



© Pierre Crique © Samuel Huyet-Blau



Enquête de besoin Réseau Alpha

Rencontres avec 60 structures d'apprentissage du français en Ile-de-France

Anne BILLARD

**Volontaire en service
civique**

2015-2016

Un grand merci aux 60 structures membres qui en participant nous permettent d'ajuster l'action de Réseau Alpha aux besoins de ses membres !



Germae Bagneux



Association Nahda



Centre socioculturel
municipal de Villiers
sur Marne



Equipe Saint Vincent
« Déclic Alpha XX »



INFREP 77



Lumière et Solidarité

Entr'Aide 94



Association Guibert-
Zinsou pour la
protection de
l'environnement et la
réduction des
inégalités

Tremplin Théâtre





Espace 19 Riquet



Tisser le lien de demain



Le Moulin

ADAGE



Association SSAAD

Association Fraternité
Mission Populaire de
Trappes

Centre d'animation *Maurice Ravel*

FLE et Compagnie



CENTRE SOCIAL ANDRÉ MALRAUX
Espace 19 Formation
pro



ASTI – Marly le roi



Maison des langues de
Garges-Lès-Gonesse



Femmes Initiatives

Habitat - Cité

Cours municipaux
d'alphabétisation de
Montigny le
Bretonneux





Merci à Laurence Milon et à Anne Barthélemy qui m'ont donné l'opportunité de prendre part au projet de Réseau Alpha et de conduire cette enquête auprès des structures du réseau,

Merci à Manon Bord et Sarah Matei qui m'ont accompagnée dans cette enquête par leur soutien et leurs nombreux conseils,

Merci à Elisabeth de Corbier, Thierry Saymard, Céline Foulc, Mina Mejaouri et Marion Melain qui ont apporté un éclairage différent à cette enquête lors de nos entretiens en partageant leur vision du secteur et leurs expériences de professionnels,

Et enfin, un grand merci aux 60 personnes investies dans les structures membres du Réseau qui ont pris le temps de participer à cette enquête, d'échanger sur leurs actions et leurs difficultés, de faire part de leurs questions, souhaits, préconisations pour le futur de Réseau Alpha !

Sommaire

Introduction.....	1
Les objectifs de l'enquête.....	1
Le déroulement de l'enquête.....	1
Le panorama des structures rencontrées	3
Les membres	3
Les activités des structures du Réseau.....	4
Le public des ateliers linguistiques.....	5
Les difficultés rencontrées par les structures dans la conduite de leur action.....	7
L'organisation matérielle de leurs actions	7
Le public de leurs actions	9
La gestion des bénévoles.....	14
La connaissance des autres acteurs de proximité.....	18
Les pratiques innovantes.....	21
L'utilisation du site de Réseau Alpha.....	24
L'outil de recherche.....	25
L'utilisation de l'Espace Membre	26
Les différents abonnements.....	27
Les nouveaux outils envisagés dans le cadre de la refonte.....	29
Les suggestions des membres	32
Bilan de l'enquête.....	34
Les préconisations	36
Objectif 1 : mettre en ligne une cartographie à jour et un outil de recherche de structures d'apprentissage du français en Île-de-France	36
Objectif 2 : mettre en ligne des outils pour les structures d'apprentissage en demande de ressources.....	38
Objectif 3 : sensibiliser les prescripteurs à l'apprentissage du français.....	40
Annexes	41
Annexe 1 : Formulaire en ligne.....	42
Annexe 2 : Questionnaire de l'enquête de besoin.....	46
Annexe 3 : Liste des structures rencontrées (par ordre alphabétique)	51
Annexe 4 : Index des figures.....	53

Introduction

D'après l'enquête IVQ de 2011, 13% des franciliens âgés de 16 à 65 ans sont « en difficulté importante dans un des trois fondamentaux de l'écrit en langue française : lire, écrire ou encore comprendre un texte simple »¹ et 15% de la population a des problèmes de compréhension orale.

Pour pallier le manque de visibilité de l'offre d'ateliers de français en Île-de-France, l'association Réseau Alpha référence l'importante offre de proximité en matière d'apprentissage linguistique existante en Île-de-France. Sa cartographie, disponible sur le site Internet www.reseau-alpha.org, est mise à jour par les structures membres proposant des actions linguistiques.

Les objectifs de l'enquête

Réseau Alpha a été fondé en 2006. Il comptait en septembre 2015, 365 membres. Dans un souci de meilleure connaissance des membres de son réseau, l'association a initié une enquête de besoin au sein des différentes structures sur le territoire d'Île-de-France.

Par cette enquête, Réseau Alpha cherche à identifier les différentes formations linguistiques proposées par les membres du Réseau, la nature de ces formations et le public bénéficiaire de ces actions. En particulier, l'enquête vise à déterminer les difficultés rencontrées par les structures d'apprentissage du français dans la conduite de leurs actions et également à mettre en valeur les projets innovants portés par les membres du Réseau.

Par ailleurs, l'enquête permet de communiquer sur les différents services proposés par Réseau Alpha – informations sur la formation linguistique, outil de recherche de formation... – auprès des structures du réseau et de déterminer leur utilisation de ces ressources.

Enfin, elle vise à déceler d'autres besoins ressentis par les structures pour affiner le projet associatif de Réseau Alpha et réorienter ses actions en faveur des structures de formation linguistique.

Cette enquête s'inscrit dans la démarche générale de refonte du site Internet entreprise par Réseau Alpha début 2016, en vue de l'améliorer, 5 ans après sa première mise en ligne.

Le déroulement de l'enquête

Dans une volonté d'aller à la rencontre des associations membres du réseau, l'enquête a été décomposée en deux temps : un premier formulaire en ligne pour collecter des informations de nature quantitative² suivi d'un entretien réalisé au sein des structures pour échanger sur les pratiques des associations de manière qualitative. Cet entretien s'appuyait sur un questionnaire³ utilisé pour chacune des rencontres.

¹ INSEE, Enquête Information et Vie quotidienne, 2011.

² Une copie du formulaire en ligne est disponible en annexe 1 de ce rapport.

³ Le questionnaire d'enquête est disponible en annexe 2 de ce rapport.

L'enquête s'est étendue du 29 octobre 2015 au 7 avril 2016, 60 structures d'apprentissage ont été rencontrées dans toute l'Île-de-France, pendant 68 heures d'entretien.

D'autres utilisateurs du site, prescripteurs orientant du public vers des formations linguistiques ont également été interrogés.

Les structures d'apprentissage du français interrogées ont des profils très variés mais elles rencontrent des difficultés communes. Par ailleurs, étant toutes membres de Réseau Alpha, elles sont les premières utilisatrices du site.

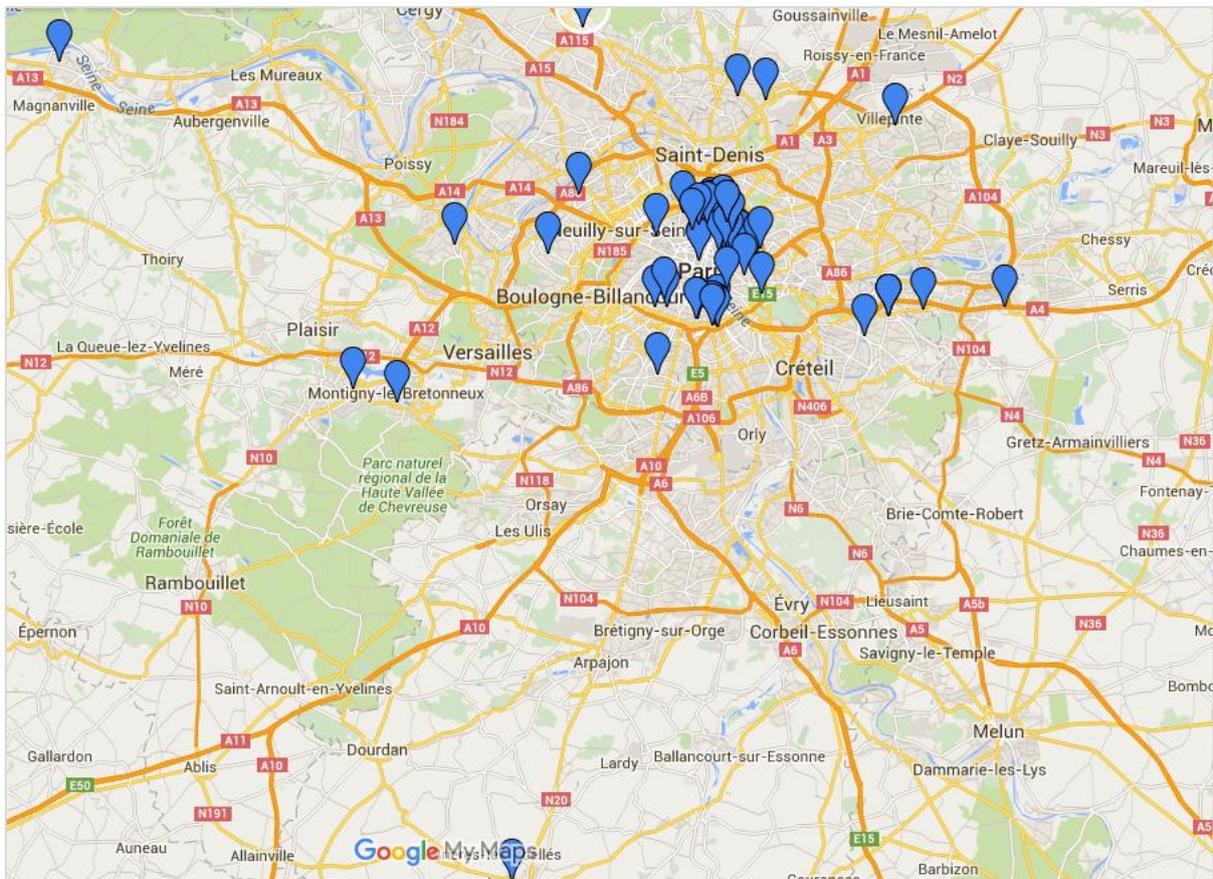


Image 1 Carte des structures interrogées en Île-de-France⁴

⁴ La liste exhaustive des structures rencontrées est disponible en annexe 3 du présent rapport.

Le panorama des structures rencontrées

Les structures interrogées ont des profils qui varient suivant leur statut, le nombre de bénévoles et de salariés impliqués, les actions menées, les apprenants qu'elles accompagnent.

Les membres

60 structures membres de Réseau Alpha ont été interrogées. Ces membres ont différents statuts : association loi de 1901, SARL ou structure institutionnelle. Les personnes interrogées y exercent des fonctions variées : président ou directeur, coordinateur, formateur ou d'autres fonctions (responsable de pôle, chargé de développement etc.).

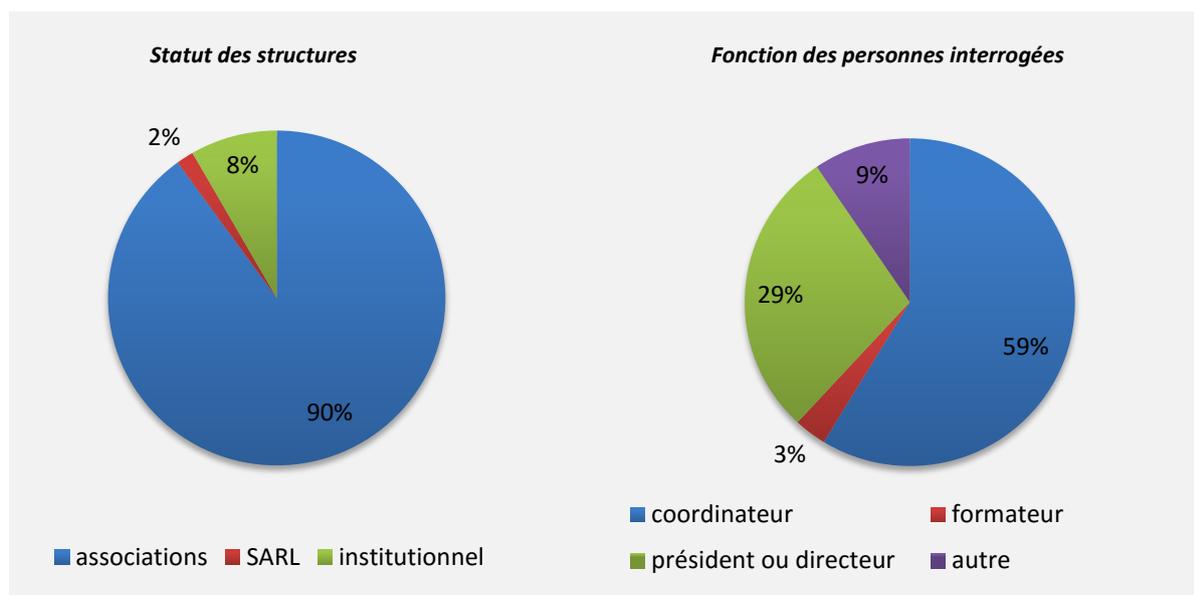


Figure 1 Profil des membres interrogés

54 structures ont le statut d'association Loi de 1901. Parmi elles, on compte 11 centres sociaux associatifs. 10 associations sont par ailleurs organismes de formation. Un organisme de formation référencé sur le site de Réseau Alpha non associatif a également été rencontré. Enfin, 5 structures institutionnelles : cours municipaux, dispositif Ouvrir l'école aux parents du CASNAV⁵, centres sociaux municipaux et d'animation ont été interrogées.

⁵ Centre Académique pour la Scolarisation des enfants Allophones Nouvellement Arrivés et des enfants issus de familles itinérantes et de Voyageurs.

Les équipes impliquées dans la formation linguistique sont composées essentiellement de bénévoles mais comportent également des salariés de manière très différenciée suivant les structures.

	Nombre de salariés par structure	Nombre de bénévoles par structure
MOYENNE ⁶	2	17
MEDIANE ⁷	1	10
MAX	34	91
MIN	0	0

Figure 2 Composition des équipes de formation linguistique au sein des structures rencontrées

Parmi les 60 structures interrogées, 12 structures n'ont aucun salarié impliqué dans la formation linguistique et 7 n'ont aucun bénévole.

En **moyenne**, les équipes sont composées de 2 salariés et 17 bénévoles.

En tout, 1014 bénévoles et 140 salariés composent les équipes de formateurs des structures rencontrées.

Les activités des structures du Réseau

Parmi les structures interrogées, certaines sont dédiées à l'apprentissage du français et à l'acquisition de compétences clés. Pour les autres, l'apprentissage du français s'inscrit dans une dynamique plus large.

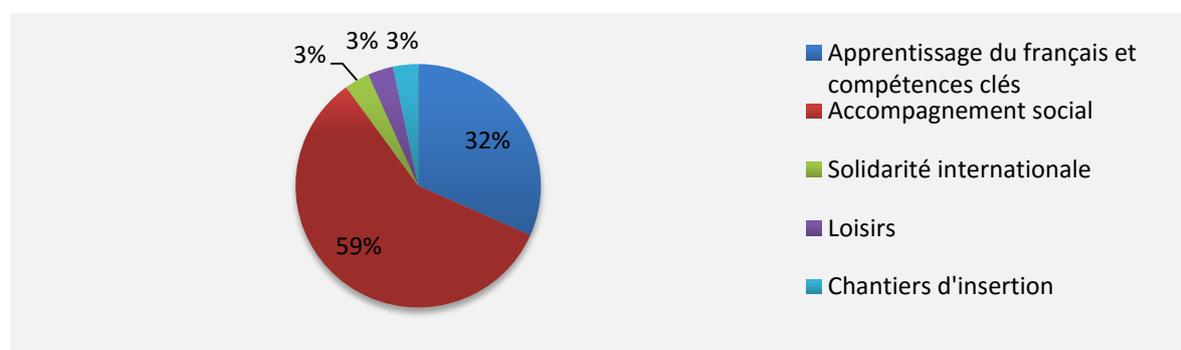


Figure 3 Activités proposées par les structures d'apprentissage du français

Ainsi, si 32% des structures rencontrées proposent exclusivement des cours de français et d'acquisition des compétences clés, 59% proposent également des activités d'orientation et d'accompagnement social, 3% interviennent en matière de solidarité internationale, 3% en loisirs et 3% proposent des chantiers d'insertion.

⁶ La moyenne est la somme des données divisée par le nombre de données.

⁷ Si on ordonne une distribution de chiffres, la médiane est la valeur qui partage cette distribution en deux parties égales.

Le public des ateliers linguistiques

Les structures sont de natures diverses concernant le public qu'elles accueillent : tant par le nombre que par sa composition.

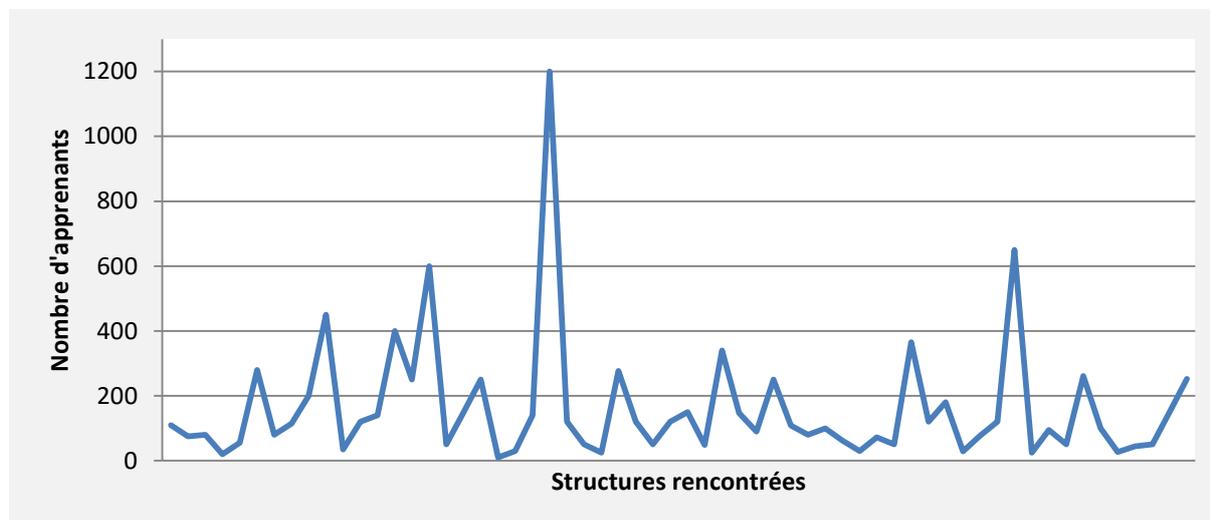


Figure 4 Nombre d'apprenants en ateliers linguistiques (par an)

En **moyenne**, les structures rencontrées accueillent 162 apprenants. Mais la **médiane** est à 110 apprenants par structure. La moitié des structures a donc moins de 110 apprenants avec un minimum de 10 apprenants au sein d'une structure rencontrée. L'autre moitié accueille plus de 110 apprenants avec un maximum de 1200 apprenants au sein d'une seule structure.

Les membres ont également été interrogés sur la composition de leur public (nombre de primo-arrivants, de femmes, de jeunes, de personnes âgées) dans le cadre du questionnaire en ligne qui a précédé l'entretien. De nombreuses structures n'ont pas répondu à ces questions : certaines d'entre elles ne disposaient pas d'informations pour y répondre et d'autres ne souhaitent pas communiquer ces informations. En particulier, la question sur le pourcentage de primo-arrivants parmi les apprenants a été ignorée à 53%.

	% de primo-arrivants ⁸ (résultats pour 47% des structures)	% de jeunes ⁹ (résultats pour 52% des structures)	% de femmes (résultats pour 62% des structures)	% de personnes âgées ¹⁰ (résultats pour 52% des structures)
Moyenne	53,71	16,33	60,51	8,27
Médiane	51,19	11,11	64,00	6,90
Minimum	4,30	0,00	10,00	0,00
Maximum	100,00	98,04	100,00	30,61

Figure 5 Composition des publics apprenants inscrits dans les formations linguistiques des structures membres

⁸ Pour cette enquête, le terme « primo-arrivant » désigne toute personne non ressortissante de l'Union Européenne résidant régulièrement sur le territoire français depuis moins de 5 ans.

⁹ Pour cette enquête, est considérée comme « jeune » toute personne âgée de 16 à 25 ans.

¹⁰ Pour cette enquête, le terme « personne âgée » désigne toute personne de plus de 60 ans.

Ces résultats concernent uniquement une partie des structures et au sein même des structures, de grandes variations sont observées entre les différentes actions linguistiques.

Les structures ont par ailleurs été interrogées sur le temps passé par les apprenants au sein d'un même atelier, et plus généralement au sein de leur structure. Les réponses varient beaucoup d'une structure à l'autre. Si certaines limitent l'inscription au même cours à deux fois, pour d'autres il n'y a pas de limite, et les groupes évoluent avec le niveau des apprenants. De même, 12 membres imposent une limite entre 2 et 5 ans au sein de la structure, quand d'autres n'en imposent aucune et peuvent inscrire certains apprenants plusieurs années consécutives (jusqu'à 10 ans). La différence d'approche traduit souvent la différence d'objectif poursuivi. Ainsi, certains membres considèrent qu'après un certain nombre d'années, l'apprenant a terminé son apprentissage au sein de la structure et doit aller dans une autre structure pour continuer son parcours. D'autres considèrent que les ateliers linguistiques remplissent également des fonctions de lien social et ne souhaitent pas restreindre le nombre d'inscriptions au sein des ateliers. Enfin, certaines structures proposent un parcours très complet de très débutants à un niveau assez élevé qui peut prendre plusieurs années.

Malgré des différences importantes parmi les structures de proximité présentes sur le territoire, les membres partagent certaines difficultés dans la conduite de leur action.



Photo 1 CEFIL - Cours de FLE – © Pierre Criqui

Les difficultés rencontrées par les structures dans la conduite de leur action

Les structures ont été interrogées sur les obstacles, les freins à leurs actions. Des thématiques récurrentes apparaissent concernant l'organisation logistique, les apprenants ou la gestion des bénévoles.

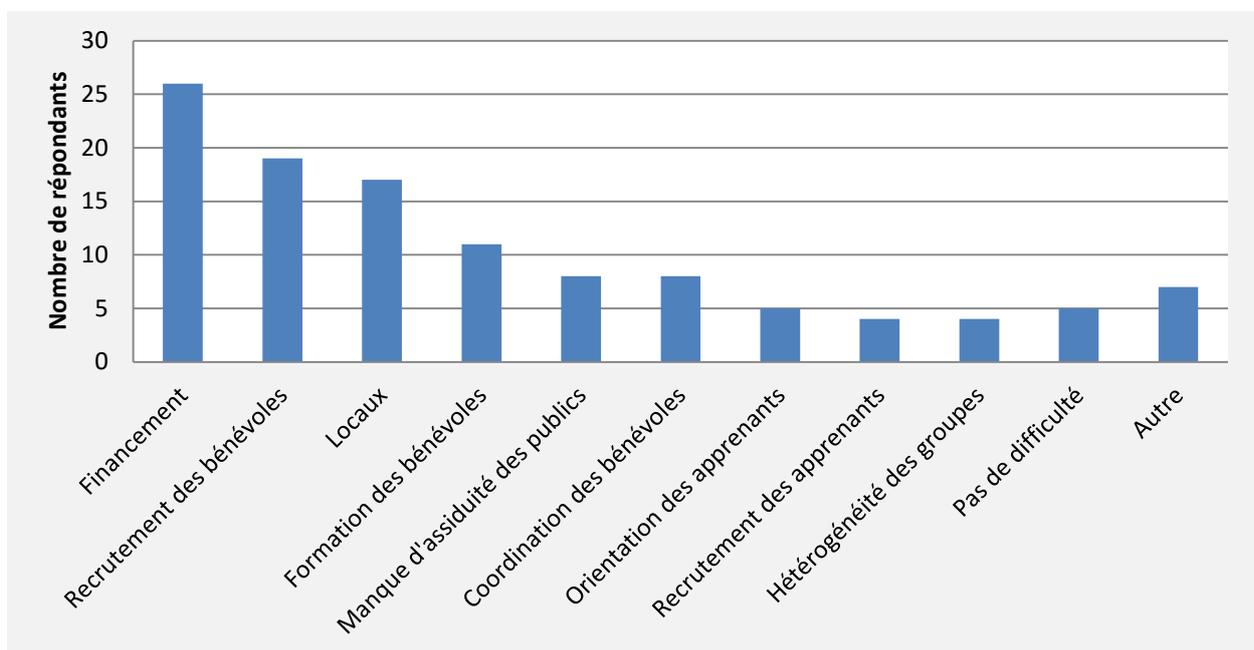


Figure 6 Les difficultés rencontrées par les structures

L'organisation matérielle de leurs actions

Deux difficultés importantes sont relevées : le financement et les locaux.

- *Le financement* est souvent la première difficulté invoquée par les structures interrogées. 43% des répondants (soit 26 structures) ont mis en avant cette difficulté. Notons néanmoins que selon le profil de la personne interrogée, celle-ci n'est pas forcément chargée de la recherche de financement et ne nommera donc pas nécessairement cette difficulté¹¹.

Certaines structures évoquent une opacité des financements publics qu'elles ont du mal à identifier et une complexité grandissante des appels à projets. Par ailleurs, la précarité des financements

¹¹ Pour plus de détails sur les fonctions des personnes interrogées, voir *Panorama des structures rencontrées, Les membres*.

annuels rend impossible une bonne visibilité et est d'autant plus redoutée parmi les structures qui emploient des salariés. Ce manque de pérennité des financements restreint leurs possibilités d'action. Ainsi, certaines structures qui souhaiteraient se doter de salariés ne sont pas en capacité de le faire, d'autres sont dans l'incapacité d'obtenir des locaux, de financer des formations pour leurs bénévoles et, plus largement, certains projets à destination des apprenants ne voient pas le jour. La baisse de financement les conduit à baisser leur participation aux frais de diplôme¹², aux achats de matériel et incite un certain nombre d'entre elles à augmenter la cotisation de leurs apprenants.

De plus, cela les conduit à faire des demandes de financement très régulièrement, ce qui prend beaucoup de temps, avec un travail administratif considérable. Certaines structures parlent d'un « accablement administratif » qui les détourne de leurs autres activités, notamment en matière d'ingénierie pédagogique.

De manière générale, les structures estiment que la linguistique est financée « très en deçà des besoins » et regrettent que le financement soit accordé en fonction du public accueilli. Ce financement par public est d'autant plus problématique alors que les structures accueillent de manière très ouverte leurs apprenants. Les structures s'interrogent alors sur la prise en charge de leurs publics qui ne sont pas visés par ces financements. Si certaines d'entre elles choisissent de rechercher un financement alternatif, les structures de moindre envergure ne sont plus en mesure d'accueillir un certain nombre d'apprenants, souvent dans leur champ d'action traditionnelle. Cette problématique est source de tensions et conduit chaque structure à s'interroger sur son projet associatif. Directement, cela a pour conséquence de fermer certains cours et d'exclure certains apprenants de dispositifs d'apprentissage auxquels ils avaient auparavant accès. Certaines structures choisissent de continuer à pratiquer l'accueil inconditionnel des publics et de ne pas transmettre les informations relatives à la composition de leur public à leurs financeurs. Cette position est source d'inquiétude et les incite à multiplier les recherches de financement en dehors des subventions.

Un certain nombre de structures cherchent donc des financements alternatifs à leurs activités et se tournent de plus en plus vers les fondations. Elles relèvent à ce titre que les fondations ne financent généralement que les dépenses d'investissement, là où elles auraient davantage besoin de dépenses de fonctionnement. Elles y recourent néanmoins notamment pour acquérir du matériel. D'autres structures choisissent de diversifier leurs activités pour accroître leurs revenus et se tournent notamment vers la formation professionnelle. Elles manquent néanmoins d'information, se questionnent sur la réforme de la formation professionnelle¹³ et s'interrogent sur les moyens de communiquer autour de leurs actions.

- *La recherche de locaux* adaptés est une difficulté récurrente rencontrée sur le terrain qui concerne 28% des structures interrogées (17 structures).

En raison du manque de locaux ou de leur incapacité à financer des locaux en propre, les structures sont parfois hébergées par des centres sociaux ou maisons de quartier qui leur imposent certaines contraintes notamment horaires et cet hébergement est parfois précaire et n'assure pas une occupation durable. Cet hébergement les prive souvent d'une pièce où les formateurs peuvent

¹² Certaines structures proposent en effet de participer financièrement à l'inscription aux diplômes permettant d'attester le niveau linguistique des apprenants.

¹³ Loi n°2014-288 du 5/3/2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale.

préparer leurs cours, échanger entre eux, disposer d'outils pédagogiques et de matériel et ne leur permet pas toujours un accès à du matériel informatique et à une connexion à Internet.

De manière générale, les structures relèvent que leurs locaux trop petits ne leur permettent pas d'accompagner correctement leur public, elles multiplient donc les demandes pour obtenir des locaux plus grands sans toujours obtenir de solution et diminuent donc souvent le nombre d'apprenants accueillis, alors même qu'elles sont confrontées à une demande grandissante d'inscription.

Le public de leurs actions

Plusieurs difficultés apparaissent dans la constitution des groupes et une fois le groupe constitué.

- *Le recrutement des apprenants* est une difficulté nommée par 4 des structures interrogées.

Si de manière générale, les structures sont confrontées à une demande bien trop importante et élaborent des listes d'attente dès le début de l'année, certaines structures ne remplissent pas leurs cours. Il peut s'agir de structures assez récentes, méconnues des prescripteurs et dans le quartier. C'est également le cas de structures qui accueillent un public très ciblé, notamment dans le cadre du français à visée professionnelle.

Certaines structures soulignent que les groupes sont formés en début d'année suivant les profils qui se présentent, les besoins et les niveaux variant tellement d'une année à l'autre qu'elles ne peuvent planifier à l'avance les groupes à mettre en place.

En ce qui concerne les structures bien identifiées, elles relèvent en général qu'elles sont contactées par des prescripteurs – notamment des conseillers Pôle Emploi – qui veulent leur orienter tout type de public à tout moment de l'année et qui parfois orientent directement des personnes vers les structures qui ne proposent pas nécessairement de cours adaptés à leur profil ou qui n'ont plus de places vacantes. Elles sont alors en difficulté pour orienter ces personnes.

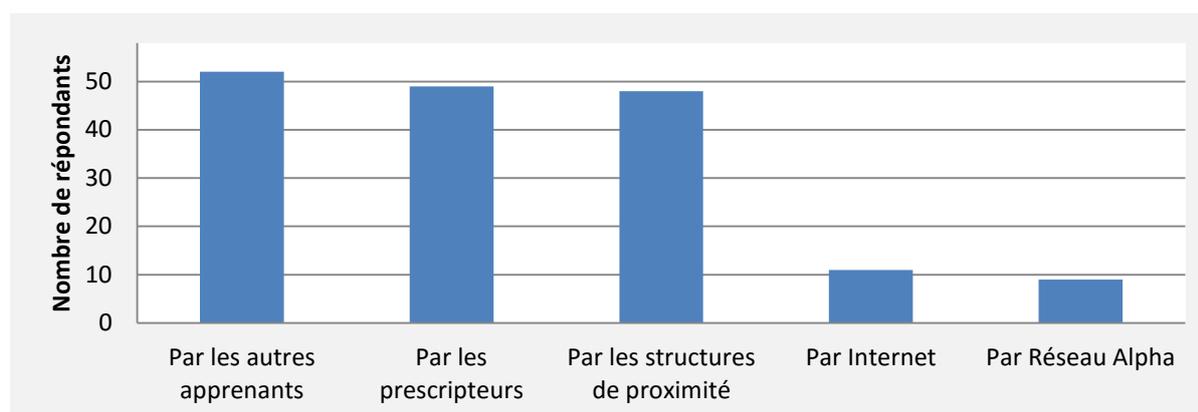


Figure 7 Comment les bénéficiaires ont-ils été orientés vers votre structure ?

Le bouche-à-oreille est la première méthode pour atteindre les publics bénéficiaires des actions linguistiques. La plupart des structures ne recourent pas à une véritable démarche de communication car elles sont bien connues dans leur quartier, auprès des structures de proximité et

des prescripteurs. Les structures plus récentes font davantage de démarches pour communiquer sur leurs actions.

Différentes structures de proximité leur orientent du public : associations d'accueil de migrants, structures d'apprentissage linguistique, coordinations linguistiques ; ainsi que plusieurs prescripteurs tels que la mairie, des référents sociaux ou conseillers Pôle emploi.

Assez peu de structures estiment être connues du public par Internet ou par Réseau Alpha – même si les structures leur orientant du public peuvent les connaître par ce biais. Il faut rappeler à ce titre que le site de Réseau Alpha (en français uniquement) est destiné à un public de prescripteurs et de structures d'apprentissage et non directement à un public d'apprenants en recherche de formation linguistique.

Enfin, il faut noter que quelques organismes de formation accueillent du public orienté par des entreprises ou par des dispositifs publics.

- *L'orientation des apprenants vers une structure de proximité en linguistique est une difficulté soulignée par plusieurs structures.*

Les structures ont des demandes d'inscription émanant d'un nombre de personnes largement supérieur au nombre de places dont elles disposent.

Par ailleurs, elles témoignent de leur volonté d'inscrire leurs apprenants dans un parcours d'apprentissage et de leur difficulté à avoir suffisamment de visibilité pour rendre possible un tel parcours, une fois que les bénéficiaires ont fini leur apprentissage dans leur structure.

Si seulement 4 structures ont expressément nommé cette difficulté dans la réponse à cette question, une question portant sur l'orientation des apprenants montre que cette problématique touche un grand nombre de structures.

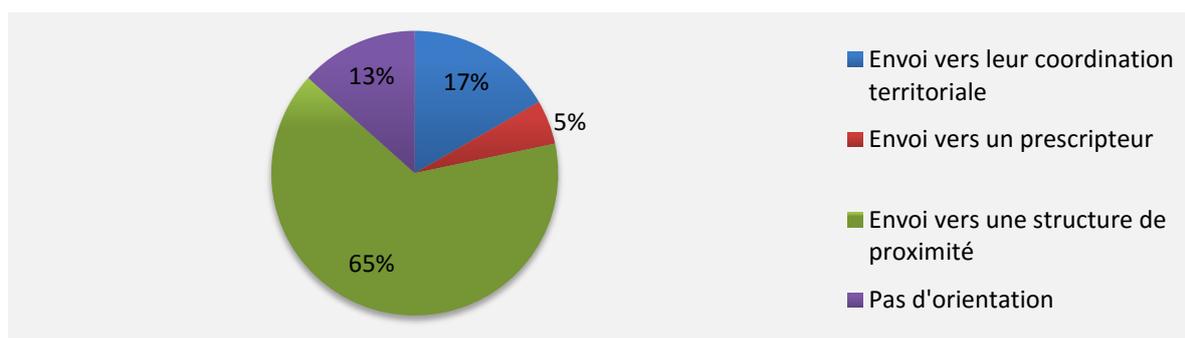


Figure 8 Comment orientez-vous les apprenants que vous ne pouvez pas accueillir ?

A 65%, les structures interrogées cherchent à orienter elles-mêmes leurs apprenants vers une autre structure de proximité. Elles disposent de différents outils pour réaliser cette orientation.

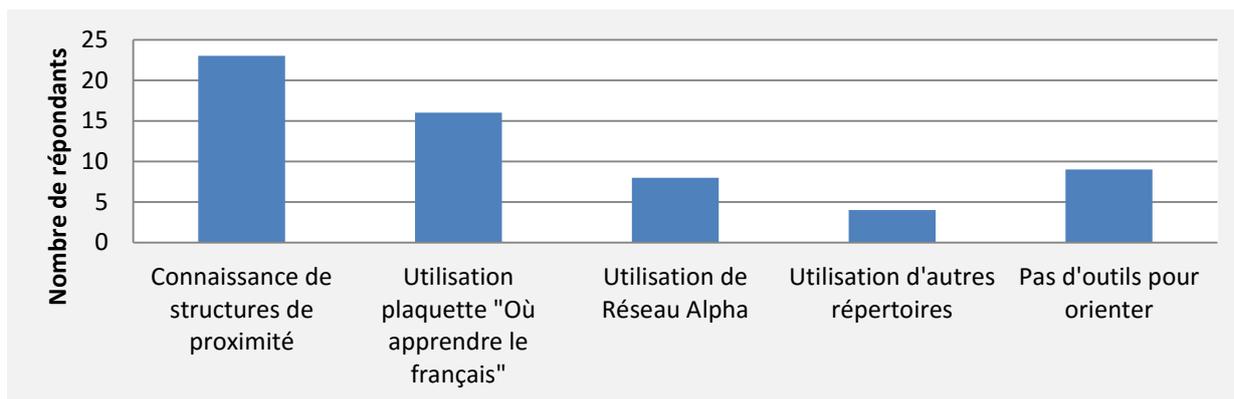


Figure 9 Les outils pour orienter vers une formation linguistique

L'accompagnement pour trouver une autre offre de formation linguistique est plus ou moins avancé selon les structures. Si certaines font passer des tests de niveaux pour orienter ou contactent la structure pour vérifier qu'il reste des places, d'autres structures donnent directement les coordonnées à l'apprenant qui joindra lui-même les structures susceptibles de l'accueillir.

La majorité des structures fait appel aux structures qu'elle connaît déjà¹⁴. Les centres sociaux ont tendance à orienter vers d'autres centres sociaux. Par ailleurs, certains membres ont mis en place des relations privilégiées qui permettent aux structures d'orienter leur public l'une vers l'autre.

41% des structures orientant le public vers une structure de proximité utilisent la plaquette « *Où apprendre le français ?* » réalisée par les équipes de développement local de la Mairie de Paris pour identifier des structures vers lesquelles orienter leur public¹⁵.

20% des structures orientant le public vers une structure de proximité utilisent Réseau Alpha (8 structures). Elles notent néanmoins qu'en général, il n'y a pas beaucoup de résultats quand elles recherchent une structure en banlieue et pas d'offre linguistique correspondant aux niveaux B2 et C1. Certaines structures affirment qu'elles utiliseraient Réseau Alpha pour orienter si elles pouvaient imprimer les résultats de la recherche afin de pouvoir le transmettre directement à leur public en recherche de formation. Une structure explique qu'elle souhaiterait utiliser une application pour rechercher des formations sur Réseau Alpha depuis son téléphone.

Les structures utilisent également d'autres types de répertoires : annuaire des centres sociaux¹⁶ ou répertoires constitués au sein des départements¹⁷.

¹⁴ Pour plus de détails, voir plus loin, *Les difficultés rencontrées par les structures dans la conduite de leurs actions, Connaissance des autres acteurs de proximité.*

¹⁵ 70% des structures interrogées lors de l'enquête sont parisiennes.

¹⁶ L'annuaire des centres sociaux est disponible sur le site de la Fédération des Centres sociaux et Socioculturels de France, www.centres-sociaux.fr.

¹⁷ Certaines structures utilisent notamment le Répertoire linguistique du Val de Marne disponible sur le site des services de l'Etat dans le Val de Marne, <http://www.val-de-marne.gouv.fr/Politiques-publiques/Cohesion-Sociale-Jeunesse-Sports-Vie-associative/Politiques-sociales/Integration-des-populations-immigrees/Les-Formations-linguistiques/Offre-linguistique-dans-le-Val-de-Marne-par-communes/2015-09-15-Repertoire-Offre-Linguistique>.

Enfin, certaines structures sont en difficulté pour orienter leur public : en particulier, elles sont parfois démunies pour orienter des publics relevant de l'illettrisme, de l'alphabétisation ou de niveaux supérieurs à B1.

Ces difficultés à orienter engendrent de la frustration pour les apprenants amenés à solliciter de nombreuses structures avant de trouver une formation, pour les personnes qui accueillent le public et également un grand investissement en temps sur ces questions pour les structures qui choisissent d'orienter le public qu'elles ne peuvent accueillir.

Parmi les structures interrogées, 13% ne réalisent aucune orientation considérant que le référent social de l'apprenant prendra cette orientation en charge, parce qu'elles peuvent accueillir tout le public ou parce qu'elles ne savent pas où orienter, 5% envoient vers un prescripteur (généralement la mairie ou Pôle Emploi) et enfin 17% des structures interrogées envoient les apprenants vers la coordination territoriale à laquelle elles sont rattachées.

- *L'hétérogénéité des groupes constitués* est également relevée comme une difficulté par certains membres.

Cette hétérogénéité est la conséquence de deux facteurs : la grande mixité des publics et de leurs besoins parmi les apprenants et l'impossibilité d'orienter ailleurs qui conduit des structures à accepter des profils très variés faute de pouvoir les orienter. Ces groupes hétérogènes rendent difficile la démarche des formateurs et l'apprentissage des apprenants.



Photo 2 CEFIL – Cours de FLE - © Pierre Criqui

- *Le manque d'assiduité des publics* est une difficulté relevée tout au long des entretiens.

La mobilité des apprenants, l'assiduité très variable aux cours rend difficile la progression des apprenants et la conduite des cours par les formateurs qui arrivent en fin de parcours avec des groupes d'apprenants différents du début du cours.

Ce manque de continuité ravive la frustration des structures en incapacité d'accueillir toutes les personnes souhaitant s'inscrire en début d'année mais qui ont des cours avec de moins en moins d'apprenants. Pour pallier cette difficulté, de plus en plus de structures fractionnent leurs cours en

trimestres ou en semestres pour proposer de nouvelles inscriptions et reconstituer des groupes en cours d'année.

Certaines structures mettent en place des règles pour inciter les apprenants à plus d'assiduité – règle d'exclusion au bout de trois absences non justifiées par exemple – mais ne les mettent pas nécessairement en pratique en raison des différents freins rencontrés par les apprenants, confrontés à des difficultés sociales et administratives nombreuses. Les structures ont été interrogées sur ces difficultés.

Comment les formateurs accompagnent-ils les apprenants dans leurs démarches administratives et sociales ?

Deux postures sont observées par les structures : certaines différencient strictement l'accompagnement social de l'apprentissage linguistique et refusent d'y aborder ces difficultés. Pour d'autres, il est nécessaire de prendre en compte ces difficultés qui impactent sur la capacité d'apprentissage et elles souhaitent s'y impliquer.

Néanmoins, les structures cherchent de plus en plus à prendre de la distance par rapport à ces questions car les bénévoles n'ont pas forcément les compétences pour accompagner les apprenants sur ces difficultés, et qu'elles souhaitent se concentrer sur l'objectif linguistique poursuivi au sein des cours.

Dans la plupart des structures rencontrées, il n'y a donc pas d'accompagnement sur les démarches sociales et administratives par les formateurs en linguistique même si cette possibilité leur est souvent laissée s'ils souhaitent s'investir sur ces questions et qu'ils en ont les compétences. En général, les formateurs orientent sur les ressources existantes au sein de la structure quand il y en a ou vers d'autres structures de proximité qui leur sont parfois difficiles à identifier.

En particulier, sur Paris, le réseau complexe des acteurs investis dans l'accompagnement social rend difficile une orientation par les formateurs de leurs publics en difficulté.

Certaines structures s'appuient sur les difficultés rencontrées par les apprenants au sein des cours, comme prétexte à l'apprentissage avec l'idée que la difficulté pourrait concerner chacun des apprenants. De nombreux formateurs organisent des visites auprès des différentes administrations avec leurs apprenants ou font intervenir différents intervenants privilégiés sur certaines thématiques récurrentes telles que le droit des étrangers, le droit des femmes, la santé- la nutrition- l'hygiène, le soutien à la parentalité...

Si certaines structures orientent leur public pour leurs démarches d'insertion socioprofessionnelle, cet aspect est souvent pris en charge au sein des cours de français avec un appui à la rédaction de CV et de lettres de motivation.

Les structures ont brièvement été interrogées sur les principales difficultés sociales rencontrées par leurs apprenants.

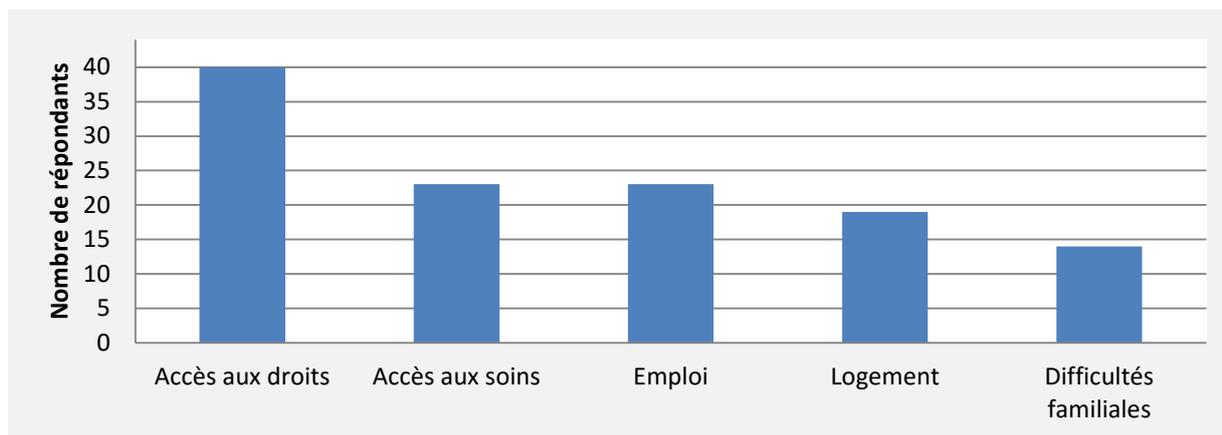


Figure 10 Quelles sont les difficultés rencontrées par les apprenants ?

Parmi les difficultés relatives à l'accès aux droits (relevées par 40 membres rencontrés), sont comprises celles qui sont liées à la situation administrative – démarche de demande d'asile, obtention de titres de séjour, les démarches administratives quotidiennes et la lutte contre les discriminations.

De nombreux apprenants connaissent également des difficultés en matière de santé, d'accès à l'emploi et de logement. Enfin, au nombre des difficultés familiales, les structures relèvent des situations de violences conjugales et des difficultés liées à la scolarisation des enfants notamment.

La gestion des bénévoles

Trois difficultés sont mises en avant : le recrutement, la formation et la coordination des bénévoles.

- *Le recrutement des bénévoles* est la deuxième difficulté la plus fréquemment évoquée par les structures d'apprentissage interrogées (32% des structures interrogées l'ont exprimée).

La plupart des structures connaissent les ressources en matière de recherche de bénévolat¹⁸ mais ces ressources ne sont pas toujours suffisantes pour leur permettre de recruter leur équipe de bénévoles. En particulier, il leur est difficile de recruter des bénévoles désireux de s'engager sérieusement dans la durée, disponibles en journée, souhaitant s'investir auprès des personnes dont les niveaux de langue sont les plus faibles. Pour le soir, elles n'ont pas de difficultés à recruter des jeunes actifs ou des étudiants.

D'autres structures n'ont pas de temps à consacrer à cette recherche pour communiquer sur leurs besoins en bénévolat, pour recevoir les personnes souhaitant s'investir dans leur structure. Les structures soulignent l'importance d'un bon recrutement des bénévoles en raison de leurs relations privilégiées avec les apprenants et la nécessité de prendre le temps d'évaluer tant les compétences à animer un atelier de français que les qualités personnelles du bénévole.

¹⁸ Les structures sont notamment inscrites sur Tous Bénévoles et Je m'engage (pour les associations parisiennes).

Ces difficultés de recrutement de bénévoles ont diverses conséquences et notamment une demande d'implication croissante des bénévoles déjà investis et la fermeture de certains cours sans formateurs.

- *La formation des bénévoles* est un objectif poursuivi par de nombreuses structures et qui met en difficulté 18% d'entre elles.

Si 10 des structures interrogées n'ont pas ou peu de bénévoles (un seul très peu présent), les formations linguistiques sont largement animées par des formateurs bénévoles. Dans l'échantillon des structures interrogées, sont impliqués dans la formation linguistique 1014 bénévoles et 140 salariés¹⁹. Les structures soulignent l'importance de former les bénévoles qui s'engagent dans leur activité de formateurs avec de nombreuses représentations sur le public, sur l'organisation des cours et qui ont besoin de développer des compétences pour ne pas être en difficulté dans la conduite d'un atelier.

Comment organisez-vous la formation des bénévoles ?

Pour organiser la formation de leurs bénévoles, les structures mêlent formations internes prise en charge par la coordinatrice, et formations externes quand les structures en ont les moyens financiers.

En matière de formation interne, la plupart des structures commencent par une période d'observation sur plusieurs cours. Une personne coordinatrice prend ensuite en charge la mise en place d'une formation et d'un accompagnement des bénévoles dans 22% des structures. Un tutorat avec une personne bénévole ou salariée déjà expérimentée est mis en place dans certaines structures. Par ailleurs, 18% des structures interrogées ont développé une méthodologie propre à leur association avec un partage d'outils, une formation et un accompagnement à l'utilisation des outils réalisés exclusivement en interne. Enfin, 22% d'entre elles organisent régulièrement des échanges entre formateurs, mettent en place des groupes de travail, des centres de ressources partagées entre formateurs animés par un coordinateur très présent.

Les structures peu disponibles pour mettre en place une véritable formation interne essaient dans la mesure du possible de recruter des bénévoles déjà expérimentés qui pourront travailler en autonomie très rapidement (12% des réponses). 4 structures interrogées et ayant une équipe de bénévoles n'organisent aucune formation.

65% des structures interrogées recourent également à de la formation externe (soit 74% des structures accueillant des bénévoles). Parmi les formations externes, une grande majorité des structures s'adresse aux formations du RADyA²⁰ et du programme Alpha-B²¹. Les centres sociaux se rendent à de nombreuses formations proposées par la fédération des Centres Sociaux²². Elles nomment aussi des formations du CEFIL²³, d'Ecrimed²⁴, de l'île aux langues²⁵, de Co-alternatives²⁶ et

¹⁹ Pour plus de détails sur la composition des équipes de formateurs, voir *Panorama des structures, Les membres*.

²⁰ Pour plus d'informations, consulter le site <http://www.aslweb.fr/formation/>.

²¹ Pour plus d'informations, consulter le site <http://www.programmealphab.org/formations>.

²² Pour plus d'informations, consulter le site <http://www.centres-sociaux.fr/formations/>.

²³ Pour plus d'informations, consulter le site <http://cefil.org/index.php/formations-de-formateurs/>.

²⁴ Pour plus d'informations, consulter le site http://ecrimed.over-blog.com/pages/Formation_de_formateurs_Catalogue_FEI_DAIC-3512733.html

de Paroles voyageuses²⁷. Certaines structures suivent également des formations proposées par leurs coordinations territoriales.



Photo 3 Programme AlphaB - Formation de formateurs - ©Samuel Huyet-Blau

15% des structures interrogées estiment qu'actuellement elles ne proposent pas assez de formations au sein de leur structure. Plusieurs freins à la formation ont été relevés. Ainsi, une mauvaise visibilité des dispositifs de formation existants conduit à une méconnaissance de l'offre de formation dont pourraient bénéficier les formateurs. Surtout, les structures sont en recherche de formations gratuites, ou à bas coût (la plupart des structures prenant en charge le coût de la formation), à des moments où leurs bénévoles sont disponibles ; en évitant plusieurs journées d'affilée ; dans des lieux plus accessibles et pas seulement à Paris. D'autres structures relèvent néanmoins qu'une formation doit être de plusieurs jours pour permettre un réel gain de compétences et souhaitent des formations qui aillent au-delà de la simple initiation. Par ailleurs, beaucoup de structures sont en manque d'outils et de formations en alphabétisation. De nombreuses structures évoquent également leurs difficultés à appliquer les outils qui leur ont été fournis en formation, parce que trop éloignés de leur réalité de terrain, trop techniques ou nécessitant un matériel dont elles ne disposent pas. Pour ces différentes raisons, de nombreuses personnes souhaitent organiser des formations sur site, cela rendrait également les formations plus accessibles pour mobiliser les bénévoles parfois réticents à y participer, mais l'argument financier rend cette démarche difficile.

²⁵ Pour plus d'informations, consulter le site <http://lial.fr/formations-de-formateurs/>.

²⁶ Pour plus d'informations, consulter le site <http://co-alternatives.fr/formations/>.

²⁷ Pour plus d'informations, consulter le site <http://paroles-voyageuses.com/pole-formation-de-formateurs/presentation/>.

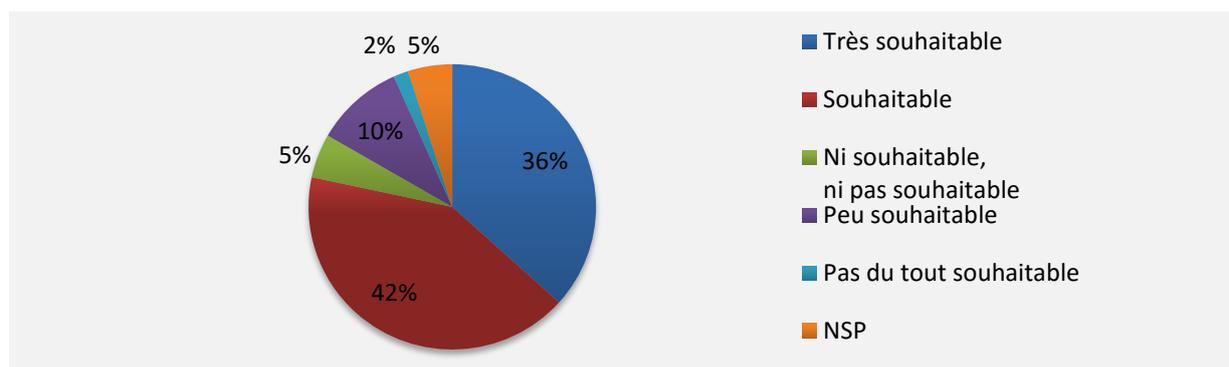


Figure 11 Pensez-vous que la professionnalisation des bénévoles est souhaitable ?

78% des structures interrogées répondent « Très souhaitable » ou « Souhaitable » à cette question. Toutefois, si certaines structures acceptent le terme de « professionnalisation », beaucoup préfèrent celui de « formation » ou de « qualification » des bénévoles.

Une fois ces réserves émises, différentes postures apparaissent. Tout d'abord, un grand nombre de structures commence par valoriser les actions menées par les bénévoles et estime que les formateurs cherchent dans le bénévolat un autre fonctionnement que dans leur activité professionnelle et qu'il est important de leur laisser une grande liberté dans la conduite des ateliers.

Certaines structures sont peu favorables à la professionnalisation pour différentes raisons : certaines parce qu'elles sont attachées à la richesse des apports des différents bénévoles aux parcours variés et aux approches distinctes, d'autres parce qu'elles ne conçoivent pas les ateliers sans professionnel salarié. Elles valorisent alors l'importance d'une mixité entre formateurs bénévoles et salariés qui ne remplissent pas les mêmes fonctions auprès des apprenants.

Pour certaines structures, la qualification des bénévoles est « indispensable ». Beaucoup relèvent que l'apprentissage du français nécessite une formation, que c'est dans l'intérêt des apprenants que les formateurs soient plus qualifiés. Ces structures préféreraient en général recruter des salariés mais faute de financement, constituent des équipes de bénévoles qu'elles forment et auxquelles elles demandent de la rigueur, du suivi, des évaluations régulières de leur cours.

Enfin, certaines envisagent la professionnalisation comme une opportunité laissée libre aux bénévoles en fonction de leur volonté et de leurs besoins. Dans leur cas, la formation ne doit pas être obligatoire pour les bénévoles.



Photo 4 Programme AlphaB - Formation de formateurs - © Samuel Huyet-Blau

- *La coordination des bénévoles* est une difficulté également remontée par les coordinateurs linguistiques interrogés²⁸.

Au sein de nombreuses structures, plusieurs bénévoles sont en charge d'un même groupe et animent alternativement les ateliers. Les coordinateurs relèvent souvent un manque de communication entre les différents bénévoles intervenant auprès d'un même groupe et donc un manque de cohérence dans le programme proposé aux apprenants. Par ailleurs, un « turn over » important des bénévoles dans certaines structures, rend difficile un apprentissage en continu. Enfin, les coordinateurs – qu'ils soient salariés ou non – sont parfois confrontés à des bénévoles qui refusent tout encadrement de leur activité, échappant dans leur activité bénévole aux contraintes d'une activité professionnelle. Certaines structures favorables à une professionnalisation des bénévoles peuvent être en décalage avec des formateurs réticents à se former et à participer à un suivi de leurs activités.

D'autres difficultés ont aussi été évoquées lors des entretiens : besoins de communication pour se faire connaître, recherche d'informations sur la formation professionnelle et parfois constat d'une « anxiété croissante » liée à l'accompagnement d'un public très en difficulté. Cinq structures affirment néanmoins ne connaître aucune difficulté dans la conduite de leur action.

La connaissance des autres acteurs de proximité

Les structures d'apprentissage ayant parfois un sentiment d'isolement, elles ont également été interrogées sur leur connaissance des autres acteurs de proximité et leur participation à d'éventuels réseaux associatifs.

²⁸ Pour plus de détails sur les personnes interrogées, voir *Panorama des structures rencontrées, Les membres*.

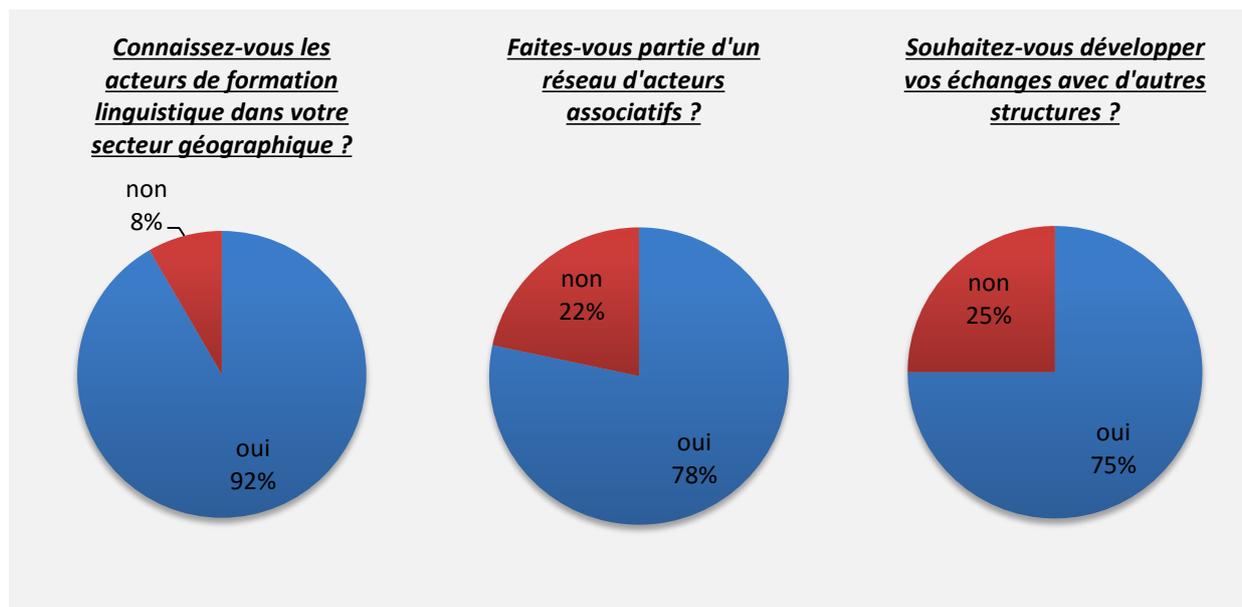


Figure 12 Connaissance des autres acteurs de proximité

Les structures sont plutôt bien informées sur les autres acteurs de formation linguistique de leur territoire. 5 structures affirment ne pas connaître les acteurs du territoire ou seulement une seule structure de proximité qui est alors leur unique interlocuteur. Parmi celles qui connaissent les acteurs de formation linguistique, il s'agit souvent d'une connaissance liée aux plaquettes « *Où apprendre le français ?* » qui est parfois complétée par une rencontre effective entre acteurs. Cependant, sur certains territoires, des coordinations linguistiques très actives permettent des rencontres régulières. Ainsi, 27 structures (45% des structures interrogées) nomment ces coordinations linguistiques parmi leurs réseaux. 10 structures évoquent également leur adhésion à la fédération des Centres sociaux et 10 au RADyA. 6 nomment Tous bénévoles et 3 Réseau Alpha.

Les structures ont également été interrogées sur les types d'acteurs avec lesquels elles aimeraient développer leurs échanges.

En premier lieu, plus de 50% voudraient développer des échanges avec des structures d'apprentissage linguistique : pour partager leur expertise, des outils pédagogiques, pour mieux connaître les acteurs et mieux orienter les personnes en recherche de formation linguistique. Ce serait l'occasion pour les formateurs comme pour les coordinateurs d'échanger avec leurs pairs. Il s'agirait également de mieux connaître des organismes de formation professionnelle qui pourraient être accessibles à leur public. Des structures aimeraient que ces échanges s'articulent autour d'études de cas, de co-construction d'outils liés à un besoin du public.

Certaines structures aimeraient mieux connaître les acteurs de l'insertion sociale. En particulier, 7 d'entre elles souhaiteraient des échanges avec des structures d'insertion professionnelle (structures d'insertion par l'activité économique, acteurs de l'emploi). Elles voudraient également échanger avec les institutions telles que Pôle emploi et Mission locale pour simplifier l'orientation des publics par ces prescripteurs vers leur structure.

Plusieurs structures aimeraient également développer des partenariats avec des associations proposant différents types d'intervention : développement durable, mobilité, nutrition, santé, ou des activités sportives et culturelles.

Certains organismes de formation aimeraient également être mis en contact avec des associations intermédiaires et des OPCA pour se faire connaître.

Plusieurs structures aimeraient mieux connaître les différentes passerelles linguistiques et avoir plus d'informations sur l'accès à la formation professionnelle. D'autres membres souhaiteraient des interventions sur le contexte géopolitique des pays d'origine de leurs apprenants.

Les structures interrogées admettent néanmoins qu'elles manquent de temps pour développer ces échanges et souhaitent la plupart du temps des échanges pratiques avec des solutions concrètes qu'elles pourront tout de suite intégrer dans leurs actions linguistiques.

Parmi les structures ne souhaitant pas développer leurs échanges, le manque de temps est l'argument le plus soulevé et la demande d'investissement toujours croissante des bénévoles rappelée. De plus, certaines structures déjà inscrites dans des coordinations d'acteurs ne souhaitent pas les ouvrir à un trop grand nombre par souci d'être moins opérationnelles. Un organisme de formation admet par ailleurs qu'il est plutôt en concurrence avec les autres acteurs et qu'il ne cherche donc pas à développer les échanges de pratiques et d'outils.

Les membres ont été interrogés sur leur partage d'outils avec d'autres structures de proximité. Les structures partagent très peu de ressources. Les échanges ont généralement lieu au sein de coordinations linguistiques territoriales autour par exemple d'un test de positionnement ou de fichiers de suivi. Ponctuellement, des outils pédagogiques sont échangés et des animations construites en commun. Parfois, du matériel informatique ou des salles de classes sont partagés. Enfin, certaines structures membres téléchargent des documents sur le site du RADyA ou du programme Alpha-B.

	OUI (en %)	NON (en %)
Outils d'apprentissage linguistique	18	82
Outils d'accompagnement social	7	93
Autres outils	38	62

Figure 13 Votre structure partage-t-elle des outils ou ressources avec d'autres structures de proximité ?

Même si les échanges sont relativement faibles, la plupart des structures est favorable à ce partage de ressources et d'outils bien que reconnaissant les difficultés à échanger entre formateurs au sein de leur propre structure.

Les pratiques innovantes

Si l'enquête a permis d'évoquer des difficultés rencontrées par les structures membres du Réseau, elle a également été l'occasion de souligner le dynamisme des structures qui proposent chaque année des projets innovants. Les structures ont été interrogées sur des projets qu'elles mènent et qui sont positifs, qu'elles pourraient partager.

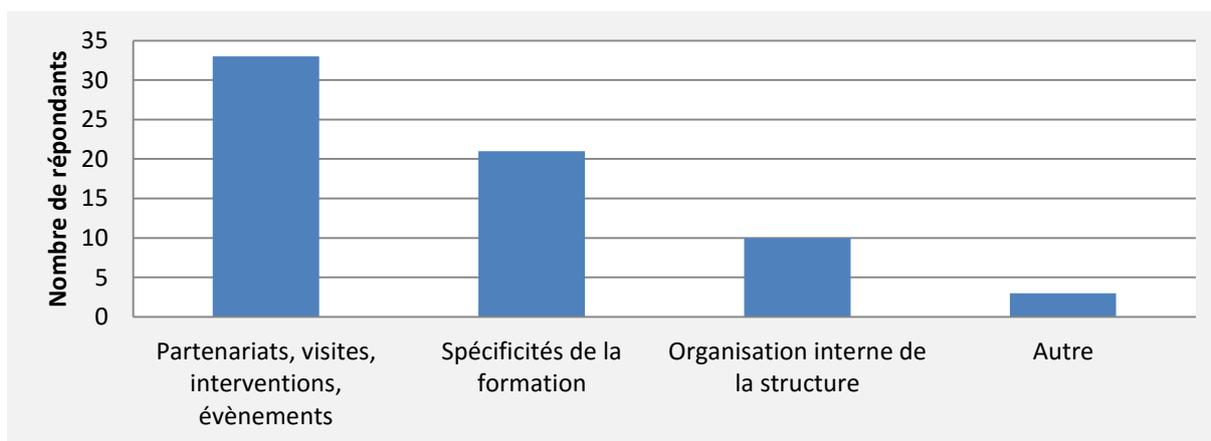


Figure 14 Expériences positives à partager

La plupart des structures valorisent de nombreux projets de visites culturelles, d'interventions de partenaires sur des thématiques importantes pour les apprenants ou sur des évènements valorisants pour les apprenants.



Le Centre social Cerise propose à ses apprenants de passer les diplômes DILF et DELF à la fin de l'année scolaire. Leurs diplômes leur sont remis à la mairie en présence du maire d'arrondissement au début de l'année suivante.

D'autres structures ont développé des formations spécifiques avec une méthodologie en propre ou une approche particulière dans le cadre de leurs ateliers linguistiques.



Dans le cadre de la journée contre les violences faites aux femmes, le Centre social La Clairière / CASP a monté différentes saynètes de théâtre sur cette thématique. Cette approche a donné envie aux apprenants de prendre la parole. Cette démarche s'inscrit dans un objectif de sensibilisation important pour le Centre social et est un outil à l'apprentissage du français.

ADAGE

L'association ADAGE travaille l'élaboration du projet professionnel à l'aide d'une approche éducative qui part de la personne, l'ADVP (Activation du Développement Vocationnel et Personnel). Le premier postulat de cette méthode d'orientation est que seules les personnes savent ce qui est bien pour elles et sont donc seules habilitées à faire des choix pour leur orientation. Le second postulat est que faire des choix s'apprend. Des mises en situation sont proposées aux personnes autour de la connaissance de soi (en termes de valeurs, de centres d'intérêts et de désirs) et de la connaissance de l'environnement professionnel (connaissance des métiers, conditions de travail).

D'autres valorisent un fonctionnement interne qui permet une meilleure coordination au service de formations linguistiques de meilleure qualité.

Enfin, certaines structures ont mis en place d'autres outils innovants et, en particulier, des coordinations linguistiques territoriales aux formes variées. Certaines consistent en un guichet unique pour s'inscrire à toutes les formations linguistiques sur un territoire donné. C'est notamment le cas du Centre social l'Escale, à Villiers sur Marne qui organise une permanence d'évaluation, d'orientation et d'inscription au sein des différentes formations linguistiques de la ville. Les structures faisant partie de cette coordination se rencontrent régulièrement pour échanger sur leurs pratiques, partagent des salles de cours et il leur est proposé des formations en commun. De même, la ville de Trappes a mis en place une coordination des ASL qui promeut les échanges et permet d'orienter vers les différentes structures proposant des ASL sur le territoire.

D'autres systèmes existent : par exemple, la ville de Garges-lès-Gonesse propose dans sa Maison des Langues de faire passer des tests et d'orienter vers les structures identifiées sur une partie du département. Néanmoins, il n'y a pas de coordination formelle sur ce territoire : la personne qui oriente a pris connaissance des offres de formation linguistique sur son département et fait des recommandations auprès du public après avoir évalué les niveaux et besoins des apprenants.

Enfin, dans Paris, des coordinations linguistiques sont souvent mises en place par les équipes de développement local de la Ville de Paris. Ce sont des coordinations d'échanges de pratiques, de co-construction d'outils (comme des tests de positionnement), d'organisation commune d'évènements (forum linguistique). En dehors de la rentrée partagée organisée sur certains territoires et portée par

des structures de proximité, ces coordinations ne proposent pas un guichet d'inscription parmi les membres de la coordination.

Néanmoins, le réseau EIF-FEL de la Mairie de Paris vise à proposer une permanence d'évaluation des apprenants et de préconisation de formation vers les structures d'apprentissage participantes sur le territoire parisien. Il est en cours d'expérimentation dans les 13^{ème}, 14^{ème} et 18^{ème} arrondissements de Paris, où des Pôles de permanence linguistique mettent en place des permanences pour orienter les apprenants sur leur territoire, en partenariat avec Réseau Alpha.



Photo 5 L'île aux langues – Cours de FLE - © Pierre Criqui

L'utilisation du site de Réseau Alpha

Les structures rencontrées ont été interrogées sur leur fréquentation du site Internet de Réseau Alpha.

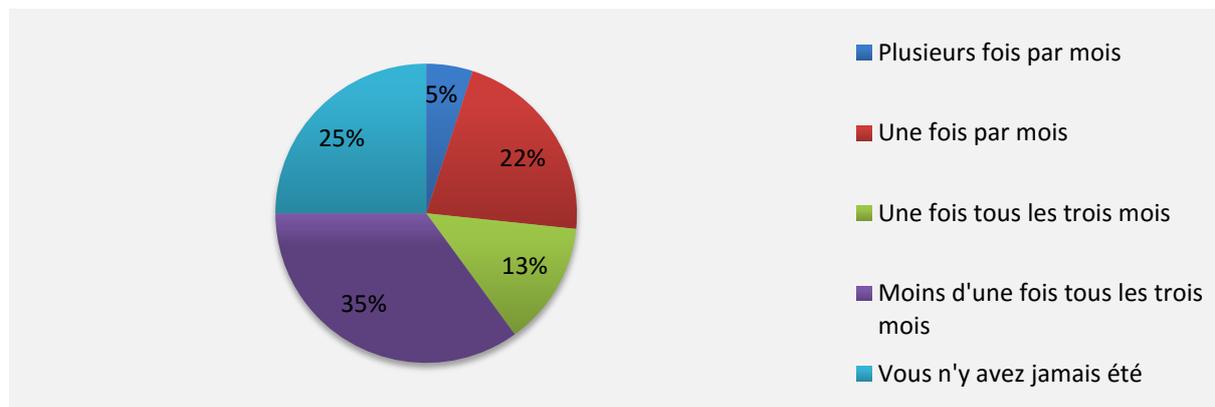


Figure 15 A quelle fréquence vous rendez-vous sur le site de Réseau Alpha ?

25% des structures interrogées n'ont jamais été sur le site de Réseau Alpha. Plusieurs raisons permettent d'expliquer ce résultat. En premier lieu, 22% des structures rencontrées ignoraient qu'elles étaient membres avant de participer à l'enquête. Pour celles-ci l'enquête a permis de les sensibiliser aux outils existants. Réseau Alpha est largement méconnu par les structures d'apprentissage linguistique. Il n'y a pas toujours de transmission d'information au moment du départ de la personne qui a procédé à l'inscription. Les formateurs de la structure ignorent souvent que celle-ci est référencée sur Réseau Alpha et qu'ils ont accès à des ressources sur le site. D'autres structures ont seulement fait la démarche d'inscription – notamment suite à la sollicitation d'un financeur – sans avoir jamais consulté le site de Réseau Alpha. Elles ne connaissent pas les ressources disponibles.

Parmi les structures consultant le site, la majorité y va moins d'une fois tous les trois mois. Les structures n'ont pas le réflexe de consulter le site de Réseau Alpha et confondent souvent avec le site du programme Alpha-B qui leur paraît plus attractif car proposant des formations de formateurs.

Par ailleurs, quand les structures ont été interrogées sur leur appartenance à un réseau de membres associatifs, seulement 3 structures ont nommé Réseau Alpha²⁹. Les personnes interrogées ne se sentent pas appartenir à un réseau d'acteurs mais voient dans Réseau Alpha un site internet avec quelques ressources qu'elles identifient mal.

Enfin, elles manquent de temps pour consulter ces ressources et ne voient pas toujours d'utilité directe aux contenus proposés sur le site de Réseau Alpha ; la plupart d'entre elles n'ont pas de problème à recruter des apprenants et n'ont pas besoin de visibilité supplémentaire, et sont

²⁹ Pour plus de détails, voir question précédente *Difficultés rencontrées par les structures dans la conduite de leur action, La connaissance des autres acteurs de proximité.*

prioritairement en recherche de formations de formateurs. Par ailleurs, les structures ayant consulté la rubrique « Aide juridique et sociale » n’y vont plus car cette rubrique n’a pas été mise à jour.

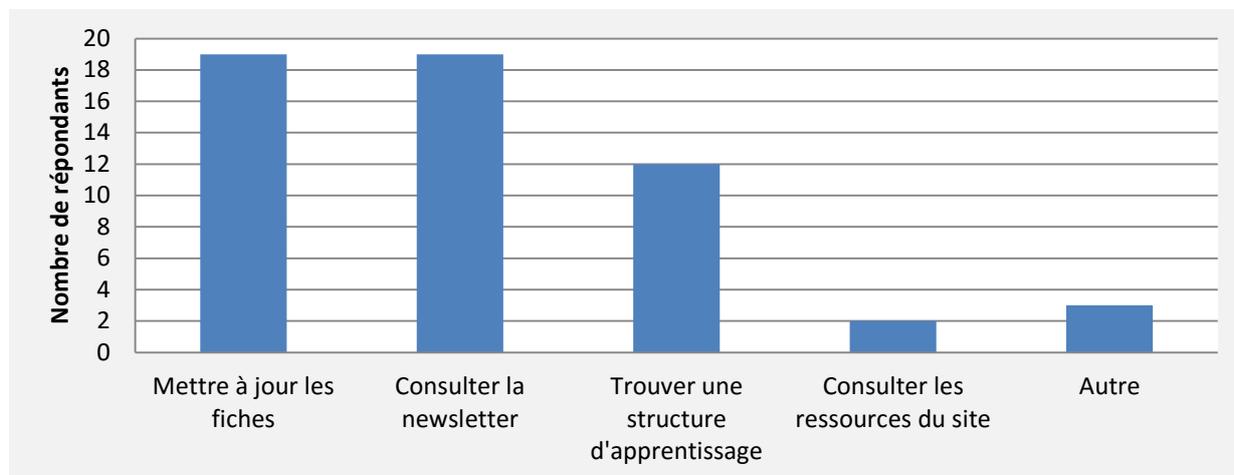


Figure 16 Raisons de la fréquentation du site

Les deux motifs principaux de consultation du site Internet sont la lecture d’un article à l’occasion de la Newsletter mensuelle³⁰ (19 structures) et la mise à jour des fiches (19 structures). 12 structures affirment y aller aussi pour trouver une structure d’apprentissage pour les personnes qu’elles ne peuvent inscrire à leurs ateliers.

Le site propose aux structures différentes fonctionnalités : l’outil de recherche de structures, l’espace membre et les fiches de la structure, différents abonnements et ressources.

L’outil de recherche

Les utilisateurs du site de Réseau Alpha ont accès à un moteur de recherche pour trouver des structures d’apprentissage (grâce au plan) ou des formations linguistiques (avec la recherche par critère).

65% des structures rencontrées n’utilisent pas l’outil de recherche pour les raisons suivantes : elles travaillent avec le réseau d’acteurs qu’elles connaissent³¹, elles n’ont pas besoin ou ne souhaitent pas orienter les personnes qui viennent s’inscrire à leurs formations³² ou elles font partie d’une coordination territoriale qui oriente les apprenants. D’autres structures n’utilisent pas cet outil car il ne leur permet pas d’imprimer les résultats simplement pour transmettre aux apprenants une liste de structures à contacter.

Celles qui utilisent cet outil le trouvent utile pour connaître mieux ou découvrir des structures de proximité qu’elles ne connaissent pas. Cependant, 14% des structures qui l’utilisent, estiment que les informations recensées sont trop lacunaires. Si certaines estiment que cet outil n’est pas très

³⁰ <http://www.reseau-alpha.org/newsletter/inscription>

³¹ Pour plus de détails, voir *Difficultés rencontrées dans la conduite de leur action, La connaissance des autres acteurs de proximité.*

³² Pour plus de détails, voir *Difficultés rencontrées dans la conduite de leur action, Le public de leurs actions.*

pratique, la recherche géographique avec la carte est largement appréciée par les structures utilisant cet outil.

Les résultats trouvés ne paraissent pas satisfaisants sur certains départements où l'offre est en cours de référencement ou dans le cas de certaines formations (notamment à visée professionnelle) qui sont trop chères.

L'utilisation de l'Espace Membre

Sur cet Espace, les membres possèdent une fiche structure qui présente globalement la structure de proximité. Cette Fiche Structure a été créée au moment de leur inscription sur le site de Réseau Alpha. Par la suite, ils peuvent modifier les informations que cette fiche contient et créer des Fiches Formations qui permettent de détailler chaque formation linguistique qu'ils proposent.

Il leur a été demandé d'indiquer le degré de facilité avec lequel ils modifient les informations contenues sur leurs Fiches (structures et formations).

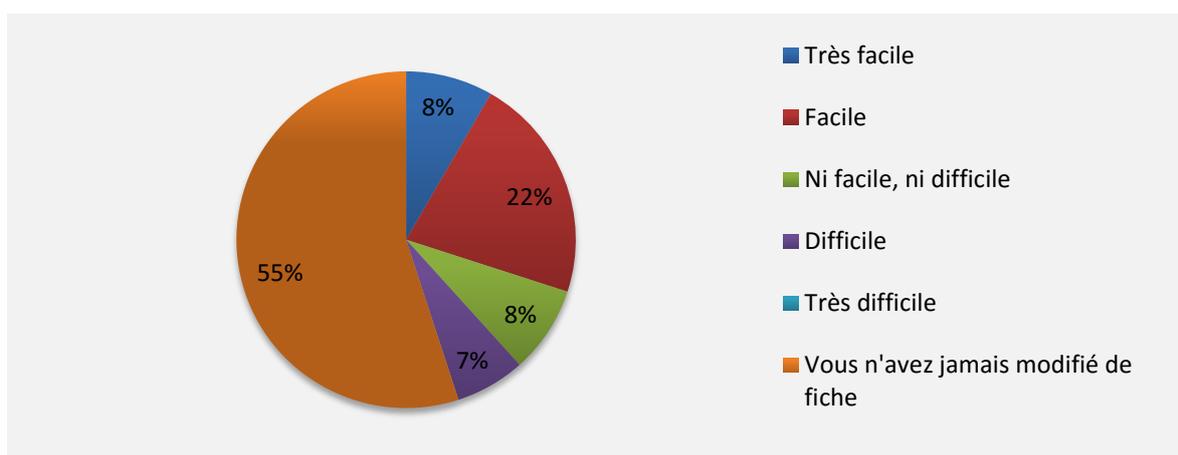


Figure 17 La modification des fiches

Une grande majorité des personnes interrogées (55%) n'a jamais modifié les informations sur son Espace membre. Les structures n'ont pas le réflexe de mettre à jour les informations qui figurent sur le site de Réseau Alpha. En particulier, celles qui ont leur propre site Internet ne réalisent pas toujours l'actualisation sur les deux sites. Enfin, comme évoqué précédemment, de nombreuses structures ignorent qu'elles sont référencées.

67% des structures ayant déjà modifié leur fiche affirment que la modification des fiches est « Très facile » ou « Facile ».

Néanmoins, de nombreuses structures relèvent que cela prend beaucoup de temps et ont dû être guidées pour la première modification. Elles souhaiteraient un outil plus intuitif et plus rapide pour mettre à jour les informations, notamment en ce qui concerne les Fiches Formations.

73% des structures interrogées ne publient pas de Fiches Formations. Les structures ne se sont pas saisies de cet outil qu'elles trouvent difficile à utiliser et qu'elles différencient mal des Fiches Structures.

Une fois cet outil présenté, la plupart des structures le trouve intéressant, notamment parce qu'il permet la publication du nombre de places et qu'il peut faciliter une orientation plus ciblée des apprenants si un grand nombre de structures publie ses Fiches Formations.

Néanmoins, elles estiment que cela prend trop de temps pour mettre à jour les informations, que cette mise à jour est compliquée et que précisément le nombre de places varie trop rapidement pour qu'une mise à jour régulière soit possible.

Les personnes interrogées suggèrent de mettre en place un système de mise à jour simplifiée en un seul clic et certaines appellent à une relance par un système d'alerte pour inciter à la mise à jour. Elles s'interrogent également sur l'utilisation de ces ressources par les prescripteurs qui leur orientent du public. Certaines relèvent que leurs partenaires ne connaissent pas cet outil, et nombre d'entre elles sont toujours sollicitées par les mêmes prescripteurs qui ne consultent pas le site.

Enfin, 13% d'entre elles ne se sentent pas concernées par la publication de Fiches Formations parce qu'elles proposent un seul type de formations, parce que leur formation s'inscrit dans un marché public qui assure le recrutement des apprenants ou parce qu'elles appartiennent à des coordinations territoriales qui centralisent le recrutement des apprenants et les inscriptions.

Les différents abonnements

Réseau Alpha dispose de différents outils de communication à destination de son public : la newsletter mensuelle, la lettre d'informations des membres trimestrielle et la liste de diffusion Emplois.

La newsletter mensuelle est envoyée à 1303 personnes³³ et concerne tant les membres de Réseau Alpha que d'autres profils – structures accompagnatrices de migrants, prescripteurs, formateurs bénévoles, ou toute personne ayant un intérêt pour le secteur de la linguistique pour adultes migrants.

³³ Chiffres du 9 mai 2016.

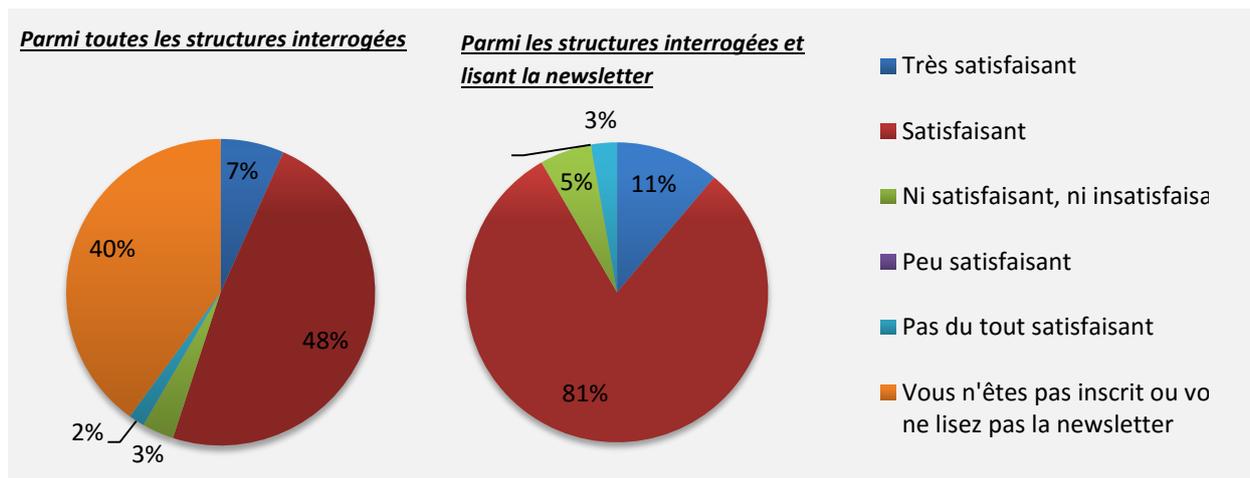


Figure 18 Taux de satisfaction concernant la newsletter

Parmi les structures interrogées, plusieurs d'entre elles n'identifient pas bien la Newsletter de Réseau Alpha. Elles reçoivent un grand nombre de lettres d'information et la confusion avec la newsletter du programme Alpha-B est très fréquente.

Parmi les personnes inscrites à la Newsletter, de nombreuses structures ne la lisent pas, essentiellement par manque de temps mais également parce qu'elles reçoivent beaucoup d'informations de nombreux réseaux.

Néanmoins, parmi les structures qui lisent la newsletter mensuelle, le taux de satisfaction est élevé (92% en comptant les réponses « Très satisfaisant » et « Satisfaisant »).

Par ailleurs, parmi les raisons de consultation du site de Réseau Alpha, 42% des structures qui se sont déjà rendues sur le site y vont pour consulter des articles de la newsletter.

Les structures qui lisent régulièrement la newsletter devaient également indiquer les rubriques qui leur sont utiles.

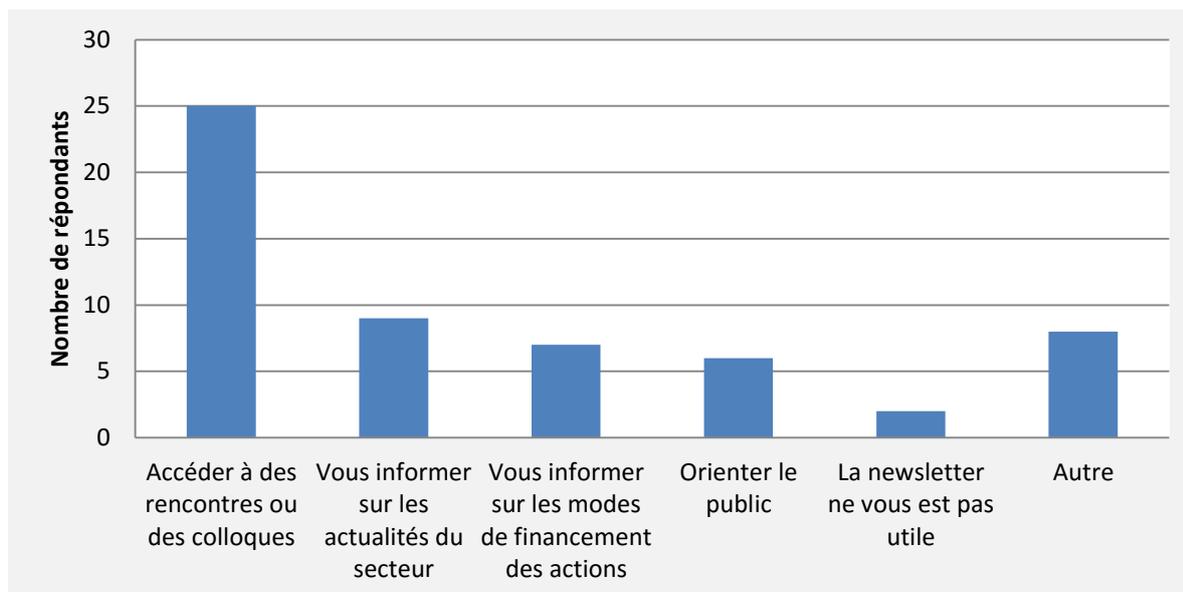


Figure 19 La newsletter vous est utile pour :

L'organisation de rencontres ou de colloques est la rubrique la plus consultée de la Newsletter (44%) et les structures soulignent en particulier l'importance des formations de formateurs, même si des structures franciliennes regrettent que les événements et formations aient souvent lieu à Paris.

En seconde position, les structures s'intéressent aux actualités du secteur (16%). Parmi les autres informations qui sont consultées, différentes structures ont souligné l'importance d'avoir des informations sur de nouvelles ressources pédagogiques et plus généralement sur l'actualité des autres structures d'apprentissage. Enfin, elles recherchent des informations sur le mode de financement des actions (12%) et l'orientation des publics par le relais des places disponibles (11%).

La lettre des membres, outil de communication interne destiné aux structures membres de Réseau Alpha n'est pas distinguée de la Newsletter mensuelle par les membres du Réseau. Les membres ne souhaitent pas échanger par le biais de ce support de communication, à moins qu'il ne fasse suite à des rencontres préalables entre membres.

Concernant la liste de diffusion « *Emploi* », seules 4 structures interrogées y étaient inscrites. Deux d'entre elles en étaient « satisfaites ». Une était « peu satisfaite » et la dernière « pas du tout satisfaite ». Parmi les structures employant des salariés, celles-ci souhaiteraient plutôt un espace sur le site internet de Réseau Alpha plutôt qu'une liste de diffusion, dont le principe a été mal compris par un certain nombre de personnes inscrites à la liste *Emploi*.

Les nouveaux outils envisagés dans le cadre de la refonte

L'enquête s'inscrivant dans le projet de refonte du site Internet de Réseau Alpha, les structures ont été interrogées sur la pertinence de différents outils envisagés sur le nouveau site.

D'une part, elles ont été sollicitées pour des outils à destination des formateurs. Il leur a été demandé s'il était souhaitable d'insérer sur le site Réseau Alpha :

- un espace de partage de supports pédagogiques,
- un espace d'échanges de type forum.

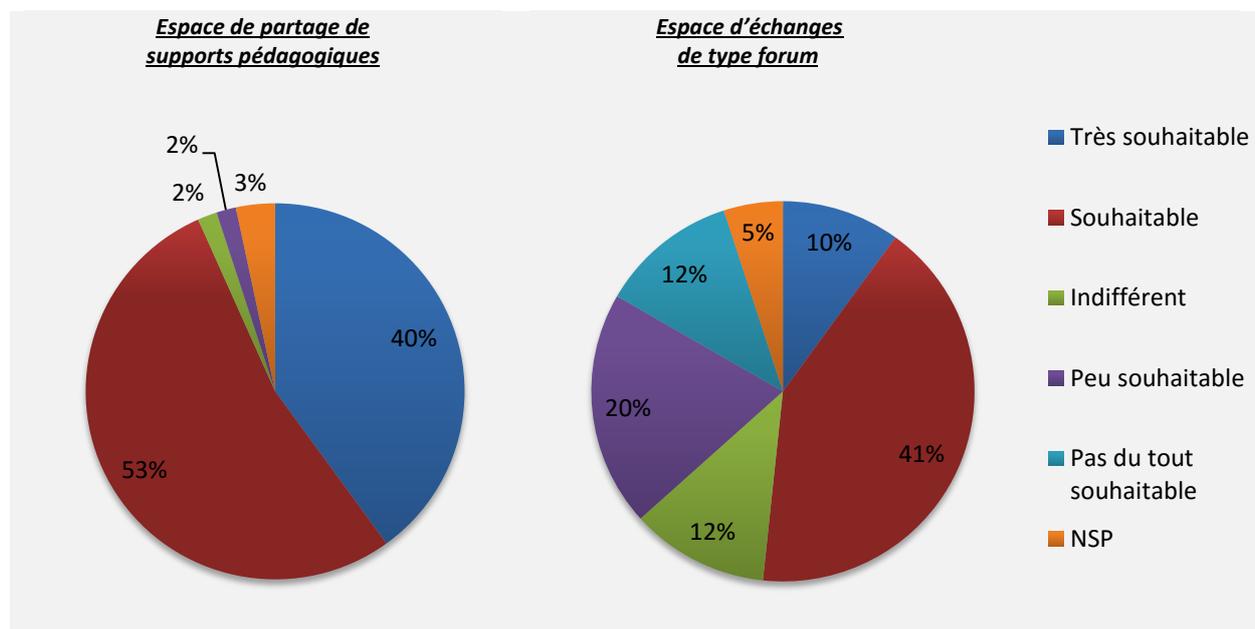


Figure 20 Réaction aux nouveaux outils pour les formateurs

Concernant l'espace de partage de supports pédagogiques, 40% des structures trouvent que cet ajout serait « Très souhaitable » et 53% « Souhaitable ».

Si elles approuvent le principe de ce nouvel outil, elles témoignent néanmoins de certaines réserves. Une des premières réserves tient à la modération et à la qualité des contenus. Les structures souhaitent une validation des contenus au niveau de Réseau Alpha qui garantisse la qualité pédagogique des outils proposés.

Une deuxième réserve concerne la pluralité de sites proposant de telles ressources. Un certain nombre de structures interrogées évoque à ce stade le site AslWeb (plus de 10%) et certaines évoquent le site du programme Alpha-B. Elles relèvent l'importance de se distinguer des autres sites et de se répartir les contenus pour éviter de devoir rechercher en plusieurs endroits les mêmes types de contenus.

La dernière interrogation concerne l'utilisation effective par les bénévoles de ce type d'outils. Certaines structures ont mis en place un système interne de partage de ressources qui n'est pas toujours investi par les bénévoles (8%), d'autres s'interrogent sur le temps que les bénévoles peuvent consacrer à consulter ces différents sites. Enfin, certaines structures ne souhaitent pas partager leurs outils ou ont créé leurs outils à partir de ressources existantes et ne peuvent pas les diffuser en dehors de leur équipe.

Concernant l'espace d'échanges de type forum, les réponses sont mitigées. Si 51% des structures sont favorables à cet instrument (réponses « Très souhaitable » et « Souhaitable »), de nombreuses réserves sont émises concernant cet outil.

Plus de 13% des personnes interrogées affirment qu'elles n'iront pas sur le forum. En effet, elles discutent de leurs difficultés en équipe et n'ont pas le réflexe d'utiliser un forum. Elles sont soucieuses de la qualité des réponses obtenues et doutent de l'utilisation de cet outil par leurs formateurs bénévoles, souvent retraités et peu enclins à utiliser Internet.

Certaines structures proposent la participation de structures référentes pour répondre aux problématiques posées sur le forum, telles que l'île aux langues ou le RADyA. Elles souhaitent une bonne structuration du forum et une modération adéquate pour envisager d'y recourir. Mais les structures interrogées semblent sceptiques sur l'utilisation réelle de cet outil (plus de 12% affirment que ça ne marchera pas).

D'autre part, elles ont été sollicitées pour des outils concernant l'accompagnement général de leur public. Il leur a été demandé s'il était souhaitable d'introduire sur le site de Réseau Alpha :

- la possibilité pour des visiteurs de publier des contenus,
- un annuaire des partenaires sociaux.

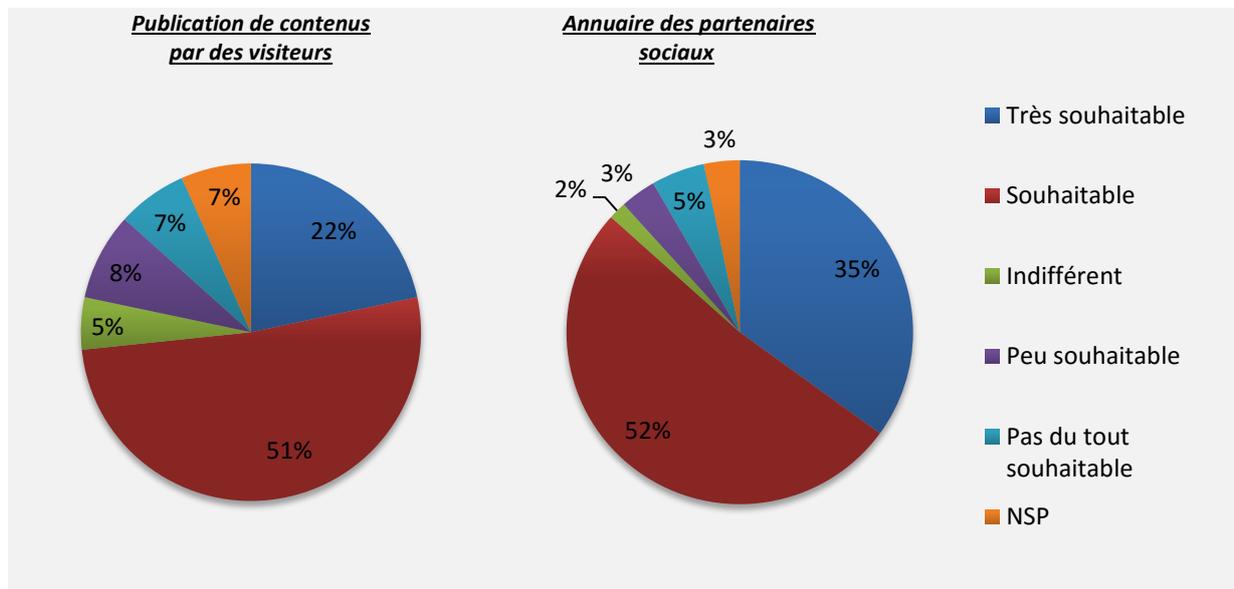


Figure 21 Réaction aux nouveaux outils pour l'accompagnement général

Concernant la publication de contenus par des visiteurs, 22% des structures interrogées estiment que cela serait « Très souhaitable » et 51% « Souhaitable ».

En particulier, 13% des structures interrogées voudraient avoir des informations sur des visites culturelles par ce biais. 5% d'entre elles ont rappelé l'importance de la modération des contenus et se sont interrogées sur le statut des personnes pouvant publier des contenus.

Parmi les personnes moins favorables à cet outil, leurs réserves concernent l'identité de Réseau Alpha qui, d'après elles, devrait se focaliser sur la linguistique et ne pas multiplier les informations diverses au mépris de la cohérence générale du projet (8%).

Concernant l'annuaire des partenaires sociaux, une grande majorité de structures (87%) y est favorable.

Cette proposition a été accueillie avec enthousiasme, notamment par les structures parisiennes qui sont confrontées à de réelles difficultés pour orienter leur public dans leurs démarches administratives et sociales. Elles soulignent unanimement l'importance de la mise à jour quotidienne des données pour que cet outil soit pertinent.

Certaines structures relèvent néanmoins que pour que l'orientation sociale soit réussie, un simple annuaire ne peut suffire et elles sollicitent la réalisation de formations dans ce domaine pour réaliser un diagnostic des difficultés sociales et une bonne orientation des publics concernés.

Enfin, certaines structures soulignent que réaliser un annuaire de ces partenaires est un objectif très ambitieux et que Réseau Alpha devrait plutôt mettre ses ressources au profit de ses missions originelles.



Photo 6 CEFIL – Cours de FLE - ©Pierre Criqui

Les suggestions des membres

A la fin du questionnaire, les membres ont été invités à préciser les informations ou outils qu'ils voudraient voir développés par Réseau Alpha.

Parmi les réponses obtenues, de nombreuses structures répètent l'importance d'organiser des rencontres : entre structures d'apprentissage mais aussi avec des acteurs d'accompagnement social et d'insertion professionnelle³⁴.

Elles répètent également leur intérêt pour des informations sur les formations de formateurs, gratuites ou à bas coût et pas exclusivement sur Paris³⁵ et demandent des informations sur les

³⁴ Pour plus de détails, voir *Difficultés rencontrées par les structures dans la conduite de leur action, La connaissance des autres acteurs de proximité.*

sources de financement, appels à projets pour financer leurs actions (ces informations paraissent actuellement dans la Newsletter mensuelle).

Certaines d'entre elles ont fait d'autres propositions (classées par ordre de récurrence) :

- Une information régulière sur le droit des migrants, les titres de séjour, l'OFII, les diplômes pour valider le niveau de français,
- Une implication grandissante des prescripteurs pour une meilleure orientation,
- Des ressources pour l'alphabétisation pour adultes,
- La mise en place d'un espace d'échanges de matériel,
- Un outil pour expliquer le CECRL,
- Des informations sur la formation professionnelle,
- Une recherche de bénévoles sur le site de Réseau Alpha,
- Des informations sur les formations au-delà du B1,
- Des ressources en matière d'illettrisme.

De manière générale, il est souhaité une clarification du site, une simplification avec un code couleur plus intuitif pour une navigation sur le site de Réseau Alpha plus agréable.

³⁵ Pour plus de détails, voir *Difficultés rencontrées par les structures dans la conduite de leurs actions, La gestion des bénévoles*.

Bilan de l'enquête

A l'occasion de la dernière question conclusive de l'entretien concernant les remarques générales, 60% des participants ont valorisé la démarche de l'enquête de besoin. En particulier, ils soulèvent l'importance de rencontrer une personne de l'association dans leurs locaux et soulignent que cela les incitera à l'avenir à utiliser davantage le site internet de Réseau Alpha.

Pour certaines structures, cela a été l'occasion de découvrir l'association et pour d'autres de mieux connaître les actions de Réseau Alpha. L'entretien a souvent été perçu comme une « *reconnaissance des actions de leur association* » et considéré comme « *valorisant* ».

« L'entretien a été intéressant j'ai pu mieux comprendre le Réseau Alpha et proposer mes besoins ».

« J'ai appris des choses »

« Initiative de se rencontrer très intéressante. Cela donne plus envie d'aller sur le site de Réseau Alpha ».

De plus, lors de certains entretiens, il a été possible de naviguer ensemble sur le site de Réseau Alpha, ce qui a permis de lever certains freins et de faire découvrir des ressources du site (notamment la recherche géographique de structures).

L'entretien a également été l'occasion de revenir sur l'importance de Réseau Alpha pour les structures membres.

« L'existence de Réseau Alpha me rassure ».

« Indispensable ».

« Très précieux »

« Merci Réseau Alpha d'exister ».

A la suite de l'entretien, de nombreuses structures ont souligné leur volonté de s'impliquer plus au sein du Réseau, notamment par la mise à jour de leurs informations. Une augmentation du nombre de fiches formations a été observée entre le début et la fin de l'enquête.

Par ailleurs, le nombre de structures référencées a augmenté pendant la période de l'enquête : de 365 structures en septembre 2015, il est de 444 à la fin de l'enquête³⁶.

Cela s'inscrit dans une fréquentation accrue du site Internet de Réseau Alpha.

³⁶ Chiffres du 9 mai 2016.

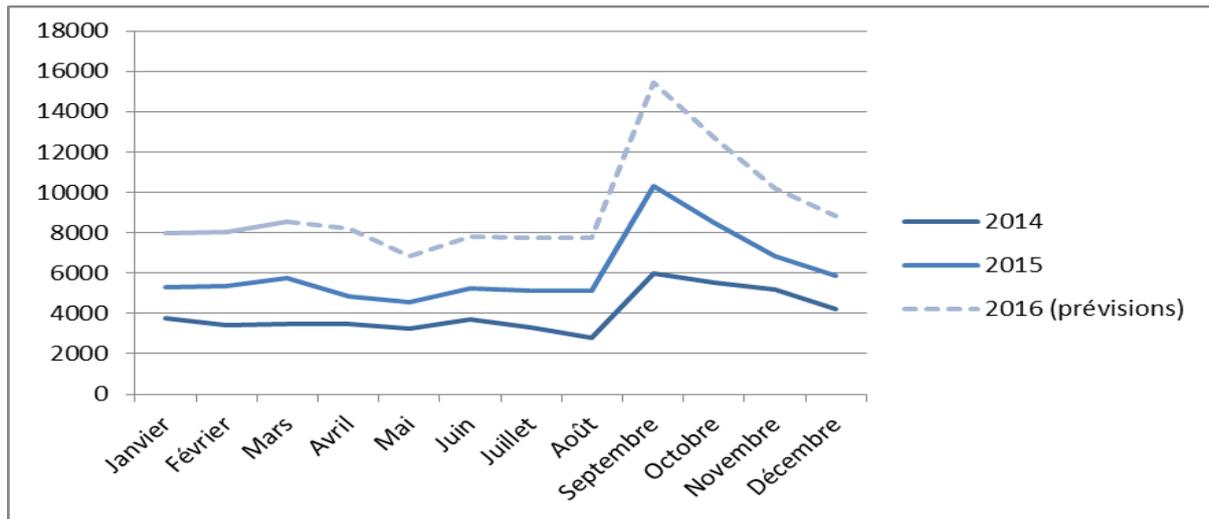


Figure 22 Evolution de la fréquentation du site Internet de Réseau Alpha entre 2014 et 2016 (prévisions)

Réseau Alpha pourrait capitaliser sur l'intérêt important et les relations privilégiées qui ont été établies au cours des entretiens en proposant de nouveaux projets répondant aux besoins de ses structures membres.

Les préconisations

Objectif 1 : mettre en ligne une cartographie à jour et un outil de recherche de structures d'apprentissage du français en Île-de-France

Constats :

- De nombreuses structures interrogées ne connaissaient pas Réseau Alpha et ignoraient être membres, avant l'enquête de besoin.
- Parmi l'ensemble des membres interrogés, très peu mettent à jour les informations sur le site.
- Certains départements d'Île-de-France et certaines formations sont peu référencés sur le site.
- Les structures connaissent peu l'outil de recherche de formation et ne savent pas où le trouver sur le site ni comment l'utiliser.

En premier lieu, Réseau Alpha pourrait poursuivre son **référencement** des structures d'apprentissage pour une visibilité de l'offre linguistique la plus complète possible. En effet, les difficultés pour orienter les publics sont encore plus importantes pour certains niveaux (au-delà du B1) et dans certains départements d'Île-de-France encore peu référencés. A cet effet, Réseau Alpha pourrait également poursuivre sa démarche de **communication** pour faire connaître le site aux structures d'apprentissage et les inciter à se référencer spontanément.

Préconisations :

- Référencement des structures de tous les départements d'Île-de-France ;
- Référencement des offres de formations linguistiques pour les niveaux les plus élevés et notamment les offres des universités proposant des formations linguistiques intensives ;
- Référencement des offres de formations linguistiques en matière d'illettrisme ;
- Création d'outils de communication à destination des structures d'apprentissage du français ;
- Identification des lieux de diffusion de ces outils de communication et diffusion.

Réseau Alpha pourrait également accentuer ses démarches d'**animation de réseau**. En effet, une fois inscrites sur le site de Réseau Alpha, les structures membres sont assez peu incitées à la mise à jour de leurs données, hormis au sein de certaines coordinations territoriales. Or, dans de nombreux cas, la personne ayant réalisé l'inscription sur le site de Réseau Alpha a pu quitter la structure sans transmettre l'information. Par ailleurs, pour les membres, la mise en ligne de leurs informations sur le site Internet de Réseau Alpha n'est pas un réflexe, prend du temps et est assez difficile.

Préconisations :

- Relance systématique des membres inscrits sur le site de Réseau Alpha pour les inciter à la mise à jour des données ;

- Simplification des démarches de mise à jour des informations dans le cadre de la refonte du site : système de mise à jour « en un clic » sur un tableau récapitulatif permettant notamment de modifier le nombre de places, mise en place d'un mécanisme d'alerte pour inviter les membres à publier de nouvelles fiches formations une fois la formation terminée ;
- Formations à l'utilisation du site à l'attention des membres de Réseau Alpha : accompagnement dans la création des premières fiches, et plus largement dans l'utilisation des différentes ressources proposées par Réseau Alpha ;
- Création d'un guide à l'utilisation du site Internet à destination des membres de Réseau Alpha : les différentes ressources, la mise à jour des informations.
- Organisation de rencontres entre membres de Réseau Alpha : cette démarche répond à un besoin constant des membres de rencontrer leurs pairs et lutter contre leur isolement et permet également de créer un sentiment d'appartenance au Réseau qui les incitera à se mobiliser pour la mise à jour de leurs données. Plusieurs pistes ont été données par les structures d'apprentissage intéressées par les thématiques suivantes : la présentation du CECRL, l'orientation sociale, l'accès à la formation professionnelle ;

NB : pour l'organisation des formations comme des rencontres, veiller à les proposer sur l'ensemble du territoire d'Île-de-France de manière à ce qu'elles soient accessibles à l'ensemble des acteurs concernés.

Enfin, Réseau Alpha pourrait réaliser une **simplification de son outil de recherche**. Il est actuellement accessible à plusieurs endroits du site, suivant des critères de recherche multiples et peu compris par les structures utilisatrices. De nombreuses structures ne connaissent pas la recherche par le plan. Un certain nombre relève par ailleurs qu'elles n'utilisent pas cet outil pour orienter les apprenants en recherche de formation linguistique car les résultats sont difficiles à extraire et à transmettre à leur public.

Préconisations :

- Simplification de l'outil de recherche de structure : une seule entrée sur le site internet mêlant la carte et les critères de recherche, simplification des critères de recherche ;
- Réalisation d'un glossaire pour guider la recherche de formation ;
- Un affichage simplifié des résultats sous forme d'un tableau imprimable reprenant les éléments principaux concernant les formations linguistiques proposées.

Objectif 2 : mettre en ligne des outils pour les structures d'apprentissage en demande de ressources

Constats :

- Peu de structures utilisent les ressources présentes sur le site de Réseau Alpha et les structures qui y ont eu recours regrettent qu'elles ne soient pas à jour.
- Par ailleurs, les membres sont en demande d'informations actualisées sur différentes thématiques : cadre juridique et droit des étrangers, ressources d'hébergement et d'accès aux soins, insertion socioprofessionnelle.
- Les structures rencontrées connaissent des difficultés récurrentes en matière de recherche de financement, de locaux et de formateurs.
- Les structures sont en recherche de formations et d'outils pour leurs formateurs.

Réseau Alpha pourrait intensifier ses activités de **veille et de mise en ligne de ressources** pour appuyer les structures dans leur action au quotidien, notamment en matière d'accompagnement social. Les apprenants inscrits dans les formations linguistiques proposées par les structures membres de Réseau Alpha sont confrontés à des difficultés qui dépassent le seul apprentissage linguistique telles que l'accès aux droits, aux soins, insertion socioprofessionnelle.

Préconisations :

- Veille régulière et rédaction d'articles : actualités du droit des étrangers (statut, titres de séjour, obligations), ressources en matière d'accompagnement social ;
- Veille régulière et rédaction d'articles : actualités du secteur, passerelles linguistiques et diplômes de français.

Réseau Alpha pourrait participer à **l'appui des structures** dans l'organisation matérielle de leur action. Ainsi, les structures sont confrontées à des difficultés pour trouver des financements, des locaux et également des formateurs bénévoles. Plusieurs formateurs bénévoles rencontrés ont utilisé la carte de Réseau Alpha pour identifier puis contacter une structure de proximité et s'engager bénévolement auprès d'elle. Par ailleurs, interrogées sur la liste de diffusion Emplois, les structures sont intéressées par des ressources en matière de recrutement mais sous la forme d'un espace permanent sur le site de Réseau Alpha.

- Veille régulière et rédaction d'articles sur les appels à projets et sources de financement envisageables pour les structures offrant des actions linguistiques en Île-de-France (ces informations apparaissent actuellement dans la Newsletter, mais plusieurs structures préféreraient un espace dédié sur le site) ;
- Relais d'une information sur les locaux pour les structures qui souhaitent proposer à bas coût des espaces vacants dans leurs locaux ;
- Signalement de la recherche de bénévoles sur les fiches des structures référencées quand elles cherchent à compléter leur équipe de formateurs, cette demande pourrait également apparaître sur la carte des résultats d'une recherche ;
- Création d'un Espace Emplois dans le cadre de la refonte du site Internet : mise en ligne d'offres d'emploi et de stage sur le site de Réseau Alpha.

Réseau Alpha pourrait permettre la mise en ligne d'**outils pédagogiques** et de **ressources à destination des formateurs**. En effet, les structures regrettent souvent de ne pouvoir donner un accès suffisant aux formations et à des ressources pédagogiques à leurs formateurs bénévoles. En particulier, elles regrettent de ne pas avoir de ressources en matière d'alphabétisation pour adultes.

- Mise en place d'un dossier partagé entre les structures membres du Réseau dans le cadre de la refonte du site : création d'une charte sur les contenus, feuille de route formalisée avec chaque outil pour préciser les objectifs, les publics auxquels il s'adresse etc., modération *a priori* des contenus publiés, positionnement de Réseau Alpha par rapport aux sites de ressources déjà existants ;
- Veille régulière et rédaction d'articles sur les ressources en matière de formations de formateurs en matière d'apprentissage linguistique mais aussi plus largement (démarche interculturelle par exemple) ;
- Mise à jour de l'espace recensant les différentes formations universitaires pour devenir formateur ;
- Relais d'informations sur des évènements à destination des publics d'apprenants (culturels, sportifs) et d'interventions thématiques d'associations partenaires (nutrition, santé, écologie, mobilité par exemple) ;
- Rédaction de fiches ressources présentant les grandes thématiques de la linguistique.

Objectif 3 : sensibiliser les prescripteurs à l'apprentissage du français

Constats :

- Les acteurs orientant le public vers une structure d'apprentissage ignorent souvent l'existence de Réseau Alpha
- Les prescripteurs font souvent appel aux mêmes structures d'apprentissage quels que soient le niveau et l'objectif poursuivi par leurs usagers et les disponibilités des structures d'accueil.

Réseau Alpha pourrait accentuer ses démarches en matière de **communication auprès des prescripteurs**. En effet, de nombreux prescripteurs – conseillers Pôle emploi, assistants sociaux, CIDFF – ignorent l'existence du site de Réseau Alpha et sont à la recherche de ressources en matière d'apprentissage linguistique. La méconnaissance du français constitue, en effet, un frein important à l'insertion sociale et professionnelle des publics qu'ils accompagnent. Par ailleurs, ils orientent parfois de manière inadaptée leur public vers des structures de proximité qui doivent alors prendre en charge la réorientation des personnes.

Préconisations :

- Création d'outils de communication à destination des prescripteurs ;
- Identification des structures amenées à orienter du public vers des formations linguistiques (acteurs emploi, structures d'accompagnement social, structures d'accueil de migrants) et diffusion des outils de communication ;
- Formations à l'utilisation du site à l'attention des prescripteurs utilisant Réseau Alpha : utilisation de l'outil de recherche, explication des critères de référencement, du vocabulaire de la linguistique;
- Création d'un guide à l'utilisation du site Internet à destination des prescripteurs usagers du site de Réseau Alpha : l'outil de recherche, les critères de référencement.

NB : plusieurs préconisations ont déjà été intégrées dans le cahier des charges pour la refonte du site Internet et devraient être mises en œuvre dès septembre 2016.

Enquête de besoin Réseau Alpha

Annexes

Annexe 1 : Formulaire en ligne

Votre structure

Toutes les informations collectées à l'occasion de cette enquête seront à l'usage exclusif de l'association Réseau Alpha.

Pour toutes questions concernant le traitement de ces informations, vous pouvez joindre l'équipe de Réseau Alpha.

Nom de votre structure*

Statut de votre structure*

- Association Loi 1901
- Organisme de formation
- Centre social ou socioculturel
- Maison de quartier / Maison de la Jeunesse et de la Culture
- Cours municipal
- Autre :

Année de création de votre structure*

Nombre de salariés au sein de votre structure*

Nombre de bénévoles au sein de votre structure*

Nombre de salariés dédiés aux ateliers de formation linguistique (en nombre)*

Nombre de salariés dédiés aux ateliers de formation linguistique (en nombre d'heures par semaine)

Nombre de bénévoles dédiés aux ateliers de formation linguistique (en nombre)*

Nombre de bénévoles dédiés aux ateliers de formation linguistique (en nombre d'heures par semaine)

Responsable de votre structure*

Référent Réseau Alpha au sein de votre structure*

Fonction*

Statut*

- bénévole
 salarié

Téléphone*

Adresse email*

Nombre total de bénéficiaires des actions de votre structure*

Ce nombre comprend les apprenants en formation linguistique mais également les bénéficiaires de vos autres actions.

Vos activités d'apprentissage de la langue française

Nombre d'apprenants inscrits dans votre structure (par an)*

Types d'actions linguistiques proposées *

- Alphabétisation
 Français Langue Etrangère
 Français à visée professionnelle / Français sur objectif spécifique
 Ateliers sociolinguistiques
 Activité de lutte contre l'illettrisme
 Autre :

Les détails de vos actions linguistiques

Merci de détailler les informations suivantes pour chacune de vos actions linguistiques

Nom de votre action 1***Mode de financement de l'action****Nombre de bénéficiaires de cette action*****Parmi les bénéficiaires de votre action, nombre de primo arrivants**

Par primo-arrivant, on entend toute personne non ressortissante de l'Union Européenne résidant régulièrement sur le territoire français depuis moins de 5 ans.

Parmi les bénéficiaires de votre action, nombre de jeunes (16-25 ans)**Parmi les bénéficiaires de votre action, nombre de femmes****Parmi les bénéficiaires de votre action, nombre de personnes âgées (plus de 60 ans)****Vous offrez d'autres ateliers linguistiques***

- Oui
- Non. J'ai terminé de répondre au questionnaire.

Les détails de vos actions linguistiques

Merci de détailler les informations suivantes pour chacune de vos actions linguistiques

Nom de votre action 10***Mode de financement de l'action****Nombre de bénéficiaires de cette action***

Parmi les bénéficiaires de votre action, nombre de primo arrivants

Par primo-arrivant, on entend toute personne non ressortissante de l'Union Européenne résidant régulièrement sur le territoire français depuis moins de 5 ans.

Parmi les bénéficiaires de votre action, nombre de jeunes (16-25 ans)**Parmi les bénéficiaires de votre action, nombre de femmes****Parmi les bénéficiaires de votre action, nombre de personnes âgées (plus de 60 ans)****Vous offrez d'autres ateliers linguistiques***

- Oui. Ma structure sera contactée par Réseau Alpha pour compléter les informations concernant les actions non encore renseignées.
- Non. J'ai terminé de répondre au questionnaire.

Notes : les structures ont pu renseigner dix actions linguistiques différentes sur le formulaire.

Annexe 2 : Questionnaire de l'enquête de besoin

Votre structure

1/ Merci de décrire les actions de votre structure brièvement :

2/ Comment les bénéficiaires ont-ils été orientés vers votre structure ?

- Par un autre apprenant.
- Par un prescripteur (mairie, Pôle emploi, assistant-e social-e...).
- Par une structure de proximité (association, centre social...).
- Par une recherche Internet.
- Par le site Internet de Réseau Alpha.

3/ Merci de remplir le tableau suivant :

	Se réinscrivent dans votre structure dans le même atelier.	Se réinscrivent dans votre structure dans un autre atelier.	Quittent votre structure.
A la fin d'un atelier, quel pourcentage d'apprenants :			

4/ Quelle est la durée maximale pendant laquelle les apprenants participent aux ateliers au sein de votre structure (en années) ? _____

5/ Comment orientez-vous les apprenants que vous ne pouvez pas accueillir, ou à la fin de leur parcours ?

6/ Merci de remplir le tableau suivant :

	Recherchent une formation dans une autre structure pour compléter leur apprentissage ou intégrer une formation à visée professionnelle.	Arrêtent leur apprentissage car ont achevé leur processus d'apprentissage ou estiment n'avoir plus besoin d'accompagnement linguistique.	Arrêtent leur apprentissage pour d'autres raisons personnelles (merci d'indiquer les raisons les plus courantes).
A la fin de leur parcours au sein de votre structure, quel est le pourcentage d'apprenants qui :			

7/ Comment organisez-vous la formation des bénévoles ?

8/ Vous pensez que la professionnalisation des bénévoles est :

- Très souhaitable.
- Souhaitable.
- Ni souhaitable, ni pas souhaitable.
- Peu souhaitable.
- Pas du tout souhaitable.
- Ne se prononce pas.

9/ Comment les formateurs accompagnent-ils les apprenants dans leurs démarches administratives et sociales ?

10/ Avez-vous mis en place des outils pour soutenir vos formateurs dans cette problématique ? Et si oui, de quelle nature ?

11/ De manière générale, quelles sont les difficultés que vous rencontrez au quotidien dans la conduite de votre action ?

12/ Quelles sont les difficultés rencontrées par les apprenants ?

13/ Y a-t-il une expérience ou une pratique que vous aimeriez partager ?

La vie du réseau

14/ Connaissez-vous les acteurs de formation linguistique dans votre secteur géographique ?

- Oui.
- Non.

15/ Faites-vous partie d'un réseau d'acteurs associatifs ?

- Oui. Merci de préciser : _____
- Non.

16/ Souhaitez-vous développer vos échanges avec d'autres structures ?

- Oui.
- Non.

17/ Si oui, avec quels types de structures ?

18/ Aimerez-vous que Réseau Alpha organise de telles rencontres ?

- Oui.
- Non.

19/ Votre structure partage-t-elle des outils ou ressources avec d'autres structures de proximité dans les domaines suivants ?

	Oui.	Non.
Apprentissage linguistique		
Accompagnement social		
Autre (merci de préciser)		

20/ A quelle fréquence vous rendez-vous sur le site de Réseau Alpha ?

- Plusieurs fois par mois.
- Une fois par mois.
- Une fois tous les trois mois.
- Moins d'une fois tous les trois mois.

21/ Pour quelle(s) raison(s) vous rendez-vous sur le site de Réseau Alpha ?

- Trouver une structure d'apprentissage pour orienter un apprenant.
- Aller sur votre Espace Membre et mettre à jour vos fiches.
- Consulter les ressources présentes sur le site (actualités, annuaires des partenaires sociaux).
- Autre. Merci de préciser : _____

22/ Que pensez-vous de l'outil de recherche de structures sur le site de Réseau Alpha?

23/ Vous pensez que le contenu des rubriques de la newsletter mensuelle est :

- Très satisfaisant.
- Satisfaisant.
- Ni satisfaisant, ni insatisfaisant.
- Peu satisfaisant.
- Pas du tout satisfaisant.
- Vous n'êtes pas inscrit ou vous ne lisez pas la newsletter.

24/ Si vous êtes inscrit-e, cette newsletter vous est utile pour :

- Orienter le public (places disponibles dans certaines formations).
- Accéder à des rencontres ou colloques sur le thème de la linguistique.
- Vous informer sur les actualités du secteur de la linguistique.
- Vous informer sur les modes de financement de vos actions.
- La newsletter ne vous est pas utile.
- Autre. Merci de préciser : _____

25/ Quelles sont vos suggestions pour développer la newsletter interne (lettre des membres) et améliorer les échanges entre les structures ?

26/ Si vous êtes inscrit-e à la liste de diffusion « Emploi », vous en êtes :

- Très satisfaisait.
- Satisfaisait.
- Ni satisfait, ni insatisfait.
- Peu satisfait.
- Pas du tout satisfait.

27/ Souhaiteriez-vous une nouvelle liste de diffusion sur une autre thématique ?

- Oui. Merci de préciser : _____
- Non.

Votre utilisation de votre Espace Membre sur le site de Réseau Alpha

28/ Créer ou modifier une fiche dans votre Espace Membre est :

- Très facile.
- Facile.
- Ni facile, ni difficile.
- Difficile.
- Très difficile.
- Vous n'avez jamais modifié de fiche.

29/ Que pensez-vous de la possibilité de publier des fiches formations ?

30/ Observez-vous un impact sur votre action depuis la mise en ligne de vos fiches formations, et si oui lequel ?

31/ Selon vous, l'ajout de ces différents outils sur le site de Réseau Alpha serait :

	Très souhaitable	Souhaitable	Indifférent	Peu souhaitable	Pas du tout souhaitable	Ne se prononce pas
La publication de contenus par des visiteurs.						
Le partage de supports pédagogiques.						
L'ajout d'un espace d'échanges de type forum.						
Un annuaire des partenaires sociaux.						
La possibilité d'extraire les informations que vous avez publiées sur Réseau Alpha.						

32/ Quels informations ou outils souhaiteriez-vous que Réseau Alpha développe ?

33/ Avez-vous des remarques sur cet entretien ou sur Réseau Alpha ?

Un grand merci pour vos réponses !

Annexe 3 : Liste des structures rencontrées (par ordre alphabétique)

Accueil Goutte d'Or (75018) ;
Accueil Laghouat (75018) ;
ADAGE (75018) ;
ADEFRAMS (75013) ;
AISPED (75013) ;
Aires 10 (75010) ;
Alpha IV (75013) ;
AARAO (75013) ;
Association Fraternité Mission populaire (78190) ;
Association Générale des Familles des 17^{ème} et 18^{ème} (75017) ;
APERI (75015) ;
Association Nahda (92000) ;
ASSAAD (78200) ;
ASTI – Marly-le-Roi (78160) ;
Atouts Cours (75018) ;
Autremonde (75020) ;
CEFIL (75018) ;
Centre Alpha Choisy (75013) ;
Centre d'animation Maurice Ravel (75012) ;
Centre social 13 pour tous (75013) ;
Centre social André Malraux (93420) ;
Centre social et culturel J2P (75019) ;
Centre social La Clairière / CASP (75002) ;
Centre social Le Picoulet (75011) ;
Centre socioculturel Archipelia (75020) ;
Centre socioculturel Cerise (75002) ;
Centre socioculturel municipal de Villiers-sur-Marne (94350) ;
Chinois de France – Français de Chine (75020) ;
Cours municipaux d'alphabétisation de la ville de Montigny-le-Bretonneux (78180) ;
ENS – Espace Torcy (75018) ;
Entr'Aide 94 (94350) ;
Entraide Tiers Monde (75010) ;
Equipes Saint Vincent Déclit Alpha XX (75020) ;
Espace 19 Formation pro (75019) ;
Espace 19 Riquet (75019) ;
ESSIVAM (95150) ;
Femmes Initiatives (75013) ;
FLE et Compagnie (75013) ;
Français Langue d'Accueil (75019) ;
GERMAE Bagneux (92220) ;
Habitat-Cité (75013) ;

Horizons (91150) ;
INFREP Torcy (77200) ;
Kolone (75019) ;
La 20^{ème} chaise (75020) ;
Le Moulin (75014) ;
L'île aux langues (75018) ;
Lumière et Solidarité (94350) ;
Maison des Langues de Garges-Lès-Gonesse (95140) ;
Mieux Lire, Mieux Ecrire (93160) ;
OCM-CEASIL (75015) ;
Office municipal des migrants (94500) ;
Ouvrir l'Ecole aux Parents pour la Réussite des Enfants – Paris (75020) ;
Paroles Voyageuses (75019) ;
Pôle Insertion Demain Emmaüs Solidarité (75011) ;
Relais 59 (75012) ;
Secours populaire français – Fédération de Paris (75018) ;
Solidarité Migrants Rueil (92500) ;
Tisser le Lien de Demain (95200) ;
Tremplin théâtre des trois frères (75018).

Annexe 4 : Index des figures

Figure 1 Profil des membres interrogés	3
Figure 2 Composition des équipes de formation linguistique au sein des structures rencontrées.....	4
Figure 3 Activités proposées par les structures d'apprentissage du français	4
Figure 4 Nombre d'apprenants en ateliers linguistiques (par an)	5
Figure 5 Composition des publics apprenants inscrits dans les formations linguistiques des structures membres	5
Figure 6 Les difficultés rencontrées par les structures	7
Figure 7 Comment les bénéficiaires ont-ils été orientés vers votre structure ?.....	9
Figure 8 Comment orientez-vous les apprenants que vous ne pouvez pas accueillir ?.....	10
Figure 9 Les outils pour orienter vers une formation linguistique.....	11
Figure 10 Quelles sont les difficultés rencontrées par les apprenants ?	14
Figure 11 Pensez-vous que la professionnalisation des bénévoles est souhaitable ?	17
Figure 12 Connaissance des autres acteurs de proximité.....	19
Figure 13 Votre structure partage-t-elle des outils ou ressources avec d'autres structures de proximité ?	20
Figure 14 Expériences positives à partager.....	21
Figure 15 A quelle fréquence vous rendez-vous sur le site de Réseau Alpha ?.....	24
Figure 16 Raisons de la fréquentation du site.....	25
Figure 17 La modification des fiches	26
Figure 18 Taux de satisfaction concernant la newsletter.....	28
Figure 19 La newsletter vous est utile pour :	29
Figure 20 Réaction aux nouveaux outils pour les formateurs.....	30
Figure 21 Réaction aux nouveaux outils pour l'accompagnement général	31
Figure 22 Evolution de la fréquentation du site Internet de Réseau Alpha entre 2014 et 2016 (prévisions)	35