

# Maîtriser les compétences de base

Savoir s'exprimer dans la langue du lieu où l'on vit, lire et écrire, calculer ou encore utiliser les technologies courantes sont des compétences indispensables pour l'intégration sociale et professionnelle ainsi que pour le développement personnel. Pour beaucoup, la maîtrise de ces compétences clés ne va pas de soi...

A quoi peuvent servir les maths dans la vie de tous les jours et au travail? Où trouver des exercices de français? A qui s'adresser pour obtenir de l'aide? Réponses dans ce guide. Quatre personnes racontent comment leur situation a changé grâce à des cours ciblés.

## Pourquoi les compétences de base sont-elles si importantes?

Les compétences de base se définissent comme l'ensemble des compétences nécessaires pour s'insérer socialement et professionnellement, de manière valable et durable. Liées aux savoirs essentiels, les principales compétences de base sont:

- 1) **la communication orale** (parler et comprendre la langue du pays où l'on réside)
- 2) **la lecture et l'écriture**
- 3) **les mathématiques de tous les jours**
- 4) **les technologies de l'information et de la communication d'usage quotidien**

D'autres compétences méthodologiques, sociales ou personnelles peuvent être considérées comme des compétences de base: repérage dans l'espace et dans le temps, connaissance des droits et devoirs liés à l'exercice de la citoyenneté, connaissance de l'histoire et des traditions d'un lieu, perception de soi, esprit d'équipe, organisation, etc.

Quiconque maîtrise ces compétences...

- ...peut participer pleinement à la vie sociale, économique, politique et culturelle;
- ...facilite son intégration dans le marché du travail;
- ...améliore son employabilité;
- ...gagne en autonomie, ne dépend pas des autres;
- ...jouit d'une meilleure estime de soi;
- ...court moins de risques d'être isolé ou mis à l'écart.

Il y a également de nombreux bénéfices sur le plan professionnel:

- maintien de l'emploi;
- salaire plus élevé;
- plus grande productivité;
- accès à des formations continues;
- possibilité d'obtenir une promotion;
- adaptation plus rapide aux évolutions du monde du travail.

## Quelques chiffres pour la Suisse:

- 800'000 personnes (16% des adultes) ont de la peine à lire et à comprendre un texte simple. Parmi elles, près de la moitié sont nées en Suisse et y ont suivi l'école obligatoire.
- 400'000 personnes éprouvent des difficultés à résoudre des problèmes élémentaires de calcul.
- 8% des 16 à 65 ans ne peuvent converser dans la langue du lieu où ils vivent.
- 60% des personnes ayant uniquement fréquenté l'école obligatoire utilisent Internet.

OCDE (2003): Adult Literacy and Lifeskills Survey; OFS (2006): Lire et calculer au quotidien. Compétences des adultes en Suisse; OFS: Utilisation d'Internet en Suisse; autre source: FSEA

## Communication orale

Savoir communiquer oralement, c'est être capable d'organiser sa pensée, d'exprimer par la parole des idées, d'échanger avec les autres, mais aussi d'écouter et de comprendre ce qui est dit. Sans communication orale, pas de contacts, pas de dialogues, pas d'échanges. Savoir communiquer, c'est pouvoir se présenter, raconter une histoire, discuter d'un sujet d'actualité ou encore relater un événement.

Votre supérieur vient vers vous et vous donne des instructions de travail. Vous devez les comprendre, ou être en mesure de demander les explications nécessaires...

C'est à vous que revient la tâche d'expliquer à une collègue le fonctionnement d'un appareil...

Aspirateur, pelle, ciment, etc.: les noms des équipements et des matériaux que vous utilisez vous sont familiers...

Au téléphone, vous savez comment vous adresser et répondre à la personne qui est à l'autre bout du fil. Après avoir raccroché, vous transmettez plus loin les informations...

Vous vous préparez à votre entretien d'embauche...

Ces exemples parmi d'autres illustrent l'importance de la communication orale dans le cadre professionnel.

En résumé, vous devez pouvoir:

- comprendre des instructions;
- comprendre et utiliser un vocabulaire professionnel significatif;
- expliquer des procédures de travail;
- formuler et comprendre des questions;
- comprendre et transmettre de brèves informations;
- prendre part à une discussion dans un groupe de travail;
- etc.

**Bon à savoir:** Le Diplôme d'études en langue française (DELF), le Diplôme approfondi de langue française (DALF) et le Diplôme de compétence en langue (DCL) sont les principaux certificats de langue française. Ils se basent sur le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL), un standard de reconnaissance d'aptitudes linguistiques. Six niveaux y sont définis, allant de A1 (compréhension et expression élémentaires) à C2 (maîtrise comparable à celle d'une langue maternelle).

## S'exercer

Les personnes non francophones peuvent passer un test de niveau auprès des institutions dispensant des cours de langue ou en ligne. Certaines organisations comme les universités ou le Forum du bilinguisme offrent la possibilité de constituer des tandems: deux personnes de langue maternelle différente se rencontrent et communiquent régulièrement pour s'enseigner mutuellement leur langue. Ces rencontres peuvent avoir lieu en face à face ou à distance (par exemple avec des partenaires linguistiques vivant à l'étranger). Des sites Web ([www.busuu.com](http://www.busuu.com), [www.lexxing.com](http://www.lexxing.com), [www.polyglotparty.com](http://www.polyglotparty.com), [www.livemocha.com](http://www.livemocha.com)) fonctionnent sur le même principe: dans le monde entier, des internautes enseignent leur langue et apprennent en même temps celle des autres.

→ Vous aimeriez suivre un cours dans une institution? Etre conseillé-e? Ou obtenir de plus amples informations? Rendez-vous à la page 20.

**Bon à savoir:** Trouver un travail dans un milieu francophone ne contribue pas seulement à une meilleure intégration, pour les personnes étrangères. Cela leur permet aussi d'apprendre plus vite et d'accroître leur motivation.




# Apprendre le français et construire une carrière

José Pereira de Brito, 38 ans, maçon,  
en formation de chef d'équipe



si des difficultés à saisir les consignes de sécurité ou les indications concernant l'utilisation de certains matériaux. Mon chef devait à chaque fois me servir de traducteur. Je ressentais de la gêne face à cette situation. Cela réduisait également mes responsabilités et mon autonomie. Ma méconnaissance du français constituait aussi un handicap dans la vie de tous les jours. Je dépendais toujours de l'aide d'autrui: ma tante francophone faisait office d'interprète lors de rendez-vous chez le médecin ou à l'agence de placement; quelqu'un devait rédiger les lettres pour moi; etc. Quand mon entreprise (Induni) m'a proposé des cours de français, je n'ai pas hésité. Il ne s'agissait pas seulement d'un besoin professionnel, je voulais également évoluer dans l'entreprise, mieux m'intégrer socialement et pouvoir aider plus tard mes filles à l'école.

»J'ai suivi ces cours pendant trois ans. Ils avaient lieu deux fois par semaine, le soir après le



Né au Cap-Vert, José Pereira de Brito a émigré très tôt au Portugal avec sa famille. A son arrivée en Suisse à l'âge de 26 ans, ce maçon ne connaissait pas un mot de français: «C'était rageant de ne pas savoir parler cette langue. Lorsqu'un ingénieur ou un architecte se présentait sur les chantiers, il m'était impossible de lui expliquer ce que je faisais ou de comprendre ses instructions. J'éprouvais aus-



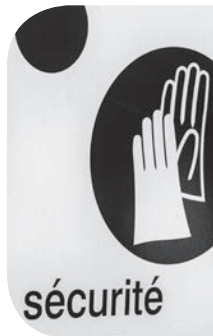
L'apprentissage de la langue française a contribué à l'évolution de son parcours professionnel et lui a permis d'être mieux intégré socialement et plus reconnu.

travail. L'enseignement portait sur la reconnaissance des sons, le vocabulaire, la grammaire et la compréhension de textes. J'exerçais mon expression orale au travers de présentations, de dialogues ou de jeux de rôles avec les autres participants. Comme nous étions plusieurs maçons, nous avons demandé d'apprendre les noms des outils: brouette, pelle, pioche, etc.

»Lors de ces cours, j'ai entendu parler de la possibilité d'obtenir un CFC de maçon par le biais de l'article 32: avec l'accord de mon employeur, j'ai sauté sur l'occasion. Possédant déjà les connaissances professionnelles, j'ai complété ma formation par des cours de maths et de culture générale. Le programme étant chargé, j'ai dû renoncer aux cours de français. Cependant, grâce aux cours de culture générale, j'ai énormément progressé dans cette langue. Mon prof m'a même fait découvrir le théâtre: une expérience magnifique!

»Je suis fier de montrer mon diplôme de langue ainsi que mon CFC. Depuis que j'ai obtenu ce dernier, beaucoup de choses ont changé: je reçois plus de considération de la part de mes collègues et de ma famille, et mon salaire a augmenté. Grâce à ma maîtrise de la langue, je me suis fait des amis francophones. J'ai aussi d'autres loisirs: je vais par exemple au cinéma. Cela m'a permis de sortir du cercle de vie presque 100% portugais dans lequel j'étais «enfermé» auparavant.

»Je suis actuellement une formation de chef d'équipe. J'aimerais obtenir par la suite un brevet fédéral de contremaître maçon. Je reprendrai sûrement des cours de français, car cette formation est encore plus exigeante: elle demande un vocabulaire spécifique et implique de nouvelles responsabilités, notamment dans les contacts avec les responsables de chantier et les clients. Sans le français, je n'en serais pas là aujourd'hui!»



## Lecture et écriture

La capacité à écrire, à lire et à comprendre un texte simple est primordiale au quotidien. Elle permet à tout un chacun de parcourir les journaux, de remplir un formulaire administratif, de voter, d'aider ses enfants à l'école (pour les devoirs, par exemple), de déchiffrer un mode d'emploi ou une notice de médicament, de trouver une information sur Internet, de répondre aux questions de l'examen théorique pour le permis de conduire, de se repérer dans une ville ou d'utiliser les transports publics.

D'innombrables tâches professionnelles impliquent aussi l'écriture, la lecture et la compréhension de texte, lorsqu'il s'agit par exemple de:

- rédiger un CV ou une lettre de candidature;
- remplir un formulaire de commande ou un rapport d'accident de travail;
- répondre à un courriel;
- prendre des notes;
- rédiger un rapport de travail;

- comprendre des procédures de travail, des instructions pour l'utilisation d'une machine ou des consignes de sécurité;
- comprendre un plan de travail ou une liste de matériel.

### S'exercer

Vous trouverez des exercices de français (orthographe, grammaire, vocabulaire, conjugaison, etc.) notamment sur: [www.educalire.ch](http://www.educalire.ch), [www.mesexercices.com](http://www.mesexercices.com), [www.pepit.be](http://www.pepit.be), [www.123cours.com](http://www.123cours.com), [www.restena.lu/amifra/exos](http://www.restena.lu/amifra/exos), [www.ccdmd.qc.ca/fr](http://www.ccdmd.qc.ca/fr).

Ces moyens d'autoformation sont de bons compléments à des cours: on apprend en effet souvent mieux et plus rapidement lorsqu'on effectue ces exercices en étant accompagné et encadré par une formatrice ou un formateur.

→ *Vous aimeriez suivre un cours dans une institution? Etre conseillé-e? Ou obtenir de plus amples informations? Rendez-vous à la page 20.*

**Bon à savoir:** Illetrisme et analphabétisme ne sont pas des synonymes. Les adultes en situation d'illettrisme sont scolarisés et ne maîtrisent pas suffisamment la lecture et l'écriture. L'analphabétisme décrit la situation de personnes qui n'ont pas ou presque pas fréquenté l'école obligatoire et n'ont jamais appris à lire et à écrire.






## Mots d'ordre: écrire, lire et oser

Raphaël Pinto, 23 ans, futur apprenti gestionnaire en intendance



voulais me prouver que j'étais capable de rattraper mon retard scolaire et de combler mes lacunes, notamment en orthographe et en grammaire. J'avais honte de voir que ma petite sœur faisait moins de fautes que moi. Il m'était d'ailleurs impossible de l'aider pour ses devoirs! A cause de mon niveau scolaire et de la peur du jugement des autres, je n'osais pas me lancer dans un apprentissage. Aujourd'hui, j'ai vaincu ce sentiment et je commencerai bientôt une formation professionnelle initiale.

»Durant ces cours, je travaille sur les accents, la conjugaison des verbes ou leurs accords. Je fais aussi des exercices d'écriture pour apprendre à décrire ma main et à bien former les lettres. Pour mon futur travail de gestionnaire en intendance, c'est important: lorsque je devrai prendre des notes ou remplir un bulletin de commande, il faudra que je puisse me relire et que les autres puissent aussi me lire. Souvent, qui dit écriture soignée dit personne soignée:



Le parcours scolaire de Raphaël Pinto a été compliqué: placement en institution spécialisée en raison de problèmes de prononciation, intégration en classe de développement, participation à un semestre de motivation, puis emplois intérimaires. Au chômage et à l'aide sociale, le jeune homme s'est inscrit, sur la recommandation de ses conseillers, à des cours de français donnés par l'Association Lire et Ecrire: «Je

Grâce à des cours de français, il surmonte petit à petit ses difficultés en écriture. Il a davantage confiance en lui, ce qui a des conséquences positives sur les plans personnel et professionnel.

cela pourrait tout à fait s'appliquer aux personnes qui travaillent dans le secteur de l'entretien.

»Les cours m'ont également donné envie de lire. Avant, la lecture ne m'intéressait pas; je la voyais comme une corvée. Maintenant, je parcours le journal, je feuillette des bandes dessinées, je lis des textes publicitaires. J'enrichis mon vocabulaire. Lorsque je ne comprends pas un mot, je cherche sa définition dans le dictionnaire. C'est aussi un moyen de mieux le mémoriser. Dans les situations de stress des entretiens d'embauche, cela m'a aidé à trouver mes mots. Le manque de vocabulaire se ressentait dans mes lettres de motivation: je variaais peu mes tournures, j'utilisais un langage trop familier et je ne ciblais pas assez mes compétences avec des mots précis comme «autonome» ou «persévérant», par exemple. Résultat: mes postulons ne se distinguaient pas de celles des autres candidats. Comment savoir s'il y avait des fautes dans mon texte? Comme

personne, dans mon entourage, ne pouvait relire mes lettres, je me fiais au correcteur informatique. Malheureusement, celui-ci n'est pas infallible...

»Après un stage de gestionnaire en intendance dans un hôpital fribourgeois, je me suis proposé pour une place d'apprentissage. Les responsables m'ont tout de suite engagé, malgré quelques erreurs dans mon CV. Ils ont vu que je travaillais bien et que j'étais passionné par ce métier. Je leur ai dit que je suivais des cours de français: cela leur a montré que j'étais conscient de mes difficultés et que j'avais envie de m'améliorer. Grâce à ces cours, j'ai aussi développé de nombreuses compétences personnelles et sociales: j'ai gagné confiance en moi, je m'ouvre davantage aux autres, j'entre plus facilement en contact avec les gens et je m'exprime avec plus d'aisance.»



## Mathématiques

Calculer un rabais dans un magasin, comparer des prix, tripler des quantités pour une recette de cuisine, doser des mélanges à partir de pourcentages, diluer un produit, établir un budget, etc.: la connaissance des notions mathématiques rudimentaires est indispensable dans la vie de tous les jours. Il est essentiel de maîtriser les opérations de base du calcul, de comprendre des concepts numériques tels que le nombre entier et le pourcentage, de savoir estimer le résultat d'un calcul, ou encore de pouvoir ordonner des informations quantitatives dans un tableau ou un graphique.

Exercer une activité professionnelle ou suivre une formation sans connaître les mathématiques? Impensable! Calculs, présentations géométriques, tableaux de valeurs, graphiques, etc., sont des éléments indissociables de nombreuses tâches. La maîtrise des mathématiques est ainsi nécessaire pour:

→ connaître la vitesse de rotation d'un cylindre ou d'une mèche de perceuse;

- lire des graphiques ou des cartes topographiques;
- évaluer des distances;
- comprendre des concepts numériques comme les lignes de températures ou les statistiques concernant les chiffres de la production;
- dessiner une forme géométrique aux dimensions précises sur un tissu pour ensuite la découper;
- calculer le nombre de plaques requises pour la cuisson d'un nombre donné de croissants;
- estimer le nombre d'articles qu'il est possible de stocker;
- évaluer le poids d'un matériau;
- évaluer si une commande peut être exécutée dans les délais;
- réaliser différentes mesures (mesurer une surface à peindre et calculer la quantité de peinture requise, mesurer la longueur de troncs d'arbres à couper);
- transformer en pourcent la valeur d'une remise pour la vente d'un vêtement;

- traiter toutes sortes de questions financières (comptabilité, budget, devis);
- etc.

### S'exercer

Voici quelques exemples de sites Internet proposant des exercices de maths (calcul mental, opérations, fractions, pourcentages, géométrie, etc.): [www.gomaths.ch](http://www.gomaths.ch), [www.mathkang.org](http://www.mathkang.org), [www.pepit.be](http://www.pepit.be), [www.mesexercices.com](http://www.mesexercices.com), [mathenpoche.sesamath.net](http://mathenpoche.sesamath.net), [matoumatheux.ac-rennes.fr](http://matoumatheux.ac-rennes.fr), [www.chatbleu.com](http://www.chatbleu.com).

S'entraîner avec l'aide d'une formatrice ou d'un formateur s'avère parfois plus efficace que de réviser seul. Il peut aussi être utile de se procurer un manuel ou un livre didactique, car les sites ne proposent pas toujours la théorie qui va avec les exercices.

→ *Vous aimeriez suivre un cours dans une institution? Etre conseillé-e? Ou obtenir de plus amples informations? Rendez-vous à la page 20.*




# L'heure des révisions de maths

Alexandre Ackermann, 22 ans, futur apprenti horloger praticien



gie (étude des pierres précieuses), le jeune homme a choisi d'entreprendre un apprentissage d'horloger praticien. Il se présentera bientôt au test d'aptitudes Multicheck demandé par les entreprises. Ce test porte notamment sur les maths, avec les quatre opérations (addition, soustraction, multiplication et division), les fractions, les racines, les puissances ou encore la géométrie et ses calculs de surfaces, de volumes, etc. Alexandre Ackermann s'est renseigné auprès de différentes entreprises horlogères sur le niveau d'exigence du test et sur les matières examinées. Il s'est aussi informé sur le site Web de l'orientation et par le biais de Corref, l'institution dans laquelle il suit actuellement des cours.



«A l'école, je n'ouvrais que rarement mes cahiers. Aujourd'hui, je révise avec beaucoup de plaisir. Les mathématiques paraissent aussi moins compliquées quand il n'y a plus la pression de la réussite de l'année scolaire et que celles-ci sont liées à un objectif qui nous tient à cœur», constate Alexandre Ackermann. Après une scolarité obligatoire chaotique, plusieurs petits jobs et une formation en gemmolo-

«Je prends des cours de maths non pas parce que j'ai des difficultés dans cette discipline, mais parce que j'ai tout oublié avec le temps. J'ai essayé au début de réviser seul, mais je me suis rapidement rendu compte que je ne savais pas comment m'y prendre



Il suit des cours de maths afin de se préparer au test exigé pour commencer un apprentissage.

ni par où commencer.» Les cours ont lieu trois fois par semaine et, dans le cas d'Alexandre Ackermann, ils sont financés par l'aide sociale. Celui-ci bénéficie d'un programme personnalisé: «J'ai fait part de mes besoins à l'enseignant, lequel a ensuite constitué un support de cours basé sur mon niveau de maths de départ et mon objectif, à savoir la préparation au test Multicheck.» En classe, les élèves se concentrent sur leurs propres exercices et peuvent demander de l'aide à l'enseignant. De temps en temps, ce dernier présente au tableau un élément de théorie ou un problème qui peut intéresser toute la classe. Alexandre Ackermann profite de son temps libre pour réviser: «Il faut continuellement s'entraîner et ne pas oublier les petits détails qui font toute la différence, surtout en maths!»

Le rapport entre l'horlogerie et les mathématiques est étroit, comme le souligne le jeune homme: «La chronométrie, par exemple, nécessite

des calculs très précis. La lecture d'un plan pour l'assemblage de pièces fait appel à des notions de géométrie.»

Après huit semaines de cours, les efforts d'Alexandre Ackermann paient déjà: «J'ai repostulé auprès d'une des entreprises qui ne m'avait pas retenu pour le test l'année passée: celle-ci me propose aujourd'hui une place d'apprentissage, si je le réussis. L'important, c'est aussi de persévérer.» Afin de mettre toutes les chances de son côté, le jeune homme participe en parallèle à des ateliers de coaching (mise à jour du CV, rédaction d'une lettre de motivation, etc.) dans une autre structure et cherche activement quelques stages à effectuer avant le début de sa formation professionnelle initiale.



## Technologies de l'information et de la communication

Nous nous servons de plus en plus de l'ordinateur et du téléphone portable pour notre vie sociale et professionnelle. Nous pouvons aujourd'hui difficilement nous passer d'Internet. Nous avons à faire au quotidien à des distributeurs automatiques d'argent ou de billets. Nous vivons avec les nouvelles technologies, qui sont partout présentes.

Au travail également:

- envoi de courriels;
- appels téléphoniques;
- saisie de rendez-vous dans l'agenda électronique;
- rédaction de lettres avec Word;
- présentation PowerPoint à diffuser;
- impression de documents;
- recherche d'informations sur Internet;
- tâches effectuées par des machines à commande numérique;
- etc.

Domaine vaste et souvent complexe, les technologies de l'information et de la communication d'usage quotidien nécessitent des compétences dans:

- la manipulation et l'utilisation d'appareils à fonctionnement numérique (ordinateurs, téléphones, fax, télévisions, imprimantes, photocopieuses, par exemple);
- la production de documents textuels simples: utilisation du logiciel de traitement de texte, saisie et modification d'un texte, mise en forme de ce dernier, etc.;
- la réalisation et la gestion de documents fonctionnels: gestion et archivage de fichiers, utilisation d'une feuille de calcul tableur, rédaction et édition d'une lettre, etc.;
- la recherche d'informations: utilisation d'Internet et des moteurs de recherche, etc.;
- la gestion de l'information recherchée: filtrage et extraction de l'information, téléchargement de fichiers, développement d'un esprit critique face à Internet, etc.;
- l'envoi et la réception de messages tels que courriels et

SMS, ainsi que l'échange sur des réseaux sociaux, des forums ou encore des chats;

- la gestion de la messagerie: création d'une boîte mail, gestion des contacts, archivage des courriels, etc.;
- l'adaptation à un environnement informatique ou à un logiciel propre à une entreprise ou à un métier.

### S'exercer

Le site Web [www.beesmart.ch](http://www.beesmart.ch) propose différents modules d'enseignement qui permettent de se familiariser avec le travail dans Internet et avec Microsoft Office: traitement de texte, découverte d'Outlook, premiers pas avec Excel, initiation à PowerPoint, etc. Des tests d'autoévaluation et des exercices interactifs complètent les modules. Beesmart met aussi à disposition un «Petit guide PC» qui s'adresse notamment aux demandeurs d'emploi. Les intéressés apprennent à élaborer des dossiers de candidature électroniques et à les envoyer par Internet.

Vous ne savez pas comment effectuer telle ou telle manipulation dans Word? Vous avez supprimé un document et aimeriez le récupérer? Votre ordinateur plante et vous en ignorez la raison? Vous trouverez sans doute la réponse sur le forum de [www.commentcamarche.net](http://www.commentcamarche.net). Celui-ci regorge de renseignements utiles, tirés de questions et de réponses d'internautes. On y mentionne aussi des sites pour apprendre à connaître et à utiliser les logiciels courants (Word, Excel, Adobe Reader, etc.).

→ *Vous aimeriez suivre un cours dans une institution? Etre conseillé-e? Ou obtenir de plus amples informations? Rendez-vous à la page 20.*

**Bon à savoir:** Les connaissances informatiques peuvent être attestées par des certifications reconnues à l'échelle internationale, nationale ou régionale. Quelques exemples: European Computer Driving Licence (ECDL), Certificat suisse en informatique (SIZ), certifications Microsoft, certifications de l'Association suisse pour la bureautique et la communication (ASSAP).


# Nécessité professionnelle et enrichissement personnel

Cindy Berisha, 36 ans, mère au foyer



sommelière et être restée près de dix ans à la maison pour s'occuper de son fils, cette maman s'est résolue à sauter le pas et à suivre des cours d'informatique au Centre d'études et de formation intégrée du Léman (CEFIL).

«Jusqu'à il y a peu, je ne possédais pas d'ordinateur. Je me rendais dans des cybercafés ou chez des proches pour utiliser Internet. Je rédigeais à la main mes lettres de motivation ou mes courriers pour la gérance. J'aurais pu les taper à l'ordinateur, mais je ne me sentais pas à l'aise avec tous ces standards de mise en page. Je passais également des heures à chercher une information sur le Web. Au début, j'écrivais carrément la question entière dans le moteur de recherche! Tout cela me prenait un temps fou», raconte-t-elle. Un des cours porte sur Word: «J'apprends à mettre en forme des textes, en incluant ou non des images, et à rédiger des lettres, en utilisant des tabulations, des puces, différentes po-



Gérer les dossiers des patients, saisir les rendez-vous, rédiger une lettre à l'assurance, établir les fiches de salaires, etc.: un grand nombre de tâches liées au domaine médical et des soins se font par ordinateur. Cindy Berisha se doit donc de maîtriser les outils informatiques, car elle se lancera bientôt dans une nouvelle formation d'aide-soignante ou de secrétaire médicale. Après avoir travaillé comme

**Après plusieurs années passées à s'occuper de son fils, elle doit aujourd'hui se familiariser avec l'outil informatique pour réussir son retour sur le marché du travail.**

lices d'écriture ou encore les soulignés.» L'atelier du vendredi est consacré à Excel: création de tableaux, déplacement de cellules, utilisation de formules automatiques, etc. Cindy Berisha envisage aussi de suivre des cours sur les systèmes de messagerie électronique, pour un usage plus professionnel. A 36 ans passés, il n'est pas facile, pour cette mère au foyer, de se remettre dans le bain: «Il ne s'agit pas seulement pour moi d'acquérir des compétences en informatique, mais aussi d'apprendre à réapprendre», précise-t-elle.

Ces cours demandent une certaine organisation personnelle. «Il fallait qu'ils coïncident avec les horaires d'école de mon fils et qu'ils n'empiètent pas sur les tâches ménagères. Chez moi, je m'aménage du temps pour m'entraîner. Je fais par exemple des exercices de dactylographie. Suivre des cours dans une institution était important: j'avais besoin d'un cadre d'apprentissage, car à la maison, les causes de

distraction sont nombreuses.» Les cours du CEFIL sont gratuits pour les habitants lausannois: Cindy Berisha ne paie ainsi que les frais d'inscription, qui se montent à une dizaine de francs.

Les participants aux cours proviennent de tous horizons et leurs motivations diffèrent: cela va de la grand-mère qui souhaite dialoguer avec ses petits-enfants par Skype à la migrante qui apprend à taper une lettre. «Ces cours m'apportent également beaucoup sur le plan humain et social», souligne Cindy Berisha. «Ils me permettent de rencontrer d'autres personnes et d'échanger. Entre participants, nous nous entraisons et des liens d'amitié se tissent. Le fait d'être avec des gens qui sont dans la même situation que moi est aussi rassurant. Ici, personne ne nous juge. Et chaque chose apprise et réussie accroît la confiance en soi.»





## Qui contacter?

Les organisations actives dans la formation de base des adultes sont nombreuses. Elles fonctionnent la plupart du temps en réseau. Si certaines concernent tous types de publics, d'autres s'adressent à des catégories de population spécifiques.

Dans les pages suivantes, nous vous présentons une liste (non exhaustive) d'organisations. Celles-ci sont classées par ordre alphabétique.

Au besoin, les offices d'orientation sont là pour vous aider ou vous conseiller. N'hésitez pas à les contacter (voir p. 27).

**Bon à savoir:** Des cours sont souvent la solution la plus adaptée pour les personnes qui ne possèdent pas les compétences fondamentales. Le but de ces cours est d'améliorer les aptitudes ou les connaissances des participants, mais aussi d'aider ces derniers à réaliser leurs projets et à devenir plus autonomes dans leur apprentissage. L'objectif d'un cours de français n'est pas d'avoir une orthographe parfaite.



### **AvenirFormation**

Centre jurassien de formation continue organisant des cours (langues, informatique, etc.) destinés à l'ensemble de la population de la région. Il comprend le programme «Comunica» qui a pour objectif de favoriser l'intégration des personnes migrantes et proposant des cours de français.

→ [www.avenirformation.ch](http://www.avenirformation.ch)  
032 420 77 15

### **Camarada**

Association genevoise pour l'accueil et la formation de femmes migrantes et de leurs enfants.

→ [www.camarada.ch](http://www.camarada.ch)  
022 344 03 39

### **Caritas**

Association s'engageant en faveur des personnes défavorisées. Il existe des antennes Caritas dans tous les cantons romands.

→ [www.caritas.ch](http://www.caritas.ch)

### **Centre d'études et de formation intégrée du Léman (CEFIL)**

Structure vaudoise qui accompagne des jeunes adultes et des adultes peu ou pas qualifiés dans leur réinsertion sociale et professionnelle.

→ [www.relais.ch/structures/cefil](http://www.relais.ch/structures/cefil)  
021 661 22 00 (Lausanne)

### **Centre de formations neuchâtelois pour adultes (CEFNA)**

Pour toute entreprise, institution ou personne désireuse d'entreprendre une action de formation.

→ [www.cefna.ch](http://www.cefna.ch)  
032 889 19 19

### **Centre de perfectionnement interprofessionnel (CPI)**

Institution fribourgeoise œuvrant dans le domaine du perfectionnement professionnel des adultes.

→ [www.cpi.ch](http://www.cpi.ch)  
026 305 27 60

### **Centre Femmes-Appartenances**

Lieu de rencontres et de formation, à Lausanne, destiné aux personnes migrantes et à leurs enfants.

→ [www.appartenances.ch](http://www.appartenances.ch)  
021 351 28 80

### **Centre interrégional de perfectionnement (CIP)**

Prestataire de formation continue pour adultes, situé à Tramelan.

→ [www.cip-tramelan.ch](http://www.cip-tramelan.ch)  
032 486 06 06

### **Coordination cantonale cours de langues migrant-e-s (COLAMIF)**

Réunit une vingtaine d'organisations et écoles dispensant des cours de langues pour les personnes migrantes dans le canton de Fribourg.

→ [www.croix-rouge-fr.ch](http://www.croix-rouge-fr.ch)  
026 347 39 70

### **Corref**

Centre lausannois d'orientation, de réinsertion professionnelle et de formation (axée sur l'acquisition des connaissances de base et la formation générale).

→ [www.corref.ch](http://www.corref.ch)  
021 341 71 11

### **ECAP**

Fondation pour la recherche et la formation des adultes et des jeunes, plus particulièrement des migrantes et migrants ainsi que des travailleuses et travailleurs moins qualifiés. L'ECAP dispose de plusieurs centres en Suisse, dont un dans le canton de Vaud.

→ [www.ecap.ch](http://www.ecap.ch)  
021 320 13 27 (Lausanne)

### **Français en jeu**

Association vaudoise visant à favoriser l'intégration des immigrés par l'apprentissage du français.

→ [www.francaisenjeu.ch](http://www.francaisenjeu.ch)  
021 329 04 49 (Lausanne)

### **La Roseraie**

Centre d'accueil et de formation ayant pour objectif d'améliorer les conditions d'existence et la qualité de vie des personnes migrantes à Genève.

→ [www.centroseraie.ch](http://www.centroseraie.ch)  
022 552 02 64

### **Lire et Ecrire**

Association qui a pour but de lutter contre l'illettrisme. Des cours sont offerts dans 40 localités de Suisse romande. Ils s'adressent aux adultes parlant le français.

→ [www.lire-et-ecrire.ch](http://www.lire-et-ecrire.ch)  
0840 47 47 47

### **Mode d'emploi**

Fondation vaudoise offrant des prestations à l'intention de personnes en emploi, en situation de transition professionnelle ou en difficulté sur le marché du travail.

→ [www.modedemploi.ch](http://www.modedemploi.ch)  
021 321 00 00 (Lausanne)

### **Œuvre suisse d'entraide ouvrière (OSEO)**

Agit pour le travail et l'intégration de personnes socialement et économiquement défavorisées, en particulier les jeunes adultes, les personnes migrantes et les travailleuses et travailleurs âgés. L'OSEO est présente dans presque tous les cantons romands, par le biais de ses associations régionales.

→ [www.oseo.ch](http://www.oseo.ch)

### **Réalise**

Entreprise genevoise d'insertion qui accompagne des personnes dans leur démarche de retour à l'emploi en leur proposant une place de travail de durée déterminée et un programme de développement de compétences.

→ [www.realise.ch](http://www.realise.ch)  
022 308 60 10

### **RECIF**

Association neuchâteloise s'adressant à toute femme qui cherche un lieu de rencontres ou souhaite acquérir des connaissances pratiques qui facilitent son intégration.

→ [www.recifne.ch](http://www.recifne.ch)  
032 730 33 50 (Neuchâtel)

### **Université ouvrière de Genève (UOG)**

Association visant à développer une formation de base et continue, en priorité pour des personnes faiblement qualifiées.

→ [www.uog.ch](http://www.uog.ch)  
022 733 50 60

### **Universités populaires suisses**

Institutions actives dans la formation continue des adultes souhaitant développer leurs connaissances et leurs compétences.

→ [www.up-vhs.ch/fr](http://www.up-vhs.ch/fr)

### **Voie F**

Association genevoise dont la mission est de faciliter et de maintenir l'insertion sociale et professionnelle des femmes.

→ [www.voief.ch](http://www.voief.ch)  
022 320 51 15

D'autres prestataires proposent également des formations, comme l'**Ecole-club Migros**, les **églises** ou encore certaines **organisations communautaires**.

La majorité de ces institutions dispensent différents types de cours: cours de français, d'alphabétisation, de maths, d'informatique, etc.

Vous pouvez également consulter [www.alisearch.ch](http://www.alisearch.ch) et [www.orientation.ch/perfectionnement](http://www.orientation.ch/perfectionnement) pour trouver le cours qui vous convient.

## Ce qu'ils en disent...

Quelques avis et conseils de spécialistes à propos des compétences de base:

*«Lacunes à combler, remise à niveau, etc.: l'acquisition des compétences de base peut représenter une étape peu valorisante. Il est important de passer par-dessus ce sentiment et de voir au-delà, en gardant en ligne de mire l'objectif que l'on s'est fixé. Par ailleurs, les adultes ont souvent de la peine à se remettre dans le bain des cours, des exercices ou des tests: il leur faudra redoubler de motivation.»*

Mireille Taruffi, Lyse-Marie Nahal,  
conseillères en orientation

*«Quand on ne sait pas par exemple bien lire et écrire, il faut d'abord oser franchir la porte de la formation. On réalise que beaucoup d'autres personnes sont dans la même situation. Peu à peu, on prend plaisir à se former, et on va de découverte en découverte. De nouvelles possibilités se présentent, la curiosité est stimulée et une véritable soif d'apprendre se développe. L'amélioration des savoirs de base permet ensuite de pouvoir voler de ses propres ailes!»*

Brigitte Pythoud, secrétaire générale de l'Association Lire et Ecrire  
Suisse romande

*«Suivre un cours dans une institution ne permet pas seulement d'améliorer son niveau de français ou ses connaissances en maths, mais aussi de développer ses compétences personnelles et sociales telles que la confiance en soi, l'assurance et l'aisance dans la communication. La rencontre, le contact et l'échange avec d'autres participants peuvent également s'avérer très enrichissants.»*

Christophe Guillaume, Sylvie Pradervand, resp. secrétaire général et responsable de formation à l'Université ouvrière de Genève



## En savoir plus

**www.orientation.ch**, portail suisse de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière. Informations sur les professions, les formations et les formations continues.

**www.adresses.csfo.ch**, toutes les adresses des offices d'orientation (par exemple pour visiter un centre d'information sur les formations et les professions ou pour prendre rendez-vous avec un-e conseiller-ère en orientation).

**www.bfm.admin.ch**, site de l'Office fédéral des migrations. Informations sur la vie, la formation et le travail en Suisse.

**www.boursesdetudes.ch**, informations sur les bourses et les prêts, ainsi que sur d'autres formes d'aide à la formation.

**www.budgetberatung.ch**, **www.parent.ch/budget.php**, **www.dettes.ch**, sites proposant des modèles pour établir un budget.

### Impressum

1<sup>re</sup> édition 2014, © CSFO 2014, Berne. Tous droits réservés.

#### Edition:

Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière CSFO  
CSFO Editions, [www.csfo.ch](http://www.csfo.ch), [editions@csfo.ch](mailto:editions@csfo.ch)

**Direction du projet:** Véronique Antille, CSFO

**Enquête et rédaction:** Jean-Noël Cornaz, CSFO

**Relecture:** Mireille Taruffi, Lyse-Marie Nahal, Centre OSP de Vevey; Brigitte Pythoud, Lire et Ecrire; Marianne Gattiker, Saint-Aubin-Sauges

**Photos:** Thierry Porchet, Yverdon-les-Bains

**Graphisme, mise en page et illustrations:** Andrea Lüthi, CSFO

**Impression:** Glassonprint, Bulle

#### Diffusion, service client:

CSFO Distribution, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen  
Tél. 0848 999 002, Fax +41 31 320 29 38  
[distribution@csfo.ch](mailto:distribution@csfo.ch), [www.shop.csfo.ch](http://www.shop.csfo.ch)

**N° d'article:** L02-3024 (1 exemplaire), L02-3025 (paquet de 20 exemplaires)

Nous remercions toutes les personnes et les entreprises qui ont participé à l'élaboration de ce document. Produit avec le soutien du Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation SEFRI.

## Maîtriser les compétences de base? Quelques repères pour faire le point.

➔ **Communication orale** ➔ p. 4

**Lecture et écriture** ➔ p. 8

**Mathématiques** ➔ p. 12

**Technologies de l'information et de la communication** ➔ p. 16

**Qui contacter?** ➔ p. 20

➔ **Témoignages** ➔ pp. 6, 10, 14 et 18