calcul numérique, il commence une activité pour apprivoiser les lettres sur l'ordinateur avant de prendre l'activité pour la recherche d'emploi.
- « J'ai déjà fait ça avant, je connais » a dit un autre peintre. Il avait déjà travaillé les unités les semaines précédentes mais certains éléments n'avaient pas été compris. Il rappelle que dans le métier de peintre, on travaille surtout avec les litres mais que parfois il peut aussi être confronté à d'autres unités. Lors de l'activité, on retrouve « Je ne sais pas Monsieur », lors d'une question en lien avec l'altitude. Avec un nouvel exercice, il garde la motivation, « Je vais essayer monsieur ».

Dans la mise en œuvre de cet atelier, le formateur a identifié plusieurs difficultés :

- L'individualisation est difficile en raison des difficultés rencontrées par de nombreux participant-es et leur manque d'autonomie dans le numérique, dans la lecture et l'écriture.
- Les personnes utilisent leur propre outil numérique (téléphone, ordinateur). Pour l'ordinateur, c'était difficile de changer la langue, cela est plus facile avec le smartphone.

- Le formateur doit être très organisé pour préparer des activités d'apprentissages cohérente avec les résultats du bilan et l'analyse de besoins, il y a un gros travail de mise en place préalable. Il peut y avoir parfois une frustration de préparer de nombreuses activités pour une personne alors qu'elle n'arrive pas à tout faire dans le temps de l'atelier ou que le besoin immédiat n'est pas en lien avec l'activité préparée.

Étape 3 : Séance de bilan et de clôture de la mesure d'insertion professionnelle

La séance de bilan permet de revenir sur l'expérience vécue à Emploi Lausanne, pour l'ensemble des mesures d'insertion proposées.

Les deux responsables préparent un bilan, au travers d'une discussion avec le bénéficiaire. Chacun ressort avec un document permettant de voir leur évolution et leurs apprentissages, selon les domaines d'apprentissage du diagnostic initial.

Quand, il a suivi au moins 8 ateliers, un questionnaire satisfaction en ligne (Framaform) est également proposé aux bénéficiaires, pour donner leur avis sur la démarche. Il a été construit sur le tas, en fonction des usages concrets. Les données récoltées sont consolidées et discutées en séance d'équipe. Elles sont consolidées de manière cumulée, l'équipe du secteur formation travaillent sur les tendances (évolutions des avis dans le temps) et ils remettent toutes les données à zéro une fois par année.

Résultats de l'évaluation : constats

Dans cette partie, les intentions sont d'analyser et d'évaluer le dispositif formation au regard des éléments suivants, qui représentent autant de sous-chapitres de ce document :

- Analyser la mise en œuvre des principes de conception pédagogique DORA dans une dynamique de va-et-vient entre théorie (les principes) et pratique (le dispositif de formation pilote) :
    - Évaluer l'impact des principes DORA sur la formation pilote et sur les apprentissages des bénéficiaires.
    - Identifier les points forts et critiques des principes DORA du point de vue de l'utilité et de la faisabilité dans un contexte réel de formation.
- Analyser l'atteinte des objectifs des cours au regard du déroulement des cours, de la pertinence des choix pédagogiques (activités et supports), de l'engagement des apprenant-es dans la formation (développement de la confiance en soi et du rapport au numérique) et de l'impact des cours en matière de transferts (changement des pratiques numérique hors cours).
- Évaluer l'utilité et l'impact de ce dispositif pilote sur la stratégie institutionnelle et notamment la collaboration et la coordination entre formations et activités pratiques.

Ces éléments permettront ainsi d'identifier les points forts et les points d'amélioration du dispositif avec des recommandations pour l'équipe formation et la direction d'Emploi Lausanne.

Mise en œuvre des principes de conception pédagogique DORA

L'accompagnement de ce dispositif pilote par l'Université de Genève avait pour objectif de mobiliser et de tester un certain nombre de principes de conception pédagogique issus du projet DORA. Pour cette raison, ce chapitre est structuré autour des principes DORA, qui ont été choisis par l'équipe formation d'Emploi Lausanne, ce qui permet d'aborder les points suivants :

- Description succincte du principe concerné et modalité de mise en œuvre dans le cours.
- Impact du principe sur le cours et points critiques du point de vue de l'utilité et de la faisabilité.
- Adaptations et points d'amélioration du principe qui en découlent.

L'équipe formation a tiré un bilan positif quant à l'utilité de ces principes, qui l'ont notamment soutenue dans l'analyse de ce qui s'était passé au vu des intentions pédagogiques.

Il est précisé que les principes ont été adapté sur la base des résultats de cette même expérimentation ainsi que de trois autres projets pilotes menés dans la même intention.

Ci-dessous, la version finale des principes de conception pédagogique, publiée en mars 2025 :

Principe 1 : Soutenir l'émergence des besoins, des souhaits et des représentations des adultes autour du numérique tout au long du processus de formation

Principe 2 : Accompagner l'accès et le choix des outils numériques

Principe 3 : Favoriser une approche participative et la co-construction du parcours de formation pour soutenir le transfert des acquis dans le travail et au quotidien

Principe 4 : Soutenir et valoriser le renforcement des compétences transversales et linguistiques dans les cours numériques

Principe 5 : Soutenir une vision consciente du numérique pour permettre à chacun de faire des choix éclairés et sécurisés

Il y a des grosses différences entre les différentes versions des principes ; certains éléments ont disparu de la version 1 alors que d'autres ont été ajoutés, ce qui explique certaines différences entre les principes présentés ci-dessous et la version finale.

Les éléments ci-dessous présentent la mise en œuvre des principes pédagogiques issus de DORA :

Principe 1 : Soutenir l'émergence des besoins, des souhaits et des représentations des adultes autour du numérique tout au long du processus de formation.

Pour répondre à ce principe, le dispositif met en place :

✓Un moment d'échange lors de la session diagnostic, pour identifier les besoins et les souhaits des bénéficiaires quant à leurs apprentissages

✓Une pause collective lors des ateliers interdisciplinaires, pour permettre l'échange entre les bénéficiaires lors de temps de discussion informelle

Principe 2 : Accompagner l'accès et le choix des outils numériques

✓Lors de l'atelier numérique, l'équipe formation favorise l'utilisation de l'outil numérique à disposition : smartphone, laptop, PC salle de formation.

L'équipe formation souligne qu'il s'agit du principe qui est peu mis en valeur dans le cadre du dispositif. Les discussions sur l'accès et le choix des outils peut émerger à l'intérieur avec des thématiques de discussions animées par l'équipe formation, et c'est important que les personnes y soient sensibilisées, mais ce n'est pas l'objectif principal des ateliers.

Principe 3 : Favoriser une approche participative et la co-construction du parcours de formation pour soutenir le transfert des acquis dans le travail et au quotidien

✓ Les ateliers proposent un parcours individualisé, favorisant l'autonomie et la participation active des personnes à leurs apprentissages

✓ Les besoins concrets immédiats sont travaillés dans les ateliers

Principe 4 : Soutenir et valoriser le renforcement des compétences transversales et linguistiques dans les cours numériques

✓ L'équipe formation mobilise l'Iceberg (issu du rapport SEFRI Mai1998 – Vision de la formation professionnel 2030 : Compétence transversale) disponible en annexe.

✓ Les compétences transversales sont expliquées, reformulées, exemplifiées, et valorisées à travers les activités disciplinaires (calcul, numérique, français)

✓ Les bénéficiaires sont encouragé à réfléchir avant d'agir, permettant une prise de conscience de la métacognition des apprentissages

✓ De nombreuses activités sont réalisées, pour renforcer les compétences transversales et linguistiques des bénéficiaires.

Ce dernier principe sur les compétences transversales a été très important pour l'équipe formation d'Emploi Lausanne. Il a permis d'ajouter le nouveau concept sur l'émergence des besoins et la mise en confiance pour développer des compétences transversales. C'est une approche centrale pour travailler leur estime et leur confiance, important pour un dispositif en compétence de base.

Principe 5 : Soutenir une vision consciente du numérique pour permettre à chacun de faire des choix éclairés et sécurisés

✓ Lors des séances diagnostic et individuelle, les bénéficiaires ont l'occasion d'échanger sur le numérique, et de poser leurs questions en toute confiance

✓ Lors des ateliers, les bénéficiaires sont invités à développer le sens critique à travers les disciplines afin d'apporter une cohérence de la réponse et d'avoir un ordre de grandeur des réponses escomptées

Tous ces éléments montrent que le dispositif proposé par l'équipe formation d'Emploi Lausanne répond aux cinq principes de conception et d'animation pédagogique issus du projet DORA. Il est précisé que ces principes n'ont pas pour vocation d'être tous appliqués, le but est que les institutions de formation puissent choisir ceux qui sont utiles dans leur contexte.

La réponse à ces principes met en avant plusieurs avantages, mais également plusieurs difficultés.

Les avantages sont les suivants :

- Réponds mieux aux différents besoins multidisciplinaires des participants, comme par exemple
  - Français/comprendre une annonce – Numérique/postuler en ligne
  - Calcul/surface à peindre – Numérique/faire un devis de peinture avec un tableur
- Ancrage et transfert renforcé des compétences numériques grâce à l'utilisation de leurs propres supports
- Individualisation des besoins et de la progression
- Satisfaction des participant-es

Les difficultés sont les suivantes :

- Grande exigence de flexibilité de la part de l'équipe de formation, pour s'adapter aux besoins individuels et gérer une pédagogie individualisée.
- Exigence pour l'équipe de formation d'avoir des compétences multidisciplinaires, dans plusieurs domaines (français + numérique + compétences transversales ou calcul + numérique + compétences transversales).
- Charge de travail très importante par rapport à des ateliers collectifs, moins onéreux en ressources mais a priori aussi moins efficaces.

Atteinte des objectifs et évaluation des apprentissages

Dans cette partie il s'agit d'analyser l'atteinte des objectifs de cours et d'évaluer l'impact des ateliers grâce au regard des apprenant-es sur leur participation aux mesures et aux formations.

Impact sur les apprenantes : témoignages des apprenantes sur l'ensemble du cours

Dans cette partie, ont été récolté des retours et témoignages des apprenantes vis-à-vis de leur représentation du numérique et des concepts qui s'y recoupent, ainsi que de leur prise de confiance et leur autonomie dans l'utilisation des outils pendant et en dehors du cours. Pour récolter ces avis, quatre personnes ayant suivi les cours ont été appelées pour un entretien entre le mois d'avril et le mois de juin 2025. De manière générale, le dispositif de formation a été apprécié, que ce soit pour l'accueil chaleureux ou l'accompagnement individualisé. Ci-dessous le résumé des propos récoltés auprès de chaque personne.

Une personne était vendeuse dans le centre de restauration. Elle souligne l'arrivée à Emploi Lausanne et l'activité pratique réalisée quotidiennement, lui permettant de faire une activité alors qu'elle était au chômage. Connaissant le métier, elle ne témoigne pas d'apprentissages spécifiques, mais elle souligne la joie d'avoir pu faire une activité pendant sa période de chômage « à la maison je m'ennuyais ».

Le format des ateliers proposés lui a convenu, venant une matinée par semaine. Grâce à l'accompagnement individualisé, quand elle avait une question, elle pouvait la poser. Elle n'a pas eu de contact spécifique avec le reste du groupe, mais elle se préparait et venait pour poser ses questions par rapport à ce qu'elle avait pu travailler à la maison. Elle est très contente de cette opportunité de formation « j'étais contente quand j'étais là-bas, ils sont une super équipe, les deux responsables, ils sont super sympas, ils sont très gentils ». Lors de la séance de bilan, elle a reçu un document présentant ses apprentissages. Ce document est mentionné comme quelque chose d'important : « pour moi, j'ai besoin et je vais rajouter sur mon CV ».

Elle souligne l'aide précieuse de l'équipe formation dans ses démarches personnelles, notamment pour l'envoi de mails ou l'écriture du français : « Avec eux, c'est très bien parce que moi pour écrire et des fois envoyer des choses emails vraiment avant j'ai la peine, j'ai pas arrivé à envoyer tout seul ». Lorsqu'elle demandait à ses enfants, ils faisaient seuls les démarches sans lui expliquer, donc elle a trouvé précieux les apprentissages réalisés grâce à l'espace formation d'Emploi Lausanne, qui l'ont rendue plus autonome. Grâce aux ateliers proposés, « j'ai appris des choses et c'est vraiment une grande aide (…) maintenant je peux écrire des mails et envoyer toute seule ».

Une seconde personne présente le processus d'arrivée « je suis venue par le ORP de Lausanne, il a fait l'inscription pour moi ». Elle a travaillé dans la cuisine et a beaucoup apprécié le temps de travail, la collaboration « j'ai habitué à être dans la cuisine tous les jours et j'ai appris beaucoup de choses, j'ai fait mon plat traditionnel 2 à 3 fois par semaine ». Elle a beaucoup aimé travailler dans la restauration et aurait envie de continuer à travailler à Emploi Lausanne comme employée.

Au niveau du format de l'atelier, elle souligne des souhaits de travailler à la fois de manière collective et individuelle. Pour elle, ces deux choses sont précieuses ; « des fois j'ai besoin de travailler avec le groupe, des fois j'ai besoin de travailler toute seule ». Lorsque le formateur était avec d'autres bénéficiaires, elle souligne le fait d'avoir pu demander à d'autres personnes ; « des fois, comme je commençais à apprendre, beaucoup de choses je savais pas, des fois ça bloque, je peux juste demander à côté de moi à une autre ».

Dans les ateliers, elle a surtout fait de la recherche d'emploi, « j'ai fait le cours de numérique pour faire le recherche d'emploi, au début j'avais un peu de la peine avec les sites pour la recherche d'emploi, j'ai appris beaucoup et je sais faire ». Pour écrire les mails « avant je savais pas écrire le mail, pour écrire le mail, la façon d'écrire, comment il faut construire les phrases, maintenant j'arrive à faire toute seule, j'ai appris beaucoup de choses ». Elle a pu répéter plusieurs fois pour apprendre. Après avoir terminé cette mesure à Emploi Lausanne, elle continue à refaire ses démarches de recherche d'emploi seule à la maison. Elle aurait plaisir à revenir en formation, notamment pour pouvoir exercer plus l'écriture de lettres de motivation.

Une troisième personne a suivi quatre mois de formation à Emploi Lausanne. Ce Monsieur souligne avoir fait les démarches lui-même pour demander de suivre une nouvelle formation alors qu'il était au chômage : « lors du premier ou deuxième rendez-vous avec la personne du chômage, je lui ai demandé la possibilité de me trouver une formation ou quelque chose qui puisse me maintenir la tête occupée, tout d'un coup ils m'ont proposé Emploi Lausanne, je suis allé volontiers et ça a été une très bonne décision ».

Le format avec une partie de pratique et une partie de cours l'a beaucoup aidé. Il explique qu'« ils choisissaient les périodes où on était moins nécessité au restaurant » pour suivre les ateliers ; « cette formation m'a permis de rafraichir mes connaissances, c'était un recyclage de mes connaissances Excel ».

Il a beaucoup apprécié les contenus et le format des ateliers ainsi que le formateur « il a une facilité à expliquer les choses, c'est très facile de comprendre » ; « je trouve que ces choses positives dans la formation, avec le formateur et dans les matières proposées, j'étais très content ». Il a également appris à numériser et scanner des documents ; « j'ai aussi fait la conversion avec *ilovepdf* et la numérisation d'un cv ».

Les difficultés soulignées pour lui au niveau de ces ateliers étaient principalement en lien avec l'utilisation de l'ordinateur et notamment du clavier ; « mon souci, c'était être habitué à écrire en portugais car les commandes de l'ordinateur étaient différentes, puisque le clavier du Portugal est différent en Suisse ».

Depuis la fin de la mesure, il a trouvé un emploi dans une boulangerie. Grâce aux apprentissages réalisés en cours, il a modifié son dossier de recherche d'emploi et a une rapidement une réponse positive pour un nouvel emploi ; « j'ai eu la chance d'être engagé, c'est vraiment une aubaine ». Il utilise également beaucoup plus son ordinateur pour ses démarches personnelles « j'utilise, du point de vue de l'ordinateur, pour le travail et à la maison pour la vie privée ».

Une dernière personne témoigne de l'utilité de la formation pour lui ; « ça s'est bien passé pour moi, pour la formation de nettoyage, c'était bien l'équipe, le chef, le conseiller, c'est tout bien pour moi c'était bien ». Il a fait trois mois de formation en mesure de nettoyage, et il a aussi suivi les cours de français et numérique « on a fait les verbes, parler, lire et écrire, ça s'est bien passé aussi » et des cours de calculs et numérique professionnel « on a fait les calculs ».

Pour les cours de français, « pour écrire c'est un peu difficile, le cours c'est une fois par semaine, c'est pas beaucoup, mais ça va, 9h jusqu'à 12h, non 8h30 jusqu'à 11h30, ça fait 3 heures ». Il utilise beaucoup de choses dans son cours « j'ai appris beaucoup, c'était bien, les produits, les noms, y'a beaucoup ». Il souligne que la formation une fois par semaine était peu pour le français, et souhaiterait pouvoir faire plusieurs fois par semaine avec des horaires plus courts.

Pour les cours de calculs, c'était difficile pour lui ; « c'est très compliqué pour moi, les - + x c'est facile, mais d'autres choses c'est difficile, j'ai appris un petit peu mais j'ai pas continué, j'ai envoyé pour le stage ». Ayant été appelé pour réaliser un stage, il a arrêté Emploi Lausanne avant d'arriver aux quatre mois.

En résumé, ces témoignages permettent de tirer quelques constats :

- Toutes les personnes interrogées ont valorisé leur parcours à Emploi Lausanne, tant au niveau des activités pratiques que des ateliers formations
- Plusieurs personnes mettent en avant des transferts concrets et des apprentissages utiles, qui leur ont permis de renforcer leur autonomie et de réaliser certaines tâches seules, comme la recherche d'emploi
- La structure pédagogique des ateliers est globalement appréciée, une personne semble n'avoir pas eu toujours assez de place pour poser toutes ces questions mais elle a pu s'appuyer sur l'aide des autres participant-es (sans exprimer de frustration ou de reproches) ce qui renforce aussi l'autonomie
- L'équipe du secteur formation a été très appréciée pour son engagement et ses qualités personnelles et professionnelles
- Les personnes interrogées ont apprécié la complémentarité entre activité pratique et atelier de formation

Il est précisé que des questions ont été posées pendant les entretiens quant aux difficultés rencontrées et des éventuels points à améliorer au niveau des formations, sous forme par exemple de suggestions. Or les personnes interviewées ne sont pas vraiment exprimées à ce niveau.

Analyse de l'impact sur la stratégie institutionnelle

Au regard du dispositif global d'Emploi Lausanne, qui structure l'accompagnement des bénéficiaires avec le soutien et le suivi par des CI, le point de vue de ces derniers est particulièrement important à prendre en compte dans l'évaluation du secteur de formation. Pour cela, deux CI ont été interviewés, en demandant de sélectionner une personne qui apprécie et reconnait l'importance du secteur formation et une deuxième personne qui a un regard plus nuancé quant à ce dernier, cela fin de disposer d'une diversité de points de vue.

Suite à ces entretiens, les constats suivants peuvent être tirés :

- Le diagnostic réalisé par le secteur formation - en plus d'être utile pour préparer le programme de formation individuel - répond à un besoin externe, celui de certains mandants, qui veulent pouvoir apprécier le niveau de compétences des bénéficiaires dans la perspective de soutenir un projet de formation ou d'accès à l'emploi.
- L'équipe du secteur formation permet de connaître de manière approfondie les connaissances et les aptitudes des bénéficiaires en les observant pendant les activités auxquelles ils participent. Certains CI sollicitent l'équipe de formation pour obtenir ces informations, pour comprendre leur implication en formation et leur niveau de compétences, ces informations leur sont utiles dans le cadre leur propre accompagnement.
- La coordination entre les activités pratiques (où les bénéficiaires sont accompagnés par des encadrant-es) et les activités formatives (secteur formation) n'est pas toujours aisée, notamment en raison des contraintes productives des ateliers pratiques, qui sont soumis à une certaine pression et qui peuvent parfois limiter l'accès aux activités de formation des bénéficiaires parce qu'ils ont besoin de leur présence pour faire face à ces contraintes.
- Certains CI mettent également en avant un manque de coordination entre les équipes d'Emploi Lausanne, qui ne connaissant pas les activités respectives de leurs collègues. Pour améliorer cette connaissance mutuelle ils préconisent par exemple des visites croisées entre secteur formation et des activités pratiques.
- Les CI soulignent plusieurs problématiques autour du niveau de langue y compris à l'écrit. Parfois des bénéficiaires n'ont pas un niveau suffisant pour répondre aux exigences de certains mandants (par exemple de réaliser des recherches d'emploi) voire pour suivre les ateliers de formation (non-compréhension des consignes, incapacité à lire, etc.). Certains CI préconisent ainsi la mise en place de mesures permettant de renforcement de niveau de langue en dehors du dispositif d'Emploi Lausanne, notamment en amont, puisque le dispositif tel qu'il est conçu priorise les activités pratiques et ne permet pas de soutenir suffisamment l'acquisition de compétences langagières, le nombre d'heures pouvant être passée en formation étant insuffisante.
- Certains CI questionnent le sens du secteur formation au vu du mandat global d'Emploi Lausanne, qui priorise l'accès au monde du travail et les activités pratiques. Ils évoquent certaines activités d'enseignement qui seraient éloignées des besoins concrets du monde du travail. Ils questionnent la nouvelle règle qui dit que « La formation prime sur l'activité », ils regrettent certains choix organisationnels sur la place de la formation qu'ils ressentent comme imposés et préconisent la création d'un groupe de travail inter-secteurs visant à se coordonner aux des besoins et de la manière d'y répondre.

Points forts du dispositif et recommandations

Sur la base des éléments qui précèdent, ce dernier chapitre vise à résumer les points forts et les points d'amélioration du dispositif de formation d'Emploi Lausanne, avec des recommandations en vue de la poursuite du dispositif de formation.

Points forts du nouveau dispositif de formation

- La dynamique de mise en place du nouveau dispositif du secteur formation (conception, mise en œuvre progressive et adaptation) dans le cadre d'une stratégie interne d'Emploi Lausanne ainsi que les différents échanges menés avec les collaborateurs-trices ont permis de renforcer la cohérence des cours de formation sur le plan des objectifs, des outils et des choix pédagogiques. On peut évoquer par exemple l'uniformité de l'accompagnement individualisé pratiqué dans les deux ateliers ainsi que les modalités de réflexion et d'accompagnement des compétences transversales et numériques.
- Le dispositif de formation est apprécié par les personnes qui ont profité de ses prestations, qui soulignent le travail de qualité et l'humanité des formateur-trice ainsi que des apprentissages avérés qui leur ont permis de renforcer leur autonomie et de réaliser des tâches qu'ils-elles ne savaient pas faire avant.
- Le diagnostic est une prestation utile en vue de la formation mais aussi pour soutenir le travail d'accompagnement de certains CI. Il permet également de déceler les situations d'alphabétisation et d'illettrisme, afin de leur favoriser un meilleur accompagnement de ces personnes.
- Le diagnostic initial permet non seulement d'évaluer le niveau de compétences mais aussi de prendre en compte les craintes et les besoins/envies des apprenant-es. Cela permet de structurer les cours autour des pratiques réelles et des difficultés en lien avec ces pratiques (y compris au niveau du français). Les nombreuses mises en pratiques réalisées pendant le cours, axées sur des situations réelles et réalistes, soutiennent la transférabilité des apprentissages.
- Le choix d'utiliser les supports numériques des apprenant-es au lieu de l'ordinateur de l'institution et la demande de réaliser des activités en dehors du cours permettent un transfert des apprentissages en dehors du cours dans le cadre d'un usage réel (non simulé) et un renforcement de l'autonomie individuelle.
- La pédagogie individuelle qui permet de proposer des activités et des objectifs propres à chaque bénéficiaire est très efficace, notamment en comparaison avec des cours "traditionnels" et collectif, où les besoins individuels doivent s'adapter à un programme global parfois éloigné des besoins des individus. Ce point fort s'accompagne toutefois des précisions suivantes :
    - Pour les niveaux de français les plus bas, cette pédagogie individuelle est peu réaliste, en particulier pour des personnes qui ne sont pas suffisamment autonomes dans l'apprentissage formel. La mise en place d'une plage hebdomadaire des ateliers de français qui fonctionne uniquement en collectif est donc cohérente avec ce besoin.
    - La pédagogie individualisée ne correspond pas à un isolement des personnes, qui travaillent uniquement seules. L'entraide et la collaboration entre participant-es sont non seulement possibles mais aussi bienvenues, dans la mesure où elles soutiennent la capacité à communiquer et à collaborer. Cette entraide est valorisée dans le dispositif et des sous-groupes ou des duos sont souvent créés par le formateur ou la formatrice.
    - Les supports numériques utilisées (plateforme DECLIC ou liens vers des exercices existants sur internet) permettent de proposer dans tous les ateliers des activités ciblées sur les métiers des bénéficiaires, afin de développer le vocabulaire et les connaissances du métier.
    - De manière générale, il est important que la pédagogie individualisée n'écarte pas totalement la collaboration et le collectif, qui restent importants pour soutenir l'engagement en formation.

- Les deux membres du secteur formation font preuve d'un très grand engagement dans leur travail, leur implication dans le processus de réorganisation du secteur formation et leurs propositions ont fortement contribué à constituer un dispositif cohérent et pertinent. Ils disposent tous les deux de compétences avérées dans leurs domaines de compétences respectifs.
- Les deux formateur-trice jouissent d'une marge de manœuvre importante à l'intérieur du dispositif, leurs supérieurs hiérarchiques reconnaissent clairement leurs compétences spécifiques et leur font confiance quant aux choix opérés sur le plan des scénarios pédagogiques. Cela leur permet une créativité dans les modalités, une grande flexibilité, et donc une adaptation continue aux besoins, en fonction des personnes accueillies dans les ateliers.
- Le soutien des compétences transversales - notamment via l'Iceberg - est une pratique inhabituelle dans les cours de formation de base mais très innovante, que les auteurs de ce rapport ont retrouvé auprès d'autres (rares) prestataires travaillant également dans la réinsertion professionnelle. Cette prestation mérite d'être soulignée comme un vrai point fort du dispositif de formation.
- Le secteur formation dispose de plusieurs outils pour évaluer l'appréciation et l'impact de ses prestations, comme les questionnaires de satisfaction et leur évaluation périodique ainsi que la possibilité d'évaluer la progression des participant-es grâce au delta entre test initial (diagnostic) et test final (évaluation). Ce dernier est distribué après 8 séances réalisées par le bénéficiaire.

Points d'amélioration et recommandations

- L'inscription dans le règlement interne du principe « la formation prime sur l'activité » a permis d'influencer les orientations internes et de valoriser le travail du secteur de formation. Mais certains CI restent réticents quant à l'utilité de la formation ainsi que sa pertinence dans la mission d'Emploi Lausanne et de leur propre travail. Il est donc recommandé de poursuivre la valorisation de la formation vis-à-vis de ces personnes, avec des exemples concrets quant à son impact (par exemple en récoltant des témoignages de participant-es, comme cela a été fait dans le cadre de ce rapport) ou avec la possibilité (voire l'incitation) pour les CI de visiter des cours pour mieux comprendre leurs modalités et leur pertinence.
- Poursuivre le renforcement des collaborations entre l'équipe de formation, les ateliers pratiques et le travail d'accompagnement des CI. Cela se fait déjà avec certains ateliers pratiques, comme le restaurant Quai14, où des évaluations conjointes régulières entre responsables permettent de réguler la participation des bénéficiaires à l'une ou l'autre activité en fonction des besoins. Mais ces coordinations sont pour l'instant informelles, il est suggéré d'instaurer de moments formels et périodiques de dialogue et de coopération sur les rôles respectifs des uns et des autres, cela à partir de situations concrètes, avec une forme du type « analyse de cas ». Les points traités pourraient être par exemple :
    - Définir les priorités en matière d'objectif de formation en tenant compte à la fois des mandats de chaque programme, des métiers des bénéficiaires et de leurs besoins et projets individuels.
    - Clarifier les modalités de travail et de collaboration dans les interfaces entre CI et le secteur formation, par exemple dans l'orientation vers le diagnostic, le lecture et l'utilisation (au sens de l'utilité) des rapports du secteur de formation par les CI.
- Le responsable du secteur formation a joué un rôle très important dans la mise en place du nouveau dispositif et dans mise en cohérence de celui-ci, sa fonction a permis de garantir la qualité des prestations du secteur formation. Il est donc essentiel de finaliser le recrutement de la personne qui le remplacera.

- La plateforme DECLIC ne disposent pas encore de comptes individuels, ce qui ne permet pas de garder des traces des activités réalisées par les individus (sauf en imprimant les exercices réalisés). Cet ajout d'un système de suivi individuel et d'une traçabilité des activités est prévu pour l'automne 2025. Il est recommandé d'aller jusqu'au bout de cette démarche qui comporte plusieurs plus-values, dont notamment la valorisation des activités réalisées vis-à-vis des participant-es par une impression de tout ce que les personnes ont réalisé à la fin de la prestation et la possibilité d'enregistrer les évaluations de fin de formation (notamment dans le calcul pro) et de comparer automatiquement le résultat obtenu avec l'évaluation initiale. Ce delta pourra être valorisé à plusieurs niveaux : vis-à-vis des participant-es (progression), vis-à-vis des CI (utilité de la formation), vis-à-vis des mandants (efficacité du dispositif).
- Le suivi et la pédagogie individuelle demandent beaucoup de ressources, notamment aux formateur-trice, qui ont créé ou doivent créer de nombreux supports pédagogiques à mobiliser à la carte, selon les besoins individuels. Dans les ateliers de calcul pro, le formateur a pu créer – pendant ses 30 ans de travail dans le domaine – environ 2'500 supports, ce qui permet de répondre à la majorité des besoins. Ce travail reste en grande partie à réaliser au niveau de l'atelier de français. Il est donc recommandé de prévoir des ressources ad hoc pour créer ces supports de français ou pour adapter des supports existants, afin de pouvoir disposer des supports comme dans le domaine du calcul.
- Au niveau des cours de français, le test d'entrée pourrait être plus orienté vers les objectifs individuels en lien avec les métiers des bénéficiaires, comme cela est le cas pour les cours de calcul, par exemple avec des exercices spécifiques portant sur du vocabulaire métier ou la lecture d'une offre d'emploi émanant du secteur d'activité du bénéficiaire.
- Toujours au niveau des cours de français, il est recommandé de réduire les attentes de certains acteurs (comme certains CI ou certains mandants) en matière de progression possible des participant-es aux cours. Le temps que les personnes peuvent passer dans les cours de français à Emploi Lausanne est en effet très limité au vu du temps que nécessite une vraie progression dans les compétences langagières, en particulier si on considère le niveau de scolarisation et de français plutôt bas des bénéficiaires suivis par Emploi Lausanne.
- Il est également suggéré de valoriser l'utilité des cours de français comme tremplin pour une suite éventuelle, puisque ces ateliers permettent d'identifier de manière précise et pertinente les besoins en formation des bénéficiaires, ce qui est formalisé dans le rapport de la formatrice. Les CI pourraient être invités à soutenir ces propositions pour une suite de parcours de formation en dehors du dispositif interne d'Emploi Lausanne.
- Mettre en place un dialogue et une sensibilisation des mandants au sujet des compétences langagières et de leurs attentes en la matière, compte tenu de leurs exigences vis-à-vis des bénéficiaires, par exemple en matière de recherche d'emploi. La question de pose en particulier pour les personnes non alphabétisées ou les personnes avec un niveau très bas (inférieur à A1). Emploi Lausanne pourrait souligner les difficultés rencontrées avec de tels profils au vu des ressources et des prestations qui sont les siennes.
- Le travail réalisé autour des compétences transversales est une vraie plus-value du secteur formation, et ce travail est également réalisé dans le cadre des ateliers pratiques. Il est recommandé de renforcer la coordination entre ces deux secteurs dans le soutien et l'évaluation des compétences transversales, par exemple avec une formalisation des compétences observées et des modalités d'évaluations. Le résultat de ces évaluations des compétences transversales pourrait être valorisé au niveau des CI, qui pourraient s'appuyer sur les informations fournies par les deux secteurs (formation et activités) pour renforcer leur travail de valorisation et d'accompagnement sur les compétences transversales des bénéficiaires.

Annexes

Règlement de formation en compétence de base d'Emploi Lausanne

Ville de Lausanne
Emploi Lausanne

Direction des sports et de la cohésion sociale

Règlement des formations en compétences de base

1. Rôle des formations en compétences de base

Les compétences de base sont un aspect essentiel pour la réinsertion des participant·es.

Les formations en compétences de base contribuent à l'atteinte des objectifs des mesures d'Emploi Lausanne. En particulier, elles :

- Permettent aux participant·es de combler des lacunes dans les compétences de base nécessaires à leur domaine d'activités
- Permettent aux participant·es de renforcer leur autonomie générale par un travail sur leurs compétences personnelles, sociales et organisationnelles (compétences transversales)
- Soutiennent les participant·es dans la réalisation des activités de leur mesure (travail dans le programme, recherche d'emploi) par un travail sur leurs besoins immédiats
- Fournissent un retour complémentaire à celui des encadrant·es et des conseillers-conseillères en insertion pour le suivi de la mesure

2. Public cible

Les formations en compétences de base sont ouvertes à tous les participants et toutes les participantes d'Emploi Lausanne en mesure PET, PI, TE, MIS, EcoLausanne, In-Plus.

3. Général

La formation fait partie intégrante des mesures énoncée au point 2, en soutien aux activités métier. Elle renforce l'accomplissement des objectifs de ces mesures.

Chaque participant·e aux mesures indiquées ci-dessus a le droit de participer aux formations en compétences de base.

Le taux de participation aux formations dépend des besoins identifiés par le conseiller-la conseillère en insertion et le formateur-la formatrice. Il est en moyenne de 1 à 2 demi-jours par semaine.

La participation aux formations prend place dans le cadre du temps de travail normal des participant·es.

La participation aux formations est prioritaire par rapport i) aux activités de production des programmes, ii) au travail dans l'organisation partenaire (institution d'accueil ou stage).

Si un cours / atelier a lieu sur le temps de recherches d'emploi ou en-dehors de l'horaire normal, une compensation équivalente doit être fournie par l'encadrement sur les heures de travail durant la même semaine.

Les participant·es inscrits à un cours/ atelier doivent participer à l'entier de la séance.

4. Inscription

L'inscription à l'atelier *Information et diagnostic* est faite par les conseillers-conseillères en insertion, directement dans SIMEL.

Tout·e participant·e aux mesures énoncées au point 2 doit être inscrit·e à la séance *Information et diagnostic* si :

i des lacunes dans les compétences de base sont constatées

ii l'autonomie dans l'un ou des compétences de base n'est pas avérée

iii une évaluation du niveau est requise (par exemple, en vue d'un examen professionnel ou d'une entrée en formation)

D'autres motifs d'inscription peuvent inclure :

i Manque de confiance en ses capacités

ii Difficultés d'apprentissage observées dans le cadre des activités du programme

iii Tâche à réaliser durant la mesure nécessitant une maitrise particulière dans le domaine des compétences de base (préparation d'un tableur Excel, mise en page de documents, création de comptes/ utilisation de plateformes d'emploi, etc.)

iv Besoin d'un regard complémentaire sur les compétences personnelles, sociales et / ou organisationnelles de la personne

5. Absences

Les absences aux formations sont régies par les mêmes règles que celles énoncées dans les conditions générales de la mesure.

En cas d'absence non-annoncée d'un·e participant·e inscrit à un cours/ atelier, le formateur-la formatrice indique l'absence dans SIMEL au plus vite après la fin du cours/ de l'atelier.

En cas de départ précoce ou de tout autre événement extraordinaire (comportement inapproprié, etc.) d'un·e participant·e durant un cours/ atelier, le formateur-la formatrice met une note dans le journal de suivi et informe le conseiller-la conseillère en insertion et l'encadrement du programme concerné.

En cas d'absence d'un·e participant·e à une séance *Information et diagnostic*, le conseiller-la conseillère en insertion réinscrit le participant-la participante à la prochaine séance possible.

Descriptif de la séance d'accueil (information et diagnostic)

Information et diagnostic - compétences de base

Nom court
CBI&D

Domaine
Transversales

Thème
Compétences de base

Catégorie
DGEM - Coaching

Type
Coaching

Type participant
INTERNE

Nombre de participants max
16

Durée
1/2 jour (3h)

Formateur-trice-s

ALBERTOLLI Sophie
Formatrice d'adultes certifiée FSEA et EUROLTA, diplômée d'un Masters ès Lettres en Français langue étrangère et philosophie et terminant sa formation FIDE, Mme Sophie Albertolli a plusieurs années d'expérience dans la formation des adultes. Ses cours de français sont construits en privilégiant la méthode FIDE, qui se fonde sur des principes tels que le lien avec le quotidien ainsi que l'orientation vers l'action et les besoins spécifiques des participants.

REBORD Yohann
Formateur certifié BFFA avec un diplôme Ingénieur EPFL, M. Yohann Rebord a plus de 20 ans d'expérience dans le domaine de la formation des Adultes. Il s'est spécialisé dans les domaines de la numératie et du numérique avec des publics faiblement qualifiés ou peu scolarisés.

Description
Cette séance regroupe les participant·e·s désirant s'inscrire aux ateliers de français, de calcul et de numérique professionnel. Elle permet de s'assurer que les participant·e·s comprennent les conditions-cadre, les contenus et l'approche des formations ainsi que leur potentielle utilité pour leur projet de réinsertion.

La partie information est coanimée par les formateur·trices, puis les participant·e·s sont séparé·e·s en deux groupes pour les diagnostics qui ont lieu en ligne ou sur papier dans deux salles différentes. Les résultats du diagnostic sont discutés avec les participant·e·s.

Chaque participant·e participe en premier lieu à la séance d'information et de diagnostic.

Objectifs
- Informer les participant·e·s sur le déroulement (cadre, bilan, attestation…) et les objectifs des formations.

- Vérifier si les prérequis en français sont remplis en fonction du choix des formations.
- Identifier et quantifier les différents besoins des participant·e·s aux formations.
- Etablir un programme personnalisé.

Contenu du cours
- Présentation des différentes formations en compétences de base ,
- Présentation et échanges autour de la notion de compétences transversales ;
- Identification des formations selon la demande du CI ou/et le choix des participant·e·s ,
- Diagnostic pour identifier les besoins de chaque participant·e ,
- Correction du diagnostic avec le participant ou la participante suivie d'une discussion pour définir les thèmes à travailler prioritairement ,
- Inscription à une plage hebdomadaire de l'atelier, et/ou à la séance individuelle de création de la carte d'identité numérique.

Prérequis
- Français professionnel : être alphabétisé·e et avoir un niveau A1 minimum en compréhension orale et écrite.
- Calcul et numérique professionnel : avoir un niveau A2 minimum en compréhension orale et écrite.
- Les ateliers sont ouverts aux participants des mesures DGEM (PET-PI-TE) et DIRIS (EcoLausanne, MIS). Les ateliers de français ne sont pas ouverts aux participant·e·s en mesure DiversCités et AI.

Remarque
- L'inscription à la séance est effectuée par le ou la CI selon les critères établis dans le règlement des formations transversales.
- Le formateur ou la formatrice dépose le diagnostic dans la GED de SIMEL après la séance. Ce dernier permettra de définir le contenu, le déroulement et les objectifs de la formation ou choisir les thèmes à travailler
- le formateur ou la formatrice propose au ou à la CI l'inscription des participant·es à l'une des plages disponibles.
- L'atelier « Numérique professionnel » se focalise sur les aspects techniques de l'utilisation des outils numériques dans le cadre professionnel. Il n'est PAS un soutien à la recherche d'emploi.

Exemple de fiche de résultats des diagnostics envoyé au CI et montré aux bénéficiaires

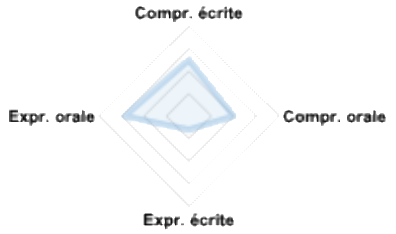
Ville de Lausanne
Emploi Lausanne

Direction des sports
et de la cohésion sociale

Diagnostic Compétences de base

Données		Suivi		
Programme	Ateliers 36	Séance diagnostic	21.08.2022	
Mesure	PET	Français Pro.	Oui	Atelier **Lundi**
Nom		Numérique Pro.	Oui	Atelier **Vendredi**
Prénom		Calcul Pro.	Oui	Atelier **Vendredi**

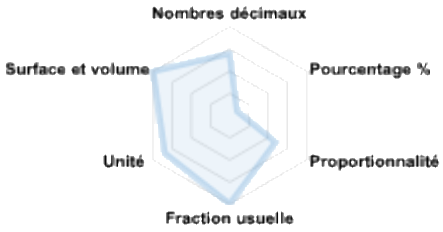
Diagnostic Français professionnel



< 50%	pré élémentaire
50%-75%	élémentaire
75%-100%	intermédiaire
100%+	autonome

Compr. écrite	63%	élémentaire
Compr. orale	50%	élémentaire
Expr. écrite	15%	pré élémentaire
Expr. orale	71%	élémentaire

Diagnostic Calcul professionnel

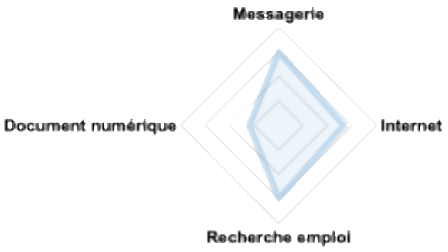


< 50%	pré élémentaire
50%-75%	élémentaire
<100%	intermédiaire
100%+	autonome

Nombres décimaux	70%	élémentaire
Pourcentage %	10%	pré élémentaire
Proportionnalité	60%	élémentaire
Fraction usuelle	100%	autonome
Unité	85%	intermédiaire
Surface et volume	100%	autonome

Diagnostic Numérique professionnel

Outil numérique utilisé pendant l'atelier : Smartphone



< 50%	pré élémentaire
50%-75%	élémentaire
<100%	intermédiaire
100%+	autonome

Messagerie	75%	intermédiaire
Internet	67%	élémentaire
Recherche emploi	75%	intermédiaire
Document numérique	30%	pré élémentaire

Proposition de thème à travailler

Français professionnel	*Numérique professionnel*	*Calcul professionnel*
Compréhension écrite	Messagerie	Revoir le classement des nombres
Compréhension orale	Plateforme Internet	Revoir les pourcentages
Production écrite	Recherche de contact via Internet	Revoir les unités
Expression orale	Gestion des mots de passe	Revoir les fractions usuelles
	Excel créer devis en peinture	Revoir surface et volume
	Word autonomie pour modifier CV	

Descriptif de l'atelier de français et numérique professionnel

Atelier de français et numérique professionnel

Nom court
F&NP

Domaine
Transversales

Thème
Compétences de base

Catégorie
DGEM - Coaching

Type
Coaching

Type participant
INTERNE

Nombre de participants max
8

Durée
1/2 jour (3h)

Formateur-trice-s

ALBERTOLLI Sophie
Formatrice d'adultes certifiée FSEA et EUROLTA, diplômée d'un Masters ès Lettres en Français langue étrangère et philosophie et terminant sa formation FIDE, Mme Sophie Albertolli a plusieurs années d'expérience dans la formation des adultes. Ses cours de français sont construits en privilégiant la méthode FIDE, qui se fonde sur des principes tels que le lien avec le quotidien ainsi que l'orientation vers l'action et les besoins spécifiques des participants.

Description
Les ateliers de français et numérique constituent un soutien essentiel aux mesures d'insertion par l'emploi proposées par Emploi Lausanne.

Dans ces ateliers, les participant·es peuvent développer leurs compétences linguistiques, numériques et transversales dans des activités en lien avec leurs besoins professionnels concrets. Ceci les aide à atteindre les objectifs de leur parcours d'insertion et à augmenter leurs chances de retrouver un emploi.

Un accent particulier est mis sur la progression individuelle, adaptée aux besoins et au rythme de chaque participant·e. Grâce à un accompagnement personnalisé, chacun·e peut mobiliser ses compétences et ses connaissances pour enrichir son apprentissage.

Objectifs
Les ateliers de français et numérique ont pour objectif principal de renforcer ou de restaurer la confiance des participant·es dans leur capacité à s'exprimer, à comprendre la langue, à utiliser le numérique et à mobiliser leurs ressources.

Les objectifs spécifiques sont définis individuellement afin de répondre aux besoins immédiats des participant·es en lien avec leur cadre professionnel.

Français professionnel :
- se présenter de manière fluide,
- présenter son parcours professionnel,
- décrire son environnement professionnel quotidien,
- parler de ses compétences techniques et de ses qualités professionnelles,
- comprendre et remplir un formulaire papier ou en ligne,
- lire un horaire ou un planning,
- poser des questions,
- exprimer son opinion,
- demander ou indiquer un itinéraire,
- envoyer un email professionnel selon les codes et les usages,
- demander des informations ou des documents par téléphone ou par email,
- communiquer une absence par téléphone ou par email,
- proposer, annuler ou déplacer un rendez-vous par téléphone ou par email,
- décoder une annonce sur une plateforme d'offres d'emploi,
- rechercher des contacts professionnels via internet.

Numérique professionnel :
- gérer et réinitialiser les mots de passe (messagerie, plateforme …),
- messagerie professionnelle (gérer, supprimer, filtrer, etc.),
- envoyer un mail professionnel selon les codes et les usages,
- ajouter une pièce jointe dans un mail professionnel,
- copier / transférer le texte d'un mail professionnel,
- créer un compte sur des plateformes internet (Job room, Indeed, Job up, etc.),
- créer un profil sur des plateformes internet (Job room, Indeed, Job up, etc.),
- recherches des emplois avec des plateformes internet (job room, Indeed, job up, etc.),
- savoir utiliser la souris et le clavier,
- connaitre les caractères clavier spéciaux : shift, altgr (@, ê, ï, ç ?, etc.),
- créer, enregistrer, modifier, renommer, transférer, scanner, convertir et gérer un document numérique professionnel (devis avec un tableur, gestion d'un inventaire, modification d'un cv ou lm, fusionner ou compresser des docs en pdf),
- transférer et gérer des documents professionnels sur une clé usb et / ou un espace de stockage en ligne,
- installer des applications professionnelles (p.ex. plateformes de recherche d'emploi, stockage de documents, gestion de documents pdf, etc.) sur un smartphone ou sur une tablette,
- rechercher des contacts professionnels via internet.

Les compétences transversales qui peuvent être observées pendant le cours sont les suivantes :
• Compétences cognitives
- mémoire visuelle et auditive
- méthodologie
- raisonnement logique
- vitesse de réflexion
- concentration

• Compétences comportementales
- ouverture d'esprit
- gestion du stress
- collaboration
- persévérance
- autonomie
- capacité d'adaptation

- confiance en soi
- prise de parole
- écoute

• Compétences organisationnelles
- établissement d'objectifs
- planification
- polyvalence
- précision
- gestion du stress
- respect des consignes
- respect des horaires

Contenu du cours
L'atelier est individualisé, axé sur les besoins concrets immédiats de chaque participant·e, tout en incluant des moments collectifs d'échanges pour renforcer l'expression et la compréhension orales.

Les participant·es acquièrent ou développent des compétences langagières, numériques et transversales à travers des exercices variés et adaptés à leur niveau.

Lors de l'atelier, chaque participant·e dispose d'un ordinateur, lui permettant d'accéder à la plateforme d'apprentissage numérique d'Emploi Lausanne ainsi qu'à d'autres ressources en ligne pour l'apprentissage du français. De plus, il ou elle a la possibilité d'explorer des plateformes d'annonces afin de lire des documents authentiques, de modifier le contenu de documents personnels avec Word, ou d'utiliser la messagerie pour s'entraîner à rédiger des e-mails professionnels en respectant les codes et usages en vigueur.

Prérequis
- Être alphabétisé et avoir un niveau de français A1 minimum
- Avoir participé à la séance "Information et diagnostic – compétences de base"
- Les ateliers sont ouverts aux participant·es des mesures DGEM (PET-PI-TE) et DIRIS (EcoLausanne, MIS). Les ateliers de français ne sont pas ouverts aux participant·es en mesure DiversCités et AI.

Remarque
- Le diagnostic et le bilan sont discutés avec chaque participant·e
- Un bilan est déposé dans la GED de SIMEL après la dernière séance pour les personnes ayant participé à 8 séances au moins.
- Une attestation est fournie pour les personnes ayant participé à au moins 8 séances.
- L'atelier numérique professionnel se focalise sur les aspects techniques de l'utilisation des outils numériques dans le cadre professionnel. Il n'est PAS un soutien à la recherche d'emploi.

Descriptif de l'atelier de calcul et numérique professionnel

Atelier de calcul et numérique professionnel

Nom court
C&NP

Domaine
Transversales

Thème
Compétences de base

Catégorie
DGEM - Coaching

Type
Coaching

Type participant
INTERNE

Nombre de participants max
8

Durée
1/2 jour (3h)

Formateur-trice-s

REBORD Yohann
Formateur certifié BFFA avec un diplôme Ingénieur EPFL, M. Yohann Rebord a plus de 20 ans d'expérience dans le domaine de la formation des Adultes. Il s'est spécialisé dans les domaines de la numératie et du numérique avec des publics faiblement qualifiés ou peu scolarisés.

Description
Les ateliers de calcul et numérique professionnel constituent un soutien essentiel aux mesures d'insertion par l'emploi proposées par Emploi Lausanne.

Dans ces ateliers multidisciplinaires, les participant·es peuvent développer leurs compétences en calcul professionnel et / ou numérique professionnel, ainsi que leurs compétences transversales, dans des activités en lien avec leurs besoins professionnels concrets. Ceci les aide à atteindre les objectifs de leur parcours d'insertion et à augmenter leurs chances de retrouver un emploi.

Un accent particulier est mis sur la progression individuelle, adaptée aux besoins et au rythme de chaque participant·e. Grâce à un accompagnement personnalisé, chacun·e peut mobiliser ses compétences et ses connaissances pour enrichir son apprentissage.

Objectifs
Globalement, les objectifs d'apprentissage peuvent être groupés dans les catégories suivantes :
• Regagner son estime de soi et sa confiance en ses capacités.
• Renforcer son autonomie dans l'accomplissement de ses activités professionnelles par un travail sur les besoins concrets immédiats dans les compétences de base spécifiques (calcul, outils numériques).
• Renforcer son autonomie générale en travaillant ses compétences de base transversales

(cognitives, comportementales et organisationnelles).
Les objectifs spécifiques sont établis individuellement suite au diagnostic initial et peuvent inclure les thèmes suivants :

Calcul professionnel :
- atteindre le niveau de connaissances requis pour exercer aux mieux son activité professionnelle (rendement de peinture, dilution, métré, recette de cuisine, comptage de l'argent, rendu de monnaie, …),
- renforcer la maitrise de l'utilisation de la machine à calculer,
- se « débrouiller » au quotidien dans ses activités professionnelles avec les notions de calculs (classement nombres décimaux, pourcentages, fractions, proportionnalité, unités, surfaces-volumes),
- identifier les besoins en calcul en vue d'une préparation d'examen (test d'aptitude, multi check, apprentissage),
- vérifier l'adéquation du niveau de calcul dans le cadre d'un projet de formation,

Numérique professionnel :
- gérer et réinitialiser les mots de passe (messagerie, plateforme …),
- messagerie professionnelle (gérer, supprimer, filtrer, etc.),
- envoyer un mail professionnel selon les codes et les usages,
- ajouter une pièce jointe dans un mail professionnel,
- copier / transférer le texte d'un mail professionnel,
- créer un compte sur des plateformes Internet (Job Room, Indeed, Job up, etc.),
- créer un profil sur des plateformes Internet (Job Room, Indeed, Job up, etc.),
- recherche des emplois avec des plateformes Internet (Job Room, Indeed, Job up, etc.),
- savoir utiliser la souris et le clavier,
- connaitre les caractères clavier spéciaux : Shift, AltGr (@, ê, ï, ç ?, etc.),
- créer, enregistrer, modifier, renommer, transférer, scanner, convertir et gérer un document numérique professionnel (devis avec un tableur, gestion d'un inventaire, modification d'un CV ou LM, fusionner ou compresser des docs en pdf),
- Transférer et gérer des documents professionnels sur une clé USB et / ou un espace de stockage en ligne,
- Installer des applications professionnelles (p.ex. plateformes de recherche d'emploi, stockage de documents, gestion de documents pdf, etc.) sur un smartphone ou sur une tablette,
- Rechercher des contacts professionnels via Internet.

Compétences transversales :
- Compétences cognitives
o mémoire visuelle et auditive,
o méthodologie,
o raisonnement logique,
o vitesse de réflexion,
o concentration.

- Compétences comportementales
o ouverture d'esprit,
o gestion du stress,
o savoir collaborer,
o persévérance,
o autonomie,
o capacité d'adaptation,
o confiance en soi,
o être consciencieux,
o prendre la parole,

o écoute.

- Compétences organisationnelles
o fixer des objectifs,
o planifier son emploi du temps,
o polyvalence,
o précision,
o savoir travailler sous pression,
o respect des consignes,
o respect des horaires.

Contenu du cours
Le programme est individualisé afin de répondre à un besoin exprimé par le participant dans le cadre d'un projet professionnel ou de formation (AFP, CFC, Test d'aptitude, Multicheck…).

Les contenus sont définis de manière à répondre aux besoins opérationnels concrets immédiats des participant·es dans leurs activités professionnelles.

Conçus par les formateur·trices spécifiquement pour ce dispositif, les contenus sont donc focalisés sur :
- les activités métier ayant lieu dans les programmes
- les activités ayant lieu dans le 1er marché de l'emploi pour des postes du niveau de celui que le participant ou la participante pourrait occuper les activités de recherche d'emplois

Ainsi, si certains contenus sont définis à l'avance par le formateur ou la formatrice, un travail sur des contenus apportés par les participant·es est aussi effectués lorsque cela est possible et répond à un besoin professionnel immédiat. Cette approche est notamment adoptée pour l'utilisation des outils numériques professionnels, domaine pour lequel les besoins sont particulièrement larges et nombreux.

Prérequis
- Français : A2 en compréhension orale et écrite
- Avoir participé à la séance "Information et diagnostic – Compétences de base"
- Les ateliers sont ouverts aux participant·es des mesures DGEM (PET-PI-TE) et DIRIS (EcoLausanne, MIS). Les ateliers de français ne sont pas ouverts aux participant·es en mesure DiversCités et AI.

Remarque
- Le diagnostic et le bilan sont discutés avec chaque participant·e
- Un bilan sur les compétences numériques et/ou calcul dans le cadre professionnel est déposé dans la GED de SIMEL après la dernière séance pour les personnes ayant participé à 8 séances au moins.
- Une attestation est fournie pour les personnes ayant participé à 8 séances au moins.
- L'atelier numérique professionnel se focalise sur les aspects techniques de l'utilisation des outils numériques dans le cadre professionnel. Il n'est PAS un soutien à la recherche d'emploi.

Descriptif des compétences transversales

Exemple de compétences transversales en lien avec le calcul et le numérique professionnel

Ville de Lausanne
Emploi Lausanne

Direction des sports
et de la cohésion sociale

Compétences transversales professionnelles

Calcul professionnel

Action réalisée en calcul professionnel	***Compétence transversale travaillée***
Classer une suite de nombres	Avoir de la méthodologie
Compter l'argent dans une caisse enregistreuse	Augmenter la concentration
Vérifier le fond de caisse d'un magasin	Développer la précision
Résoudre un problème	Développer le raisonnement logique
Apprendre les tables de multiplications ou les compléments à 10 ou à 100	Travailler, améliorer, perfectionner sa mémoire auditive et/ou visuelle
Comparer des résultats avec différentes techniques	Être consciencieux
Expliciter le raisonnement d'un calcul	Prendre la parole
S'approprier de nouvelles techniques de calcul	Développer son ouverture d'esprit
Rechercher une solution	Développer la persévérance
Corriger son calcul	Gagner en autonomie
Trouver la réponse	Reprendre confiance

Numérique professionnel

Action réalisée en numérique professionnel	***Compétence transversale travaillée***
Envoyer un mail avec son CV	Avoir de la méthodologie
Gérer sa messagerie	Savoir organiser
Modifier son CV et faire des devis avec un tableur	Avoir de la polyvalence
Mieux maitriser son outil numérique (smartphone, laptop)	Gagner de la confiance en soi
Apprendre utiliser l'utilisation de tous les outils numérique dans RE (visite, téléphone, internet)	Avoir de l'ouverture d'esprit
Se passer d'un proche aidant pour sa RE numérique	Devenir autonome
Faire ses recherches d'emploi selon le nombre demandé par son conseiller ORP	Être consciencieux
Utilisation de son calendrier numérique	Savoir planifier son emploi du temps
Rechercher un emploi	Développer la persévérance

emploi lausanne

Questionnaire de satisfaction

Cocher votre satisfaction.Noter ci-dessous la date du jour

La formation a été utile

- ☐ 😊😊 Tout à fait
- ☐ 😊 Plutôt oui
- ☐ 😟 Plutôt non
- ☐ 😟😟 Pas du tout

Le formateur ou la formatrice a bien expliqué les choses à faire

- ☐ 😊😊 Tout à fait
- ☐ 😊 Plutôt oui
- ☐ 😟 Plutôt non
- ☐ 😟😟 Pas du tout

Je trouve qu'il y a une bonne ambiance

- ☐ 😊😊 Tout à fait
- ☐ 😊 Plutôt oui
- ☐ 😟 Plutôt non
- ☐ 😟😟 Pas du tout

Le formateur ou la formatrice m'écoute et m'aide pendant le cours

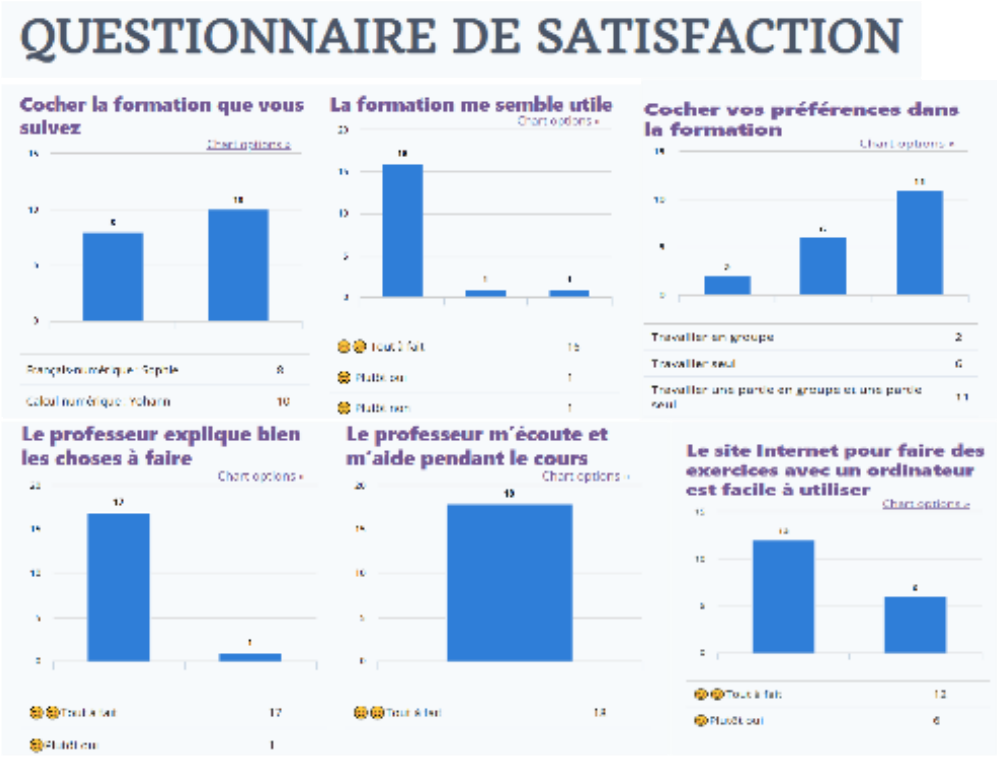
- ☐ 😊😊 Tout à fait
- ☐ 😊 Plutôt oui
- ☐ 😟 Plutôt non
- ☐ 😟😟 Pas du tout

Le site Internet Dclics est facile à utiliser

- ☐ 😊😊 Tout à fait
- ☐ 😊 Plutôt oui
- ☐ 😟 Plutôt non
- ☐ 😟😟 Pas du tout

Si vous avez envie, vous pouvez laisser un commentaire

Résultats du questionnaire de satisfaction



Si vous avez envie, vous pouvez laisser un commentaire	
Merci beaucoup au professeur pour son savoir faire et son écoute. Ces cours m'ont beaucoup apportés	je voudria la formation
je veudrais ordinateur	je suis contant.
C etait interessant et un bon professeur.	merci pour votre gentillesse
je suis bien avec professeur pour toute la formation je reste avec lui	J'ai beaucoup aimè faire de la formation.