Offensive de formation continue dans l'aide sociale (2019–2021)

Rapport d'évaluation

CONFÉRENCE SUISSE DES INSTITUTIONS D'ACTION SOCIALE CSIAS
Andrea Beeler

FSEA FÉDÉRATION SUISSE POUR LA FORMATION CONTINUE
Cäcilia Märki

Zurich, septembre 2022

SVEB FSEA
Schweizerischer Verband für Weiterbildung
Fédération suisse pour la formation continue
Federazione svizzera per la formazione continua
Swiss Federation for Adult Learning

SKOS CSIAS COSAS
Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe
Conférence suisse des institutions d'action sociale
Conferenza svizzera delle istituzioni dell'azione sociale
Conferenza svizra da l'agid sozial

Sommaire

1 Situation de départ 2

1.1 OBJECTIFS DE L'OFC 2

1.2 GROUPES CIBLES 4

1.3 ORGANISATION DU PROJET 4

1.4 MISE EN ŒUVRE 5

1.5 FINANCEMENT 6

1.6 BASE DE DONNÉES POUR L'ÉVALUATION 6

2 Résultats au sein des services sociaux 7

2.1 OBJECTIFS DES SERVICES SOCIAUX 7

2.2 COORDINATION INTERNE ET SENSIBILISATION 7

2.3 IDENTIFIER ET ABORDER LES COMPÉTENCES DE BASE / BILAN DE COMPÉTENCES 7

2.4 ADAPTATION DES PROCESSUS, DOCUMENTS ET CONCEPTS INTERNES 9

2.5 GESTION PLANIFIÉE DE LA FORMATION 9

2.6 MISE EN RÉSEAU AVEC LES PRESTATAIRES DE FORMATION 10

2.7 MISE EN RÉSEAU ENTRE LES SERVICES SOCIAUX 10

2.8 COLLABORATION AVEC LES DIRECTIONS DE L'INSTRUCTION PUBLIQUE DE CERTAINS CANTONS 11

2.9 DURABILITÉ DES RÉSULTATS DE L'OFC AU SEIN DES SERVICES SOCIAUX 11

3 Exemples de bonnes pratiques 13

4 Facteurs de réussite et défis 14

4.1 FACTEURS DE RÉUSSITE POUR LA MISE EN ŒUVRE DE L'OFC AU SEIN DES SERVICES SOCIAUX 14

4.2 DÉFIS POUR LES SERVICES SOCIAUX 15

4.3 RÉSULTATS AU NIVEAU POLITIQUE 15

5 Conclusion et perspectives 17

5.1 CONCLUSION 17

5.2 PERSPECTIVES 18

6 Annexe 19

1 Situation de départ

En 2020, 272’100 personnes dépendaient de l'aide sociale en Suisse. Parmi celles-ci, environ deux tiers sont des adultes, dont la moitié n'a aucun diplôme professionnel. Près de 30 % des bénéficiaires de l'aide sociale rencontrent des difficultés au niveau des compétences de base telles que l’expression orale dans une langue nationale, la lecture et l'écriture ou l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. La formation constitue une condition préalable essentielle à une intégration durable dans le monde du travail. Elle ouvre une voie prometteuse vers l'indépendance financière à un grand nombre de personnes actives et de chômeurs tributaires de l'aide sociale. Il vaut la peine d'investir dans la formation continue des bénéficiaires de l'aide sociale sur les plans humain, social et économique. Elle leur permet de participer à la société, favorise une gestion autonome de la vie quotidienne et contribue à améliorer l’état de santé. Elle augmente par ailleurs leurs chances sur le marché de l’emploi et décharge l'aide sociale.

Sous le titre « Un emploi grâce à une formation », la Conférence suisse des institutions d'action sociale CSIAS et la Fédération suisse pour la formation continue FSEA ont lancé en janvier 2018 une offensive de formation continue pour les bénéficiaires de l'aide sociale. Cette initiative a abouti au projet pilote commun « Offensive de formation continue dans l'aide sociale » (OFC), qui a été mis en œuvre de septembre 2019 à décembre 2022 (cf. concept de mise en œuvre OFC).

1.1 OBJECTIFS DE L’OFC

Le projet pilote de l’OFC poursuivait deux objectifs principaux :

- Aider les services sociaux participants à développer des processus et structures internes qui favorisent systématiquement la promotion de la formation des bénéficiaires de l'aide sociale (mise en place d'une structure d’encouragement interne dans les services sociaux).
- Dans le cadre de ces structures naissantes, les bénéficiaires de l'aide sociale doivent avoir la possibilité de participer à des formations continues, de l’acquisition des compétences de base au diplôme de formation professionnelle pour adultes, en passant par la qualification professionnelle.

L’OFC repose sur le modèle de formation continue suivant :

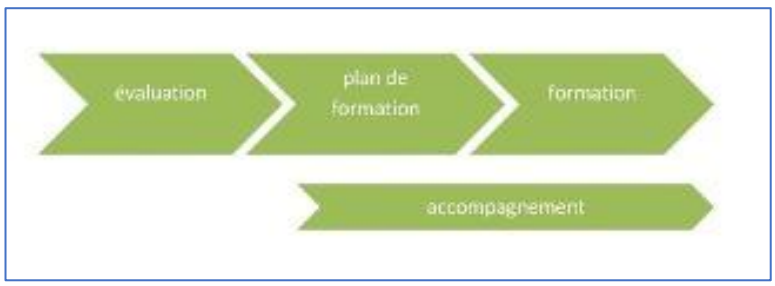
Figure 1 : Modèle de formation continue de l’OFC

Le processus de l’OFC
Selon la conception de l’OFC, la démarche ou le chemin vers la qualification comporte quatre étapes :

1. Tout commence par une clarification dûment fondée des aptitudes et compétences individuelles, y compris les compétences de base, clés et quotidiennes (évaluation).
2. Sur la base de cette évaluation, les personnes concernées, conseillées et accompagnées par des experts, déterminent leur propre objectif de formation, éventuellement en plusieurs étapes. Selon l’objectif visé, un plan de formation individuel est élaboré.
3. A l’aide du plan de formation, les personnes concernées identifient l'offre de formation adéquate avec l’aide de spécialistes. Elles sont accompagnées lors de la mise en œuvre.

Chaque personne est accompagnée, coachée et encouragée par le service social - ou un autre service - tout au long de son parcours de formation. La responsabilité de l'aide sociale dure jusqu’à l’atteinte de l'objectif de formation et l’entrée dans le monde du travail, ainsi que par-delà une durée appropriée.

Figure 2 : Le processus de l’OFC



1.2 GROUPES CIBLES

Le premier groupe cible de l'offensive de formation continue sont les services sociaux. Les bé-néficiaires de l'aide sociale constituent le groupe cible secondaire. Ils doivent pouvoir profiter à moyen ou long terme de la mise en œuvre de l'OFC au sein des services sociaux grâce à un en-couragement ciblé de la formation continue selon le modèle de l'OFC.

Au total, dix services sociaux cantonaux, régionaux et communaux de différentes tailles de Suisse alémanique et du Tessin ont conclu un accord de collaboration avec le projet de l'OFC :

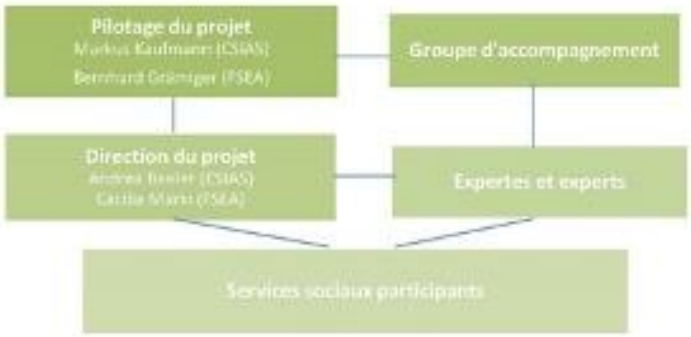
- Service social de la commune d'Ittigen BE
- Service social régional Niederönz BE
- Service social de la ville de Bienne BE
- Service social de la commune de Wohlen BE
- Services sociaux du canton de Glaris
- Centre d'action sociale Hochdorf Sursee ZENSO LU
- Région sociale de Dorneck SO
- Service social d'Eschlikon TG
- Service social de Dietikon ZH
- Canton du Tessin

Un service social a mis fin à sa participation à l'OFC au terme d'une année en raison d'une surcharge de travail et de changements de poste. Un autre service social a suspendu sa participation pour les mêmes motifs.

1.3 ORGANISATION DU PROJET

Dans le cadre de leur collaboration, la CSIAS et la FSEA ont choisi d'organiser le projet comme suit :

Figure 3 : Organisation du projet OFC



Lors de la mise en œuvre de l'OFC, la CSIAS et la FSEA ont opté pour un co-pilotage et une codirection du projet. Pour le conseil et l'accompagnement, les services sociaux ont été épaulés par un tandem composé d'expertes et d'experts du domaine social et

de la formation. Un groupe d'accompagnement national a traité les thèmes de l'OFC du point de vue politique et stratégique.

1.4 MISE EN ŒUVRE

Pendant deux ans, les institutions participantes ont été soutenues et accompagnées dans la mise en œuvre de l'offensive de formation continue visant à promouvoir les compétences de base/la qualification professionnelle. Le projet de l'OFC a mis à disposition les prestations de soutien suivantes :

- Conseil et accompagnement par un tandem d'expertes et d'experts issus du domaine social et de la formation
- Mise à disposition et développement (continu) d'outils pratiques et de modèles
- Ateliers pour les dirigeants et les conseillers des services sociaux
- Réunions de réseautage et d'échange pour les services sociaux participants

En mars 2019, un premier atelier d'information a été organisé avec 18 services sociaux intéressés. Des premiers entretiens ont eu lieu à l'automne 2019 avec les dix services sociaux ayant confirmé leur participation et conclu un accord de collaboration avec l'OFC. Ces rencontres ont permis de découvrir la situation initiale de chaque service, de clarifier les objectifs de l'OFC et d'esquisser la démarche commune à adopter.

L'OFC a débuté en janvier 2020 par un premier atelier commun à Olten. Les services sociaux ont ensuite élaboré des objectifs individuels en collaboration avec les expertes et experts et établi un premier plan de mise en œuvre. Selon les besoins, les services sociaux ont fait appel à l'aide desdits spécialistes pour la mise en œuvre des objectifs spécifiques au projet.

Ateliers et réunions d'échange dans le cadre de l'OFC

Format	Date	Thème clé
Atelier 1	23.1.2020	Lancement du projet, faire connaissance, objectifs communs et démarche à adopter
Atelier 2	3. 9. 2020	Identifier et aborder les compétences de base
Échange en ligne	17.12.2020	Échange sur les thèmes « identifier et aborder les compétences de base, listes d'offres, mise en réseau avec les cantons »
Atelier 3	18.1.2021	Planifier et permettre la participation à une formation, offres de formation à bas seuil
Atelier avec les directions de l'instruction publique et des affaires sociales du canton de BE	24.3.2021	Elargir les connaissances, poser des questions, faire part des requêtes et préoccupations
Échange en ligne	30.3.2021	Échange sur le thème de la planification et de la mise en œuvre de la formation, interfaces avec l'économie et le premier marché du travail
Échange en ligne	18.8.2021	Échange sur le thème « Que faut-il pour assurer le succès des mesures ? »

Atelier 4	27.10.2021	Évaluation et sécurisation des résultats, durabilité de l'OFC dans les services sociaux participants

Entre les différentes séances organisées dans le cadre de l'OFC, les services sociaux ont travaillé de manière autonome ou avec le concours d'expertes et experts pour mettre en œuvre leurs objectifs respectifs.

Relations publiques
Dans le cadre de leurs réseaux respectifs, la FSEA et la CSIAS ont informé le public de la mise en œuvre, des résultats et des rapports d'expérience de l'OFC par le biais de différents canaux (news, newsletter, articles Zeso et conférences). Une documentation du travail de relations publiques est présentée à l'annexe 2.

1.5 FINANCEMENT

Le financement de l'OFC a été assuré par les contributions des fondations et programmes d'encouragement ci-après :

- Programme d'encouragement « développement durable » de l'Office fédéral du développement territorial ARE
- Fondation Christoph Merian
- Fondation Paul Schiller
- Fondation Ernst Göhner
- Fondation MBF
- Fondation UBS

Sans ce précieux soutien, la mise en œuvre de l'OFC n'aurait pas été possible.

1.6 BASE DE DONNÉES POUR L'ÉVALUATION

Cette évaluation s'appuie d'une part sur les objectifs des différents services sociaux, convenus au cours du premier semestre 2020 dans le cadre des processus internes mis en place avec le soutien d'expertes et d'experts. D'autre part, la documentation des activités des différents services sociaux a été évaluée en collaboration avec ces mêmes spécialistes. Des entretiens d'évaluation ont en outre été menés au premier trimestre 2022 avec les services sociaux participants sur les thèmes de l'atteinte des objectifs, de l'état de la mise en œuvre et de la durabilité de l'OFC.

2 Résultats au sein des services sociaux

Les sous-chapitres suivants résument les travaux réalisés par les services sociaux durant leur participation à l'OFC. Les résultats sont présentés à l'aide de thèmes centraux qui se sont avérés décisifs dans le processus de mise en œuvre.

2.1 OBJECTIFS DES SERVICES SOCIAUX

Parmi les premiers résultats du projet figurait la formulation des objectifs individuels par les services sociaux avec l'appui d'expertes et d'experts. Les objectifs étaient comparables, mais présentaient des éléments clés spécifiques aux différents services sociaux :

- Sensibiliser les collaborateurs au thème des compétences de base/de la formation continue.
- Intégrer l'évaluation du potentiel dans le processus.
- Identifier et clarifier les interfaces (internes : service de l'emploi, externes : offres d'insertion professionnelle).
- Élaborer et tester des outils pour identifier les besoins d'encouragement dans la formation, en particulier en ce qui concerne les compétences de base.
- Etablir des plans de formation individuels pour les bénéficiaires de l'aide sociale.
- Elaborer un concept global pour la promotion des compétences de base.
- Mettre en œuvre la transmission des connaissances sur le thème de la formation et du marché du travail.
- Procéder à une analyse de la situation actuelle/dresser un aperçu des offres de formation, mise en réseau avec les prestataires de formation de la région.

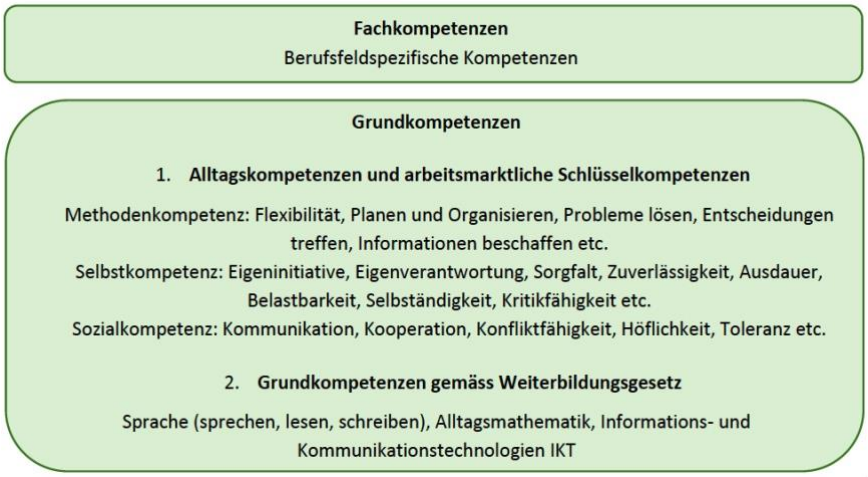
2.2 COORDINATION INTERNE ET SENSIBILISATION

Les services sociaux ont instauré des groupes de travail internes amenés à traiter différents sujets. Les groupes se sont penchés sur le thème des compétences de base, l'identification et le traitement adéquat d'un besoin d'encouragement au niveau des compétences de base. Certains groupes ont élaboré une position commune pour la promotion des compétences de base/de la formation continue. Dans les services de plus grande taille, il n'a pas toujours été facile d'informer et d'impliquer l'ensemble des assistantes et assistants sociaux, ainsi que de les motiver à adopter une approche commune.

2.3 IDENTIFIER ET ABORDER LES COMPÉTENCES DE BASE / BILAN DE COMPÉTENCES

Les bases du projet de l'OFC ont été transmises et discutées lors d'un atelier organisé à l'automne 2020. Pour les étapes suivantes de la mise en œuvre, il était particulièrement important de clarifier le lien entre les compétences de base et les compétences de la vie quotidienne. Dans le cadre de l'OFC, les compétences de base ont été intégrées comme suit :

Figure 3 : Définition des compétences de base dans le cadre de l'OFC



Au début du projet, tous les services sociaux se sont clairement concentrés sur le thème « Identifier et aborder les compétences de base », ainsi que sur la collecte et la documentation de toutes les informations pertinentes relatives aux compétences de base et à la formation. La liste de contrôle « Est-ce que je connais les compétences de mes client(e)s » (liste de contrôle) a ainsi vu le jour. Tous les services sociaux participants ont utilisé ce document, parfois sous une forme adaptée, pour recueillir des informations de base sur la biographie éducative et le niveau de formation des bénéficiaires de l'aide sociale.

Un outil pour dresser un état des lieux a été présenté lors du 2ème atelier à l'automne 2020 afin de clarifier en détail les besoins d'encouragement au niveau des compétences de base. Il met en exergue les compétences de base telles que l'expression orale, la lecture, l'écriture, les mathématiques élémentaires et les technologies de l'information et de la communication (TIC) à l'aide de tâches concrètes de la vie quotidienne. Cet outil a été adapté et testé par plusieurs services sociaux. Les assistantes et assistants sociaux jugent le résultat de l'état des lieux pertinent, mais estiment que le processus est nettement trop lourd pour être utilisé dans la pratique du conseil social. Il est en effet nécessaire de recourir à des outils et méthodes plus simples afin de pouvoir évaluer un éventuel besoin d'encouragement dans le domaine des compétences de base. Les mesures suivantes ont ensuite été testées et souvent intégrées dans les activités quotidiennes des services sociaux :

- Intégration d'une notice (annexe 3) dans le processus de conseil. L'objectif est de réaliser une première évaluation du besoin de soutien dans le domaine des compétences de base, en observant les bénéficiaires de l'aide sociale lors de la prise de notes simples. Cette démarche permet de décider s'il convient de poser d'autres questions ou d'envisager des clarifications plus détaillées.
- Élaboration d'un catalogue de questions pouvant être posées au cours du processus de conseil pour évaluer sommairement les compétences de base. Les réponses et observations permettent de tirer des conclusions sur les compétences de base (annexe 4).

En ce qui concerne l'état des lieux, la procédure établie par le service social de Dietikon est particulièrement intéressante. Comme décrit ci-dessus, les assistantes et assistants sociaux identifient un éventuel besoin d'encouragement au niveau des compétences de base et inscrivent la personne concernée à un état des lieux. Celui-

ci est réalisé au sein du service social par un expert de la formation continue/promotion des compétences de base. Ce bilan permet d'identifier les offres concrètes et de déterminer dans quelle mesure elles s'appliquent à la personne concernée. Une démarche qui permet de l'affecter au(x) cours adapté(s) à ses besoins. L'évaluation des compétences fait partie des tâches clés des prestataires, notamment dans le domaine des compétences de base (cf. aussi les exemples de bonnes pratiques au chapitre 3).

Des événements de sensibilisation aux compétences de base ont également été organisés en coopération avec la Fédération suisse Lire et Écrire. Elles ont été jugées très positives et utiles. Elles ont permis de rassembler tout le personnel du service social et son entourage pour une sensibilisation au thème des compétences de base.

2.4 ADAPTATION DES PROCESSUS, DOCUMENTS ET CONCEPTS INTERNES

Tous les services sociaux participants ont investi dans l'adaptation des processus internes afin de relever et de documenter systématiquement la formation initiale et continue des bénéficiaires, mais aussi d'identifier et de clarifier les interfaces internes et externes existantes. Les services sociaux ont retravaillé les concepts, formulaires et processus en y intégrant le thème de la formation (annexe 5 : formulaire du service social de la ville de Bienne « Compétences de base évaluation secteur Intake 2 »). Ces travaux ont débouché sur des modèles révisés pour l'analyse situationnelle, le rapport et le déroulement de l'Intake. Certains services sociaux ont testé et évalué ces nouveaux processus complétés. Dans d'autres services sociaux, l'évaluation est encore en cours à l'heure actuelle. Les documents adaptés ont été sauvegardés sur une plateforme d'échange interne de la CSIAS à l'attention des services sociaux participants.

Plusieurs services sociaux ont réalisé un travail conceptuel approfondi. Parmi les outils développés figurent un guide pour la promotion de la formation dans le cadre du processus de conseil, un « concept d'encouragement des compétences de base », ainsi qu'un concept de formation interne qui doit permettre d'ancrer les connaissances au sein même de l'organisation. Une experte en formation a créé un concept de « Lernloft » (loft pour apprendre), inauguré dans le canton de Thurgovie à l'initiative du service social d'Eschlikon. A titre d'exemple de travail conceptuel, nous vous invitons à découvrir le « concept des compétences de base » du service social de Dietikon, élaboré dans le cadre de l'OFC (cf. encadré).

2.5 GESTION PLANIFIÉE DE LA FORMATION

L'atelier 3 et un échange en ligne ont mis l'accent sur la gestion planifiée de la formation. Issu du monde de la formation, le terme « plan de formation » a fait l'objet d'une réflexion critique. Les services sociaux ont décidé qu'il n'était pas nécessaire d'établir un plan de formation séparé, mais plutôt d'aborder les objectifs et sous-objectifs de formation pertinents dans le cadre de l'état des lieux et de les intégrer dans les conventions d'objectifs générales (annexe 6). Dans cette perspective, les services sociaux ont intégré le « plan de formation » dans les documents, formulaires et processus existants.

L'accompagnement d'un parcours de formation plus long jusqu'à l'obtention d'une AFP ou d'un CFC n'a pu être testé qu'en partie en raison de la durée limitée du projet.

2.6 MISE EN RÉSEAU AVEC LES PRESTATAIRES DE FORMATION

Les services sociaux ont dressé des aperçus des offres de formation régionales. Celles-ci englobent les offres actuellement accessibles aux divers services sociaux concernés dans le domaine de la formation et de l'insertion professionnelle. L'OFC a par ailleurs permis de renforcer considérablement la prise de conscience que les bénéficiaires de l'aide sociale peuvent suivre des cours proposés dans le cadre de la loi sur la formation continue.

Les offres régionales dans le domaine de l'encouragement linguistique étaient déjà bien connues des assistantes et assistants sociaux avant le début du projet et ont été largement mises à profit. En revanche, d'autres cours liés aux compétences de base tels que la lecture, l'écriture, les mathématiques élémentaires et les TIC étaient moins connus et n'étaient donc pas utilisés systématiquement. Les recherches des expertes et experts en formation continue ont permis d'identifier des offres jusqu'alors inconnues. Des lacunes de l'offre existante ont également été identifiées à l'échelle régionale. Les cours dans le domaine des compétences de base sont souvent proposés dans les zones de desserte des grandes villes. Les services sociaux ont donc parfois recouru à des offres transcantonales plus proches sur le plan géographique.

La mise en réseau des services sociaux participants avec les prestataires de formation de la région s'est nettement améliorée au cours du projet. Le service social de Bienne a par exemple invité des prestataires à une réunion d'échange pour discuter des besoins et de la collaboration. Pour le service social de Dietikon, les « Lernstuben » (salles d'étude) du canton de Zurich sont devenues un point de rencontre avec les bénéficiaires de l'aide sociale. Ces derniers ont pu suivre l'éventail des cours visant à favoriser l'acquisition des compétences de base dans la ville voisine d'Altstetten. Quant au canton de Lucerne, il a fortement développé l'offre grâce aux bons de formation dans le domaine des compétences de base, une initiative qui a profité aux bénéficiaires de l'aide sociale de la ZENSO.

2.7 MISE EN RÉSEAU ENTRE LES SERVICES SOCIAUX

En raison de la pandémie de coronavirus, les séances en présentiel ont été moins nombreuses que prévu. Les réunions en ligne ont néanmoins permis d'assurer un échange continu. Grâce aux ateliers de l'OFC et séances d'échange en ligne organisées sur demande, les services sociaux participants ont pu profiter de leurs expériences respectives. La possibilité d'échanger a été très appréciée, puisqu'elle permettait d'exploiter les synergies, d'apprendre des approches d'autres services et de formuler des préoccupations communes. Les services sociaux ont accepté de partager leurs résultats (formulaires, documents, concepts) entre eux.

2.8 COLLABORATION AVEC LES DIRECTIONS DE L'INSTRUCTION PUBLIQUE DE CERTAINS CANTONS

Dans certains services sociaux, la mise en œuvre de l'OFC a été favorisée par les activités des directions cantonales de l'instruction publique. Elles ont permis d'améliorer la mise en réseau avec le canton et les offres bénéficiant d'un soutien cantonal. C'est notamment le cas dans les cantons de Lucerne (bons de formation), Zurich (« Lernstuben ») et Thurgovie (« Lernloft »). Les trois services sociaux participants du canton de Berne ont pu se mettre en réseau avec la direction cantonale de l'instruction publique du canton de Berne dans le cadre d'un échange convenu séparément. L'influence positive des conditions-cadres cantonales sur la mise en œuvre de l'OFC ressort clairement de la présentation des exemples de bonnes pratiques des cantons de Lucerne et de Thurgovie (cf. exemples de bonnes pratiques au chapitre 3).

2.9 DURABILITÉ DES RÉSULTATS DE L'OFC AU SEIN DES SERVICES SOCIAUX

L'un des points forts des entretiens d'évaluation était l'ancrage durable des développements et expériences de l'OFC dans les structures du service social concerné. Les retours des services sociaux permettent de résumer ci-après les activités visant à assurer la pérennité du projet :

- Tous les services sociaux ont fait part de leur volonté de continuer à assurer la mise en œuvre des objectifs de l'OFC au terme du projet pilote. Parmi les objectifs visés par les services sociaux figurait le maintien d'un niveau de sensibilisation élevé aux thèmes de la formation.
- La majorité des services sociaux ont indiqué que l'OFC était désormais bien ancrée dans leurs processus et que la collaboration était établie au niveau des interfaces internes. Certains services sociaux ont en outre instauré des groupes de travail permanents et intégré des multiplicateurs internes dans différents départements.
- Tous les services sociaux considèrent les formations régulières pour l'ensemble de leur personnel comme essentielles à l'ancrage durable de l'OFC. Elles ont été dispensées ou sont en cours de planification.
- L'impact quantitatif de l'OFC sur la participation aux mesures de formation n'a pas pu être démontré au moment de l'évaluation. La mise en œuvre et l'accompagnement des objectifs de formation individuels jusqu'à l'obtention d'une AFP ou d'un CFC prennent plus de temps que la durée de deux ans du projet de l'OFC. Néanmoins, il ressort clairement que les services sociaux ont de plus en plus orienté les bénéficiaires de l'aide sociale vers des offres de formation.
- Une évaluation interne de l'impact de l'OFC est prévue dans certains services sociaux après un ou deux ans, d'autres souhaitent vérifier l'impact plus tôt en ce qui concerne la participation réelle des bénéficiaires de l'aide sociale à la formation continue non formelle jusqu'à l'obtention d'un diplôme de formation professionnelle pour adultes
- La dimension politique a également joué un rôle important pour l'ancrage durable du thème au sein des services sociaux. En participant au projet pilote, qui poursuit une « offensive de formation continue dans l'aide sociale » à

l’échelle nationale, il a été plus facile pour les services sociaux de défendre le thème auprès des décideurs communaux.

3 Exemples de bonnes pratiques

En tant qu'organisation partenaire, le « Zentrum für Soziales Zenso » (Centre d'action sociale) de Hochdorf Sursee a pu soutenir le canton de Lucerne dans la diffusion de « bons de formation pour les compétences de base ». Les assistantes et assistants sociaux du Zenso ont présenté les offres aux personnes ayant besoin de développer leurs compétences de base, les ont aidées à faire leur choix et à s'inscrire. Elles disposaient à cet effet de bons de participation d'une valeur de 500 francs. En cas de participation réussie à un cours, les personnes concernées pouvaient suivre une deuxième formation la même année. Sur les 754 participants ayant profité d'un bon de formation en 2021, 21% étaient des bénéficiaires de l'aide sociale. Les bénéficiaires du canton de Lucerne, et en particulier du Zenso, ont profité de ces bons de formation et du développement de l'offre dans le domaine des compétences de base. Un rapport sur le Zenso, la RFP et les bons de formation a été publié dans le canton de Lucerne : https://alice.ch/de/informiert-bleiben/newsroom/detail/kanton-luzern-leistet-pionierarbeit-in-der-foerderung-von-grundkompetenzen/

A Eschlikon, une offre de formation à bas seuil « Lernloft » (loft d'apprentissage) a été mise en place à l'initiative du service social d'Eschlikon ayant participé à l'OFC avec la collaboration du canton de Thurgovie. Elle est financée par la direction de de l'instruction publique du canton de Thurgovie dans le cadre du programme cantonal d'acquisition des compétences de base. Le « Lernloft » sert de point de contact pour les personnes souhaitant améliorer leurs compétences de base. L'organisateur du « Lernloft » a mis en place une coopération avec le WBZ Weinfelden pour la promotion des compétences de base numériques. Un coaching en emploi est proposé le samedi matin. Les services sociaux de la région peuvent orienter les personnes concernées vers cette offre. Des collaborations ont aussi été mises en place avec des entreprises proposant la majorité de leurs services sous forme numérique. Ces sociétés organisent plusieurs fois par an des cours au « Lernloft » visant à développer les compétences numériques de base. Les CFF forment par exemple à l'utilisation de l'application CFF, Swisscom donne un cours sur l'utilisation du smartphone et la Banque cantonale de Thurgovie (TKB) propose une formation sur les opérations bancaires en ligne.

Le service social de Dietikon a établi un partenariat avec la « Kantonale Schule für Berufsbildung » (EB Zürich), un prestataire de formations continues dans le domaine des compétences de base. L'ensemble des assistantes et assistants sociaux ont été informés de ce partenariat et peuvent profiter de l'offre. La direction du service social s'engage clairement en faveur d'un état des lieux professionnel afin de disposer d'une base de décision dûment fondée pour la participation à une mesure de formation et d'éviter des erreurs d'affectation frustrantes. Pour réaliser cet état des lieux, un expert du prestataire du centre de formation pour adultes EBZ se rend sur site et dresse un bilan avec les bénéficiaires de l'aide sociale inscrits par les assistantes et assistants sociaux. Les résultats sont transmis aux responsables des dossiers. Cette démarche permet une planification et une mise en œuvre ciblées et adaptées des mesures de formation. Des responsables du service social de Dietikon s'expriment dans un article sur leur engagement dans le cadre de l'OFC, ainsi que leur collaboration avec l'EBZ : https://alice.ch/de/informiert-bleiben/newsroom/detail/fokus-auf-die-grundkompetenzen/

4 Facteurs de réussite et défis

Les facteurs de réussite ci-après offrent un rapide aperçu des expériences des services sociaux.

4.1 FACTEURS DE RÉUSSITE POUR LA MISE EN ŒUVRE DE L'OFC AU SEIN DES SERVICES SOCIAUX

Les facteurs suivants ont participé au succès de la mise en œuvre dans les services sociaux :

- Chaque service social a élaboré ses propres objectifs, adaptés aux besoins individuels et aux conditions locales. Les objectifs et la démarche sont bien ancrés au sein de l'équipe de projet, l'implication des assistantes et assistants sociaux est bien planifiée et mise en œuvre.
- Les compétences de base/la qualification professionnelle ont été intégrées dans les outils et processus existants, la mise en œuvre a été largement testée (évaluée) et les instruments ont été adaptés en conséquence.
- Volonté d'échanger les expériences avec d'autres services sociaux, de partager des connaissances sur les processus, les solutions qui fonctionnent et les coopérations, ainsi que sur les documents concrets.
- Développement d'une position claire des services sociaux sur le thème de la formation continue conformément à l'OFC.
- Rendre visibles les offres de formation inconnues à ce jour, réseauter avec les prestataires de formation, identifier les lacunes dans l'offre régionale.
- Développement de nouvelles formes de collaboration entre les services sociaux et les prestataires, comme p. ex. entre le service social de Dietikon et EB Zürich en ce qui concerne l'état des lieux ou le « Lernloft » à Eschlikon en coopération avec le canton de Thurgovie (cf. exemples de bonnes pratiques).
- Le recours aux offres subventionnées, p. ex. dans le cadre de la loi sur la formation continue, a facilité l'affectation des bénéficiaires aux cours appropriés.
- Les thèmes « compétences de base/formation » s'imposent comme les « gardiens d'une thématique » fiables afin d'ancrer durablement, et au-delà du projet, les connaissances, structures et processus élaborés dans le cadre de l'OFC. Des groupes de travail permanents, des multiplicateurs dans les départements, des manifestations de mise à niveau et formations continues ont été très utiles à cette fin.
- L'attention suscitée par l'OFC à l'échelle nationale a favorisé l'ancrage du thème dans les services sociaux et le contexte politique.
- La mise en œuvre de l'OFC nécessite une phase préparatoire pour la sensibilisation, la clarification des responsabilités, la constitution de l'équipe de projet, la définition des objectifs et le plan de mise en œuvre.

4.2 DÉFIS POUR LES SERVICES SOCIAUX

Interrogés sur les défis à relever, les services sociaux ont cité les facteurs suivants :

- Le manque de ressources temporelles constituait un défi pour les services sociaux. Il était difficile d'investir le temps nécessaire et d'assurer la continuité des projets, (surcharge de travail, changements de poste) face aux projets prioritaires à mener en parallèle.
- Les conditions-cadres générales dans le canton et la commune étaient des facteurs déterminants pour la réussite du projet. En cas de conditions défavorables, cela pouvait avoir un impact négatif sur le projet, même si la motivation était élevée au sein du service.
- Le travail de projet a été principalement réalisé avec des personnes occupant une fonction dirigeante. L'implication de la base (assistantes et assistants sociaux en charge des dossiers) a parfois constitué un défi.

4.3 RÉSULTATS AU NIVEAU POLITIQUE

Sur le plan politique, l'offensive de formation continue poursuivait deux objectifs prioritaires. Dans un premier temps, il s'agissait de s’assurer que les contributions fédérales destinées à la promotion des compétences de base dans le cadre de la loi sur la formation continue puissent aussi être attribuées au groupe cible des bénéficiaires de l'aide sociale. Dans un deuxième temps, il convenait d’augmenter les ressources financières allouées aux cantons pour l’encouragement des compétences de base.

Les deux objectifs ont pu être atteints. Lors de l'élaboration du document de référence, adopté par la Confédération et les cantons dans le domaine des compétences de base pour la période 2021-2024, il a été possible d’œuvrer à la mention explicite des bénéficiaires de l'aide sociale comme potentiel groupe cible pour la promotion des compétences de base. Dans le cadre du processus FRI, les contributions fédérales pour promouvoir les compétences de base ont en outre été augmentées de CHF 15 à 43 millions en 2020. Les cantons disposent ainsi d'une marge de manœuvre financière nettement plus importante pour coopérer avec l'aide sociale. Lors du débat sur l'augmentation des fonds, l'argument de dégager davantage de moyens pour l’encouragement dans l'aide sociale a joué un rôle significatif. Dans le cadre d'un événement organisé en mars 2020 par le groupe parlementaire « Formation continue », les parlementaires ont pu être sensibilisés à la question. Les bases d'un futur travail de lobbying fructueux sont ainsi posées au parlement.

Le groupe d'accompagnement
L'objectif du groupe d'accompagnement était de donner plus de visibilité et de poids au thème de la formation continue dans l'aide sociale et de renforcer la collaboration entre les domaines du social et de la formation. Le groupe d'accompagnement a assuré l'ancrage du projet auprès des offices fédéraux, des cantons, des villes et des milieux économiques. Le groupe d'accompagnement s'est réuni à quatre reprises au cours du projet pour échanger sur les thématiques de l’OFC. Chaque réunion a permis de présenter l'état d'avancement du projet d'un service social participant.

Le groupe d'accompagnement s'est consacré aux thèmes suivants :

- collaboration avec les services cantonaux chargés de la mise en œuvre du mandat de promotion de la LFCo
- Interfaces avec les programmes d'intégration cantonaux PIC
- Coopération des services sociaux avec l'économie et certificats de branche

Les membres du groupe d'accompagnement estiment que l'OFC est un projet pertinent. Ils se sont prononcés en faveur de la poursuite et de l'extension de l'OFC.
Annexe 1 : Membres du groupe d'accompagnement, réunions et thèmes abordés

L'OFC a été présentée lors d'une assemblée plénière de la CIFC. Fin 2020, un atelier de l'OFC a permis de discuter des éventuelles coopérations entre les directions de l'instruction publique et l'aide sociale dans le domaine des compétences de base. Cette démarche devrait permettre d'informer et de sensibiliser les cantons qui ne sont pas représentés par un service social dans le projet de l'OFC.

5 Conclusion et perspectives

5.1 CONCLUSION

Les entretiens d'évaluation avec les services sociaux impliqués ont montré que les responsables de la mise en œuvre de l'OFC sont satisfaits de l'état de la réalisation des objectifs. Certains services sociaux ont pu atteindre tous les objectifs, d'autres y travaillent encore. L'OFC se distingue d'autres projets pilotes dans la mesure où il n'est pas limité dans le temps, mais que le processus de mise en œuvre doit être poursuivi en permanence après la phase de développement intensive.

- L'OFC, en tant que projet national, renforce la position des services sociaux face aux décideurs des communes et cantons, notamment lorsqu'il s'agit d'assurer une orientation durable vers la formation et son financement.
- L'imbrication du conseil et de la formation dans le contexte de l'aide sociale donne des impulsions, tout comme le fait de s'intéresser systématiquement aux thèmes des compétences de base et de la qualification professionnelle.
- Les services sociaux se sont concentrés sur la mise en place d'une structure d'encouragement interne. La phase pilote a mis en exergue les travaux préparatoires requis pour la mise en œuvre de l'OFC dans chaque service social : sensibilisation, analyse de la situation actuelle, création d'une équipe de projet, définition des objectifs et planification des mesures.
- Le travail sur les processus internes, documents et interfaces était l'une des principales réalisations du processus de l'OFC au sein des services sociaux. Ce travail a nécessité des ressources et de la conviction. L'impact de cet investissement, de l'augmentation de la participation jusqu'à l'obtention d'une AFP / d'un CFC, n'apparaît que dans un deuxième temps.
- Dans le domaine de la promotion de la formation initiale et de la formation continue, l'interaction des services sociaux de l'OFC avec l'environnement régional et cantonal a été déterminante pour le succès du projet pilote, en particulier le renforcement de la collaboration avec les offices cantonaux chargés de l'encouragement des compétences de base.
- L'offensive de formation continue a clairement révélé les limites du système. Outre l'identification des lacunes de formation, ainsi que la recherche et l'accompagnement des parcours de formation appropriés, le financement des mesures de formation constitue souvent un défi pour les services sociaux. L'aide sociale finance les mesures de formation subsidiairement aux systèmes en amont. L'interaction entre les différents systèmes est complexe et présente des lacunes, malgré la loi sur la formation continue. Un changement de paradigme s'impose au niveau de la Confédération, des cantons, des assurances sociales et de l'économie, visant à promouvoir à large échelle le rattrapage professionnel pour les adultes. Celui-ci doit être soutenu conjointement par les acteurs concernés. La CSIAS et la FSEA s'engagent ensemble à cette fin.

5.2 PERSPECTIVES

Sur la base des expériences de la phase pilote de l’OFC, une deuxième phase (OFC 2) est en préparation. Les enseignements tirés de la première phase sont intégrés dans les bases conceptuelles de l’OFC 2.
Un développement du modèle de l’OFC est en cours, de même que des préparatifs pour étendre l’OFC à la Suisse romande. Des réflexions conceptuelles sont également menées au sujet de la mise en place de projets d'accompagnement et le développement de nouveaux partenariats pour l’OFC 2, dans le but de promouvoir la formation initiale et la formation continue des bénéficiaires de l'aide sociale.
Le lancement du projet OFC 2 est prévu pour 2023.

.

6 Annexe

Annexe 3

Feuille de notes

Date :

A faire :

A apporter la prochaine fois :

Prochain rendez-vous :

Annexe 4

Liste de contrôle : Est-ce que je connais les compétences de mes client(e)s ?

Quel est l’objectif de cette liste de contrôle ?

Liste de contrôle : Est-ce que je connais les compétences de mes client(e)s ?
Quel est l’objectif de cette liste de contrôle ?

Au contact des client(e)s et de leurs questions dans le cadre de l’Intake/de l’analyse de la situation, les assistantes et assistants sociaux collectent explicitement et implicitement de nombreuses informations sur la biographie éducative, les compétences et les possibilités de la cliente/du client. La clarification ciblée des compétences et celle associée au processus de conseil ne sont souvent pas réalisables, voire inutiles pour les services sociaux (ou peuvent être effectuées ultérieurement par un service externe). Pour une analyse situationnelle, les assistantes et assistants sociaux n'ont pas besoin de clarifier en détail les compétences, mais de procéder à une première évaluation approximative qui servira de base à la définition des prochaines étapes. Grâce à la liste de contrôle et en vue d’une première évaluation, les assistantes et assistants sociaux peuvent directement vérifier ce qu'elles/ils ont déjà appris au cours des entretiens de conseil « habituels » au sujet de la formation/des compétences et des aspects à compléter.

La liste de contrôle ne remplace pas la documentation. Elle sert uniquement à vérifier ses propres connaissances et ne remplace pas les clarifications et notes d’entretien. Comme d'habitude, les informations sont documentées dans le système de gestion des dossiers du service social. La liste de contrôle ne requiert aucune forme écrite.

À qui s'adresse cette liste de contrôle ?

La liste de contrôle s’adresse aux assistantes et assistants sociaux des services sociaux qui, en tant que responsables de cas, souhaitent apporter leur soutien à la cliente/au client en matière de formation et d'acquisition de compétences. Pour les assistantes et assistants sociaux, la liste de contrôle fait office d'outil de réflexion pour tester leur propre connaissance de la cliente/du client. Que sais-je de la formation et des compétences de ma cliente/mon client ? Que dois-je encore investiguer avant d'initier les prochaines étapes liées à l’encouragement ou à la qualification de ma cliente/mon client ?

À quel moment utiliser la liste de contrôle ?

La liste de contrôle peut être utilisée au début et pendant le processus d'Intake comme source d'idées ou vers la fin du processus d'Intake pour vérifier l’état des connaissances (avant l'introduction de mesures de formation ou d'insertion professionnelle).

(En tant qu'assistant(e) social(e)), que sais-je du niveau de formation et des compétences de ma cliente/mon client ?

Que sais-je déjà ?	Que faire, si je ne connais pas encore certains éléments ?
Formation scolaire, qualifications et cours Je connais la biographie éducative et d'apprentissage de ma cliente/mon client et sais : ☐ quelles écoles elle/il a fréquenté; ☐ quelles formations elle/il a suivies et quelles qualifications elle/il possède (et si celles-ci sont/peuvent être reconnues); ☐ comment elle/il a vécu l'école/la formation et peux évaluer sa capacité d'apprentissage; ☐ quels cours ou mesures d'insertion professionnelle elle/il a suivis; ☐ pour les migrant(e)s : où et comment elle/il a acquis ses connaissances d'allemand; ☐ combien de temps et avec quelle intensité elle/il a suivi les cours d'allemand. 4.	• Discuter du curriculum vitae et/ou de la «biographie d'apprentissage» lors d'un entretien. • Consulter notamment les certificats et diplômes de fin d'études. Le cas échéant, faire vérifier leur potentielle reconnaissance. • Capacité d'apprentissage : les potentiels indices sont le nombre d'années scolaires, la durée et le nombre de cours ayant permis d'atteindre le niveau linguistique actuel. • Pour les migrant(e)s, la durée et l'intensité des cours d'allemand par rapport au niveau d'allemand atteint donnent de bonnes indications sur la capacité et l'autonomie d'apprentissage. • …
Compétences Je dispose d'une première évaluation des compétences suivantes de la cliente/du client : ☐ niveau linguistique (pour les allophones) ou de lecture et d'écriture (pour les francophones); ☐ TIC (gestion et utilisation des technologies de l'information et de la communication numériques); ☐ mathématiques élémentaires (pensée logique, projection spatiale); ☐ compétences clés et de la vie quotidienne (compétences méthodologiques, personnelles et sociales); ☐ compétences professionnelles (spécialisées); ☐ je connais les compétences à investiguer et/ou encourager.	• Lors de l'entretien de conseil, faire remplir une fiche de rendez-vous avec la date de la prochaine consultation. • Faire lire le document « Droits et obligations » et demander ce que la cliente/le client a compris à ce sujet. • Demander des dates disponibles pour un rendez-vous dans un mois. • Proposer un exercice de calcul sur la base du budget. • Demander à la cliente/au client de se rendre sur le site Internet du service social et de rechercher les coordonnées de l'assistant(e) social(e). • Questions sur la maîtrise de l'écriture au clavier.

	• …
Interêts, objectifs et souhaits Je connais les intérêts et objectifs de la cliente/du client et sais : □ ce qu'elle/il aime et sait bien faire; □ quels objectifs et souhaits elle/il a dans la vie et à l'égard du travail; □ quels intérêts professionnels elle/il nourrit et quels activités elle/il affectionne/n'affectionne pas; □ comment elle/il s'imagine la reprise d'une formation ou la (ré)intégration d'un travail. Je peux évaluer si cette perspective est, le cas échéant, réaliste ou possible.	• Interroger la cliente/le client sur ses loisirs. • Demander à la cliente/au client où elle/il se projette professionnellement dans 3 ans. • Interroger sur l'organisation du quotidien avec le travail/la formation souhaité(e). • Questions sur les points prioritaires en relation avec le travail/la formation de la cliente/du client. • …
Motivation, flexibilité et disponibilité Je dispose d'une première évaluation des possibilités personnelles et de la disposition à suivre une formation (continue) et je sais : □ ce qui la/le motive ou pas; □ sur quel soutien elle/il peut compter de la part de son entourage personnel et social; □ dans quelle mesure la situation personnelle, familiale et de santé permet de suivre une formation (continue); □ de quelle flexibilité temporelle et géographique elle/il dispose.	• Questions sur les conséquences positives et négatives d'une formation (continue). • Questions sur la structure quotidienne et les disponibilités. • Questions sur l'état de santé. • Questions sur la garde des enfants. • …
Evaluation □ J'ai procédé à une première évaluation de la formation, des qualifications et compétences de ma cliente/mon client, ainsi que de son potentiel de développement des compétences et de formation (continue) (ou lorsqu'une clarification externe supplémentaire est nécessaire). Je peux évaluer à quel « stade de changement »[1] elle/il se trouve dans le processus de changement et de développement personnel.	
Documentation □ J'ai consigné mes évaluations et les prochaines étapes par écrit.	

[1] Stades de changement selon le modèle transthéorique de Prochaska & Di Clemente : pré-contemplation (n'entrevoit aucun besoin subjectif de changer), contemplation (ambivalence quant aux étapes du changement personnel), préparation (démarre les changements personnels), action (met en œuvre les changements (agit)), maintien (essaie de renforcer les changements personnels).

Annexe 5

Choix de questions pour relever sommairement les compétences de base ou le besoin d'encouragement dans le domaine des compétences de base.

Les questions sont conçues comme un choix multiple. Elles sont idéalement liées au sujet discuté et peuvent être posées pendant l'entretien. L'objectif est d'éviter que les personnes concernées aient l'impression de passer un examen.

Question	Conclusion, notes
Lire et écrire pour les locutrices et locuteurs natifs	
– Lire : Voici une information sur..., merci de bien vouloir la lire. – Qu'est-ce que vous avez compris ? Qu'est-ce qui est important pour vous ? Qu'est-ce qui est écrit sur... ? – -> les explications orales ne sont fournies que maintenant. – Ecrire : Faire remplir une enveloppe avec sa propre adresse, qui sera ensuite utilisée. – Lire 2-3 questions écrites sans les commenter et demander d'y répondre par écrit (questions ouvertes auxquelles il n'est pas possible de répondre par oui/non)	
Compétences de base orales et écrites chez les allophones	
– Compréhension : communiquer des informations, puis poser des questions – Qu'est-ce que vous avez compris ? Qu'est-ce qui est important pour vous ? Que pouvez-vous faire ? – Parler : décrire quelque chose, laisser la personne raconter (pas des informations personnelles, qui sont les premières à être mémorisées). – Lire et écrire comme des locutrices et locuteurs natifs, mais des textes simples.	
Compétences de base en mathématiques (tous)	
– Comment êtes-vous arrivé(e) ici ? A pied : quelle est la distance entre votre domicile et ici ? km, h/'. – Description du trajet avec droite et gauche (aller-retour pour évaluer la capacité à s'orienter et le pouvoir d'abstraction) – Vous touchez Fr. ... par mois. Comment répartissez-vous ce montant afin qu'il dure jusqu'à la fin du mois ? – Faites-vous attention aux actions/promotions lors de vos achats ? Comment savez-vous si cela en vaut la peine ? (p. ex. que signifie 3 pour 2, 25 % moins cher au prix de Fr. 2.- ? ...) – D'après vous, combien gagneriez-vous si vous pouviez travailler en tant que... ? – Comment mémorisez-vous les rendez-vous ? Tenez-vous un agenda ? Comment ? Si nous nous revoyons	

dans 14 jours, quelle sera la date ? Inscrivez la date dans votre agenda/ sur une fiche de rendez-vous. – Si vous devez être à Berne à 14h00, à quelle heure devez-vous prendre le train pour être sûr(e) d'arriver à temps ? (évent. demander ou indiquer la durée du trajet)	
Compétences médiatiques (tous)	
– Téléphone portable : connaissez-vous l'agenda sur votre téléphone portable ? Comment ? Comment l'utilisez-vous ? – Vous écrivez des mails, SMS... ? Envoyez-moi un message ! – Consultez le site web de la commune ! Cherchez le numéro de téléphone de..., horaires d'ouverture... – Ordinateur : avez-vous un PC ? Comment l'utilisez-vous ? Que savez-vous faire ? (rédiger des mails, créer des documents Word, des tableaux Excel, recherche sur Internet...). Donnez-moi votre adresse e-mail ! Ecrivez-moi un mail, consultez le site Internet de la commune, cherchez l'horaire...	

NA/07.06.2021

Annexe 6

Stadt Biel
Ville de Bienne

Evaluation compétences de base - Intake

Nom :
Prénom :
N° AVS :
Adresse :

Structure du cas :

Date de naissance :

État civil :
Langue de corresp.
Nationalité :

Assistant(e) social(e) :

Langue principale (langue maternelle) Autres langues	*(si mention all ou fr – pas besoin d'indiquer « oral, écrit, lecture »)*
Langue cible	☒ Allemand ☐ Français Si connu, indiquer le niveau de langue : **Langue principale D ou F**
Oral	Veuillez choisir...
Ecrit	Veuillez choisir...
Lecture	Veuillez choisir...
Remarque	

Technologies de l'information et de la communication (TIC) Utilisation et application	Veuillez choisir...
Remarque	

Mathématiqueséléme ntaires	Veuillez choisir...
Remarque	

Annexe 7

Planifier la formation initiale et continue

Une fois que la **situation actuelle sur le thème de la formation a été saisie** et documentée, il convient d'élaborer des perspectives avec les clientes et clients puis de définir les objectifs et étapes clés.

Comparer les compétences - intégration sociale/professionnelle visée

Comparer les compétences actuelles avec les exigences liées à l'intégration sociale/professionnelle visée :

- Quelles sont les compétences à acquérir/développer ?
- Quelles sont les mesures adéquates ?

Si nécessaire, ces questions peuvent être clarifiées à l'externe.

Elaborer un plan de formation

Définir un objectif global :

- Que souhaite atteindre la cliente / le client ?
- Quels éléments peuvent être traités à court terme ?
- Qu'est-ce qui est réalisable, mais qui nécessite plus de temps et de ressources ?

Définir des objectifs partiels/étapes clés

- Quels objectifs partiels sont utiles et peuvent déjà être définis ?

Prochaines étapes :

- Quelles prochaines étapes peuvent être réalisées et convenues ?

Suivi :

- Comment s'assurer du suivi des éléments convenus ? Quelle forme d'accompagnement est requise à cet effet ?

Identifier l'atteinte d'un objectif partiel/d'une étape clé :

- Comment constater l'atteinte d'un objectif partiel ? Comment contrôler la réalisation des objectifs ?

➔ A intégrer dans la **convention d'objectifs** établie avec les clientes et clients.

Informations générales

Planifier les parcours de formation à l'aide du modèle de qualification : le modèle de qualification du concept de l'offensive de formation continue comprend les trois niveaux suivants : compétences de base, qualification professionnelle à bas seuil et diplôme de formation professionnelle :

Les trois niveaux de qualification peuvent être subdivisés par **groupes cibles, objectifs et offres** :

Groupe cible du service social	**Objectif**	**Offre**	**Description**
Personnes possédant **de faibles compétences de base** et **peu/pas de formation formelle**	Etendre la capacité à agir dans la vie quotidienne et la participation sociale par le développement des **compétences de base (en particulier les compétences de la vie quotidienne)**, créer les conditions de participation à des offres de formation plus poussées (aptitude à suivre une formation continue).	**Offres pour encourager les compétences de base**	Créer les conditions de base pour le développement continu des compétences. Développement des compétences de base : langue (parler, lire, écrire), mathématiques élémentaires, technologies de l'information et de la communication (TIC), apprendre à apprendre. • Alphabétisation, cours d'allemand A1, A2, cours de compétences de base tels que « maîtriser la paperasse ».
Personnes possédant **de faibles compétences de base** (en particulier compétences clés requises sur le marché du travail), **peu d'expérience professionnelle** et **aucun ou plus de diplôme de formation formel pertinent**	Améliorer les **compétences de base** • Focus sur les compétences clés du marché du travail • Créer une base pour la qualification professionnelle	**Offres de préparation à l'insertion professionnelle**	Améliorer les compétences de base dans le cadre de cours liés à l'activité professionnelle ou à la fonction • Centre opérationnal du « Kompetenzzentrum Integration » (centre de compétence pour l'intégration) de la ville de Berne • Cours de préparation aux compétences de base (exemple EBZ Olten) • Promotion linguistique liée au travail (SESAME, Invol, etc.)
Personnes possédant un **potentiel fondamental pour obtenir un diplôme professionnel**, mais pour lesquelles l'**accès direct** à la formation professionnelle initiale est **trop difficile**. Niveau linguistique A2 disponible.	Avoir acquis les compétences de base et **les compétences professionnelles requises** pour débuter un apprentissage AFP ou CFC.	**Préapprentissage pour la formation professionnelle initiale**	Préparation à la formation professionnelle initiale du métier concerné. Niveau linguistique A2 requis. • Cours de préparation aux compétences de base (p. ex. EBZ Olten) • Promotion linguistique liée au travail, p. ex : SESAME • Préapprentissage d'intégration

Personnes possédant **de faibles compétences professionnelles pertinentes,** mais **suffisamment de compétences clés et de compétences de base pour accéder au marché du travail**	Augmentation des chances sur le marché du travail grâce à l'acquisition de **compétences professionnelles à bas seuil**. Le cas échéant, permettre un raccordement aux (pré)apprentissages pour la formation professionnelle initiale.	**Offres à bas seuil pour la qualification professionnelle**	Certificats de branche attestant de compétences professionnelles à bas seuil. • Formation d'auxiliaire de santé de la CRS • Cours pour conducteurs de chariots élévateurs, etc.
Personnes présentant **le potentiel pour obtenir un premier diplôme professionnel** ou nécessitant une **réorientation professionnelle**. Niveau linguistique B1/B2 disponible.	Intégration durable sur le marché du travail grâce à un diplôme professionnel (= **compétences professionnelles** pertinentes).	**Formation professionnelle initiale Attestation fédérale de formation professionnelle AFP / Certificat fédéral de capacité CFC**	Compétences professionnelles = acquérir des aptitudes spécifiques au domaine d'activité pour le travail quotidien. Niveau de langue B1 requis pour les apprentissages AFP et CFC simples de 3 ans, niveau linguistique B2 requis pour les apprentissages CFC exigeants de 3 et 4 ans. Connaissances suffisantes en TIC et en mathématiques nécessaires.