

Synthèse de l'atelier de prototypage

Problématique : Comment mieux repérer et orienter les
Demandeurs d'Emploi en situation d'illettrisme vers une
solution adaptée ?

Solution : Fédérer les acteurs du territoire autour de fiches
procédures adaptées pour faciliter la vie quotidienne des
demandeurs d'emplois en situation d'illettrisme.

LA COOPÉRATIVE DES SOLUTIONS

inventer autrement, construire ensemble
des solutions pour l'accès de tous aux
compétences de base.

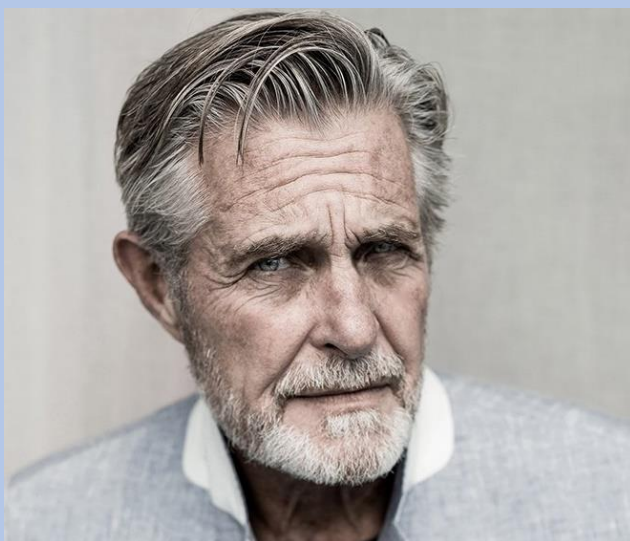


Étaient représentés :

- Pôle Emploi Bastia
- Préfecture Corse (dépt. 2B)
- AFPA
- Cap Emploi
- ALPHA
- OPRA
- ANLCI (animation de l'atelier)
- Eurogroupe Consulting (animation de l'atelier)

Persona choisi

PRÉNOM : BARNABÉ



Traits de caractère principaux : Crédule, minutieux, colérique.
Barnabé est remonté contre sa situation qu'il trouve injuste

Âge : 58 ans

Localisation : Bastia

Occupation : Au chômage, il doit faire ses démarches en ligne pour Pôle emploi. La bénévole qui l'aide pour cela ouvre son regard sur le monde

Degré d'illettrisme : degré 2

Situation familiale : Veuf depuis peu, Barnabé a deux enfants qui travaillent et viennent d'apprendre l'ampleur de ses difficultés car la femme de Barnabé gérait tout l'administratif à la maison. Ils l'ont aidé à trouver une association

Situation professionnelle : Ouvrier dans l'automobile au chômage à la suite d'un plan social, malgré des mois de lutte et des promesses de son employeur

Autres : Barnabé a beaucoup de démarches administratives à gérer aujourd'hui. Il fait des maquettes et des modèles réduits de voitures et arrive à décrypter les plans de montage.

Il a participé activement aux manifestations des gilets jaunes

Persona construit (1/2)

OBJECTIFS

Centres d'intérêts et activités :

- Réalisation de maquettes
- Défendre ses droits
- Retrouver une forme de socialisation (gilets jaunes)

Objectifs personnels :

- Retrouver son autonomie, accéder à ses droits
- Découvrir de nouveaux réseaux de socialisation, rencontrer de nouvelles personnes
- Partager sa compétence (construction de maquettes), apprendre de nouvelles choses

Objectifs professionnels :

- Retrouver un emploi (statut vis-à-vis de ses enfants, autonomie financière)
- Réduire son illettrisme et illettronisme
- Acquérir de nouvelles compétences

BESOINS

Besoins personnels :

- Accompagnement dans les démarches administratives (Pôle emploi, AMELI, CAF...)
- Accompagnement à la reformulation d'illettrisme
- Soutien au niveau personnel
- Besoin de s'exprimer, d'être écouté

Besoins professionnels :

- Apprentissage du numérique
- Accompagnement spécifique, adapté à la recherche d'emploi
- Développer les connaissances du milieu/de l'environnement professionnel
- Gagner en confiance, identifier et valoriser ses compétences professionnelles

Persona construit (2/2)

PROBLEMES

Problèmes personnels :

- Isolé
- Gestion des papiers, du quotidien : factures, démarches...génère des tensions, du retard, du stress
- Gestion familiale
- Risque psychologique
- Difficulté à se projeter, sortir de sa colère
- Situation de deuil

Problèmes professionnels :

- Deuil de l'ancien métier
- Adaptation au nouveau marché de l'emploi
- Compétences non adaptées au marché et méconnaissance des outils de recherche d'emploi
- Fracture numérique

MOTIVATIONS

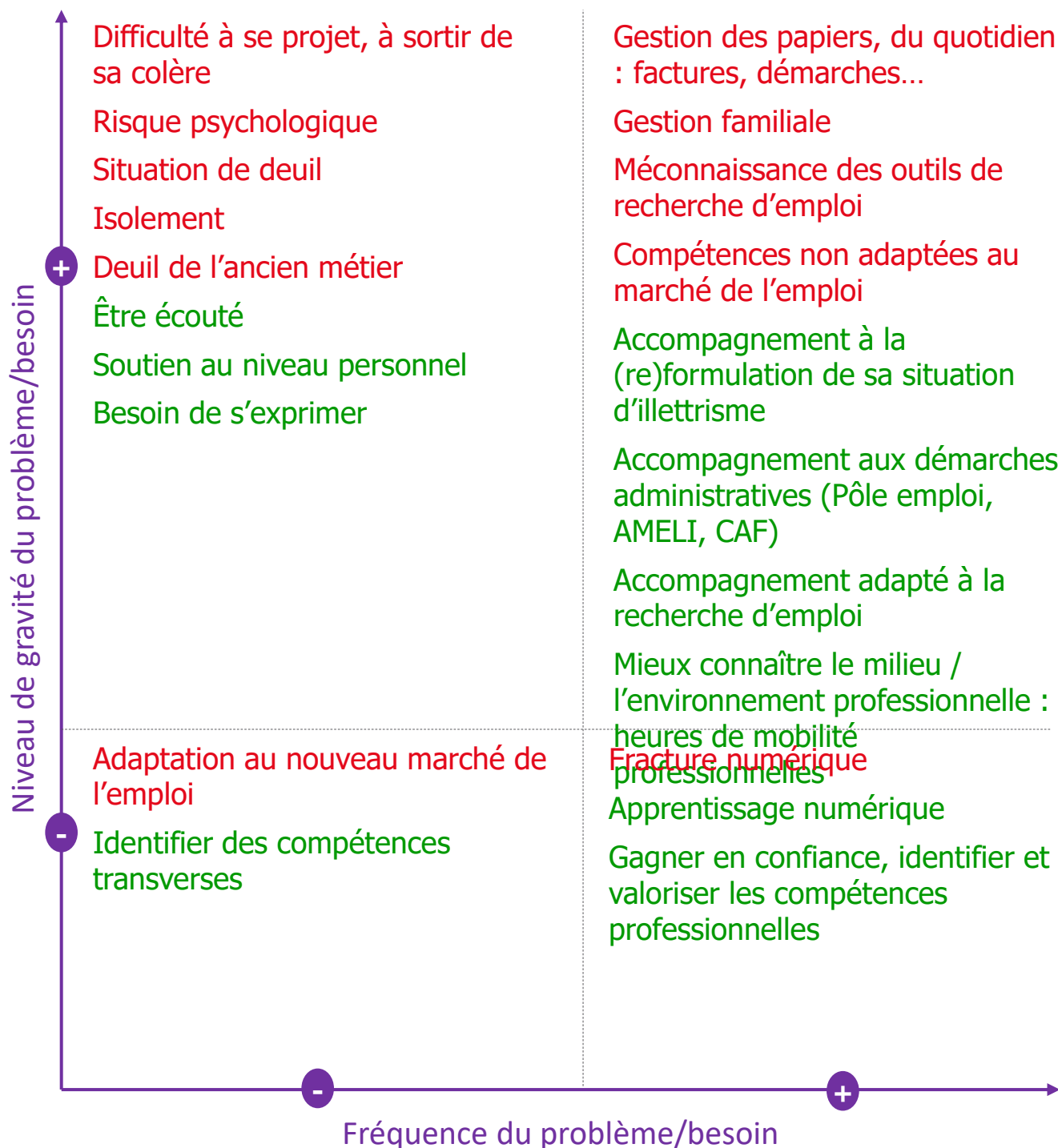
Motivations personnelles :

- Retrouver une autonomie, ne pas être un poids pour ses enfants
- Retrouver une place au sein de la famille, pouvoir rendre ses enfants fiers de lui
- Désir de justice, de retrouver une justice
- Recréer des liens sociaux et partager sa condition avec d'autres
- Estime de soi

Motivations professionnelles :

- Retrouver un emploi qui correspond à sa valeur travail, qui reconnaisse sa valeur
- Être financièrement autonome
- Estime de soi, dignité

Problèmes et Besoins priorités



Besoin retenu n°1 : Accompagnement à la (re)formulation de sa situation d'illettrisme

Besoin retenu n°2 : Accompagnement aux démarches administratives (Pôle emploi, AMELI, CAF)

Besoin retenu n°3 : Accompagnement adapté à la recherche d'emploi

Solutions proposées (1/2)

Accompagnement à la (re)formulation de la situation d'illettrisme

- Par le biais de la technique d'entretien individuel, interroger sur le parcours de vie. S'appuyer sur des documents (CV, lettres diverses), faire remplir des dossiers (CMU, CAF...)
- Entretien de repérage avec mise en situation. Par exemple : complétion d'un dossier. Analyser les signes, créer une relation de confiance.
- Instaurer un lien de confiance pour aborder/échanger sur la difficulté. Montrer que ce n'est pas un sujet tabou, l'aborder comme un frein « comme les autres ».
- Confronter la personne à cette difficulté en la mettant en situation de lecture/d'écriture.

Accompagnement aux démarches administratives (Pôle emploi, AMELI, CAF)

- Réaliser des fiches procédures sous forme de schéma (plan) pour chaque démarche de l'organisme. Détailler chaque étape à l'aide de copies d'écrans avec un cheminement et des indications pour trouver des informations. Exemple de fiche : Apprendre à classer/conserver des documents. Pour les degrés 1 (les plus grave) d'illettrisme, apprendre à classer par l'observation de sigles.
- Découvrir et utiliser les sites dédiés lors d'ateliers. S'appuyer sur l'existant et innover sur tout le territoire.
- Accueillir et rassurer la personne. Coordonner les réponses administratives apportées en lien avec les différents travailleurs sociaux.
- Travailler avec un référent social unique qui peut conseiller, accompagner, orienter vers les bons interlocuteurs en fonction des démarches administratives à effectuer.

Solutions proposées (2/2)

Accompagnement adapté à la recherche d'emploi

- Poser un diagnostic qui prend en compte le parcours initial professionnel, la situation globale (y compris sociale), les compétences globales et le projet professionnel. Instrumenter un parcours vers l'emploi réaliste.
- Diagnostiquer le degré d'illettrisme et préciser les besoins, pour construire conjointement des réponses adaptées sur un poste de travail.

Solution prototypée : Fédérer les acteurs du territoire autour de fiches procédures adaptées pour faciliter la vie quotidienne des demandeurs d'emplois en situation d'illettrisme

Fiches procédures

- 1) Support : Roman photo qui traduit les procédures avec un rendu visuel, qui inclut des captures d'écran, des photos des espaces des différents organismes. La fiche consiste en un parcours pas à pas avec les plans, les informations essentielles présentées sous formes visuelles, etc. Un podcast vidéo pourrait ajouter des éléments sonores qui faciliterait la compréhension et la mémorisation des informations présentes dans la fiche.
- 2) Mode d'élaboration de la fiche : Choisir 2-3 démarches sur lesquelles les acteurs de terrain sont beaucoup sollicités et demander ensuite à des personnes en situation d'illettrisme si l'une de ces démarches est particulièrement compliquée pour elles. Détailler cette démarche sous forme de procédure puis la traduire sous une forme graphique avec une charte graphique commune réalisée à partir des outils existants (Facile A Lire et à Comprendre (FALC), guide de santé publique France). La mise en œuvre pourrait être faite par des professionnels (photographe, vidéaste, graphiste...) ou des étudiants (IMF, Université de Bastia, lycée Jocante, KEDGE).
- 3) Financement : Solliciter la DIRECCTE, le territoire, le FSE...
- 4) Diffusion : Les fiches et les podcasts sont disponibles chez tous les partenaires/intervenants sociaux. Les partenaires sont informés régulièrement des mises à jour. La communication peut se faire par : diffusion directe d'un partenaire, radio, le réseau de services civiques (informer la DDCSCP).
- 5) Accessibilité garantie grâce à des tests faits par des utilisateurs représentatifs des différents degrés d'illettrisme.
- 6) Comment identifier les personnes en situation d'illettrisme grâce à cet outil : les fiches procédures respectent toutes la même charte graphique et sont connues par les partenaires : lorsqu'un usager est accueilli et qu'il est en possession d'une fiche, il est facilement identifié comme devant faire l'objet d'une attention particulière et est encouragé à demander un accompagnement spécifique.

Solution prototypée : Fédérer les acteurs du territoire autour de fiches procédures adaptées pour faciliter la vie quotidienne des demandeurs d'emplois en situation d'illettrisme

Partage des outils

- 1) Acteurs à solliciter : Grand Bastia, Collectivité de Corse (Mairie, préfecture, SP), CAF, Pôle Emploi, CDC (pôle social), CPAM, CCAS, MSP, Cap Emploi, Banque de France, Greta, lycée agricole, Sud Concept, IFRTS, ID Formation, agents d'accueils des services, médiateurs numériques, tissu associatif : OPRA, Alpha, Ava Bastia, Falep, CIDFF, secours populaire, restaus du cœur, partage, Croix-rouge, CHRS, Maria Stella, Alix, UDAF, ADIE, EPN (asso + MQS)...
- 2) Intégration des organismes à la démarche : Mail d'invitation à des responsables des institutions à une journée pour présenter les fiches, qui seraient intégrées à une plateforme numérique à destination de tous les acteurs, créée par l'IREPS. Les participants à cette journée d'information deviennent ensuite les ambassadeurs de la démarche au sein de leur institution et y partagent les fiches procédures. Le chargé de mission de l'ANLCI facilitera quant à lui les échanges entre les acteurs. Dans un second temps, la plateforme pourrait s'enrichir, avec des définitions de l'illettrisme, les fiches, avec une partie dédiée aux particuliers et une autre aux entreprises / administrations.
- 3) Un évènement annuel sera organisé lors des Journées Nationales d'Action contre l'Illettrisme autour d'une thématique. Cet évènement sera l'occasion de déployer de nouvelles fiches qui intégreront la plateforme.
- 4) Financement : Voir avec la DIRECCTE questions financements sont possibles avec le PRIC et le CDC par exemple.
- 5) Le réseau sera coordonné par un triptyque coordonnateur (poste à ouvrir ?) – ANLCI – acteurs de terrain. Le coordonnateur enrichit le catalogue de fiches, organise des évènements de mise en commun des savoirs des professionnels, forme les services civiques, sensibilise les différents organismes... Les fiches mises à jour sont présentées aux partenaires par le biais d'une newsletter.

Plan d'action

Etapes de la solution	Actions à mener	Délai	Responsable
Fiches procédures	➤ Réaliser une fiche procédure sur le thème du compte CPF	16/03/2020	AFPA / CAP EMPLOI
Test de la solution	➤ Organiser un atelier avec les usagers pour tester la solution	Début avril	OPRA
Mise en place du réseau	➤ Solliciter les organismes (demander un appui de l'IRA)	Après avoir fini la 1 ^{ère} fiche	Pôle Emploi / Préfecture 2B
	➤ Solliciter les financeurs / Sponsors	Dans un second temps	
	➤ Solliciter les prestataires	Dans un second temps	