

Outil de repérage du niveau de français**Le contexte de l'innovation**

Les Services sociaux parisiens accueillent principalement des usagers primo-arrivants sur le territoire français (un Parisien sur cinq est né à l'étranger). Ceux-ci rencontrent des difficultés de logement, de travail, d'intégration qui sont aggravées par des difficultés d'accès à la langue française.

Les travailleurs sociaux du Département ont pour rôle de repérer et d'orienter les personnes vers l'offre de formation linguistique de proximité, adaptée à leur besoin. Or, les orientations sont différentes si l'on se situe face à un problème d'analphabétisme, d'illettrisme ou de connaissance de langue française.

L'idée innovante

Créer un outil simple d'utilisation pour l'ensemble des travailleurs sociaux du Département de Paris (services sociaux départementaux polyvalents, espaces insertion, cellules d'appui pour l'insertion) d'aide au repérage des niveaux de français du public accueilli.

L'objectif recherché

- Favoriser l'autonomie et l'intégration des usagers
- Faciliter leur parcours professionnel
- Repérer les besoins en français
- Orienter les usagers vers les dispositifs les mieux adaptés à leur situation

La démarche mise en œuvre (programmation, partenariat)

- Le constat :

Dans le cadre de la lutte contre les exclusions, l'apprentissage du français est une priorité. La mission intégration de la Délégation à la politique de la ville et à l'intégration (DPVI) est chargée de coordonner les actions en faveur de l'apprentissage du Français. Ces actions sont éclatées sur le territoire parisien avec de nombreux opérateurs et des financements répartis entre plusieurs directions de la Ville de Paris.

- La réflexion

La Direction de l'action sociale, de l'enfance et de la santé confrontée à des difficultés d'orientation des usagers face à la multitude de formations linguistiques, à la complexité des circuits et surtout à l'identification des niveaux a mis en œuvre un groupe de travail visant à aboutir à un outil de repérage. Les rencontres avec les équipes ont permis de mesurer les besoins. Les échanges avec les chefs de bureau ont permis de cadrer la réponse.

Le Département de Paris s'est associé au Centre d'études, de formation et d'insertion par la langue (CEFIL) et à la DPVI pour élaborer un schéma d'orientation simplifié.

- La concertation

Ce document a été soumis à un groupe composé de travailleurs sociaux de trois arrondissements pilotes 13^e, 18^e et 19^e arrondissement.

Des corrections et aménagements ont été proposés.

- La réalisation

Le document proposé a été retravaillé par la Mission communication et les responsables de la lutte contre les exclusions à la DASES pour gagner en simplicité et lisibilité ; l'objectif étant d'aboutir à un outil pratique, reconnu et adopté par les travailleurs sociaux.

- L'accompagnement de l'outil

Des réunions de présentation de l'outil ont eu lieu dans les 3 arrondissements ainsi qu'au Forum RSA en janvier 2012 favorisant la prise en main de l'outil. Un bilan à trois mois de son utilisation a été fait et son évaluation positive va permettre de généraliser l'outil à tous les arrondissements.

Le contenu de la réalisation

L'outil de repérage est une double page comportant l'objectif et les définitions nécessaires à la compréhension des 3 niveaux :

- Alphabétisation

Apprentissage de la lecture et de l'écriture pour un public non scolarisé dans son pays d'origine (ne maîtrisant pas l'écriture, donc la structure, d'aucune langue)

- Français langue Etrangère (Fle)

Apprentissage de l'oral et de l'écrit pour un public scolarisé dans son pays d'origine

- Lutte contre l'illettrisme

Apprentissage pour les personnes qui ont été scolarisées en France ou en français et qui n'ont pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture, de l'écriture, du calcul, des compétences de base pour être autonomes dans les situations simples de la vie courante

Dans les feuillets d'illustration, un schéma est proposé permettant au travailleur social de poser des questions à l'utilisateur et en fonction des réponses, d'évoluer vers un diagnostic et une orientation vers les dispositifs parisiens décrits dans les feuillets d'illustration.

Une 5^{ème} page est réservée à la présentation des dispositifs de formation sur chacun des 3 arrondissements pilotes, pour faciliter l'adhésion de l'utilisateur.

Une fiche de liaison lui est remise pour se présenter dans la structure retenue.

Les moyens humains et financiers (budget total, coûts pour la collectivité)

30 personnes ont participé aux réunions sur les arrondissements

6 personnes ont travaillé à la réalisation (CEFIL, inspectrice technique SSDP, chef de Bureau de l'insertion et de la lutte contre les exclusions et son adjointe chargée des questions linguistiques, chargée de mission DASES auprès de la DPVI, chef de mission communication)

Le coût : - temps agents

Réalisation (création et photocopie) en interne : 3 ramettes de papier

Le bilan de la réalisation (évaluation, suivi, projet d'évolution)

4 500 outils de repérage diffusés dans les 3 arrondissements pilotes (SSDP, EI, CAPI)

1500 fiches d'orientation par arrondissement

L'évaluation permet de constater une bonne appropriation de l'outil par les travailleurs sociaux.

Sa simplicité d'usage est mise en avant ainsi que sa clarté. Les fiches d'orientation par arrondissement, source de simplification du travail pour les travailleurs sociaux, sont plébiscitées.