

*Date de dépôt : 6 octobre 2021*

## Réponse du Conseil d'Etat

à la question écrite de Mme Léna Strasser : Unité de formation de base de l'HG : quel suivi, quels résultats, quel avenir ?

Mesdames et  
Messieurs les députés,

En date du 2 juillet 2021, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une question écrite ordinaire qui a la teneur suivante :

*L'Hospice général, au sein de son centre de formation, a mis sur pied une unité de formation de base (UFB) dédiée premièrement aux bénéficiaires de l'aide aux migrants dont les objectifs sont, selon le site de l'Etat de Genève :*

- *formation de base obligatoire pour les nouveaux arrivants : modules d'information et sensibilisation sociale (MISS);*
- *cours de français langue étrangère (FLE);*
- *entretiens d'évaluation de français;*
- *développement de partenariats avec des institutions de formation externes.*

*Au vu de la mise en œuvre de l'Agenda Intégration Suisse (AIS) et d'une recherche d'efficacité dans les pratiques liées à l'accueil des personnes migrantes et au vu du tissu fort à Genève autour des questions de formation de base, je remercie le Conseil d'Etat de répondre aux questions suivantes :*

- ***Quelles sont les qualifications et l'expérience des formatrices et formateurs engagés dans cette unité ?***
- ***De quels contrats de travail bénéficient-ils et elles ?***
- ***Quels sont les critères de résultats de cette unité de formation de base (UFB) ?***

*Au vu des spécificités des publics accueillis dans cette unité :*

- *Vers quelles autres structures spécialisées sont transférées les personnes analphabètes ou ayant des difficultés d'apprentissage ?*
- *Combien de temps en moyenne dure la formation à l'UFB pour atteindre un niveau A2 ?*
- *Combien de temps en moyenne dure la formation à l'UFB pour atteindre un niveau B1 ?*
- *Quel est le niveau visé pour les apprenant-e-s qui se forment dans cette structure ? Comment est-il évalué en début et en fin de formation ?*
- *Est-il différent selon les profils ?*
- *Sur le nombre d'apprenant-e-s total, combien atteignent le niveau visé ?*
- *Vu l'importance pour ce public, selon les études, d'une formation linéaire et stable, combien d'apprenant-e-s subissent une rupture de formation ?*
- *Certain-e-s apprenant-e-s voient-ils leur formation interrompue plusieurs fois ? En moyenne combien de fois ?*
- *Comment sont-ils et elles suivis durant cette ou ces périodes sans formation ?*
- *Existe-t-il une liste d'attente pour suivre ces cours ?*
- *Si oui, combien d'apprenant-e-s y figurent encore au jour d'aujourd'hui ? En moyenne, combien de temps les apprenant-e-s restent-ils en liste d'attente ?*
- *Les apprenant-e-s en liste d'attente sont-ils redirigés sur d'autres structures de formation ?*
- *Quelles sont les collaborations de l'unité avec les autres structures de formation du canton, notamment associatives ?*
- *Les apprenant-e-s peuvent-ils et elles choisir librement de rejoindre une autre structure de formation que l'UFB ?*
- *Si oui, sont-ils ou sont-elles pénalisés ensuite pour débiter leur insertion professionnelle ?*
- *Existe-t-il une enquête de satisfaction des apprenant-e-s suivant les cours ? Si oui, quels en sont les résultats ?*
- *Au vu de l'entrée en vigueur de l'AIS, l'Hospice Général a-t-il prévu de fermer l'unité de formation de base et d'utiliser les structures existantes spécialisées en formation de base dans le canton ?*

- *Des cours autres que des cours de langues pour les personnes migrantes sont proposés à l'UFB, pouvez-vous en expliciter les objectifs, les critères de sélection pour les formatrices et formateurs qui les dispensent et nous transmettre les résultats des évaluations de ces formations par les apprenant-e-s ?*

## RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

Considérant les dernières évolutions, dues notamment à l'introduction de l'Agenda intégration suisse (AIS), l'unité de formation de base (UFB) de l'Hospice général (HG) est désormais présentée comme suit sur le site intranet de l'HG :

« L'unité qui faisait partie du pôle insertion intégration, a rejoint le service Formation et développement RH (Fdrh) à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2020.

Ces deux entités partagent la même mission, à savoir former, développer et consolider les compétences, celles des collaborateurs pour le Fdrh et celles des migrants pour l'UFB. Pour rappel, l'HG est chargé de l'apprentissage du français des migrants non éligibles à l'AIS qui sont orientés vers des mesures de français d'intégration sociale. Dans le même temps, l'HG est toujours responsable de l'enseignement du français aux migrants, aux personnes en attente d'une décision du secrétariat d'Etat aux migrations (SEM) et aux bénéficiaires de l'aide sociale. La mutualisation des compétences et des bonnes pratiques doit contribuer à renforcer le dispositif du centre de formation de la rue de Lyon et ainsi à répondre au mieux aux besoins des bénéficiaires de l'institution.

L'UFB a l'ambition de :

- faire évoluer le centre de formation vers un lieu qui favorise la mixité des publics, la rencontre et l'ouverture sur le monde extérieur en phase avec l'état d'esprit et la culture HG;
- développer des synergies sur les enjeux pédagogiques avec l'entité Fdrh et veiller à développer des critères de qualité communs;
- ancrer sa mission de manière transversale pour couvrir les besoins institutionnels et développer les partenariats internes et externes, à savoir, adapter l'offre de formation aux besoins du public AMIG-ASOC avec des approches innovantes et ouvrir et développer les prestations à un public pour lequel les besoins sont convergents.

L'UFB développe désormais une approche modulaire qui permet de répondre de manière ciblée et adaptée au parcours de chaque participant. Cette modularité apporte la souplesse nécessaire et une évolution agile de l'offre de formation au fil du temps et des besoins émergents.

Les cours de base et les modules sont complémentaires et permettent de répondre aux besoins individuels et à la spécificité de chaque participant. Les cours et modules sont interdépendants et peuvent être suivis en alternance ou en parallèle, avec le développement de passerelles. »

Cela étant rappelé, vous voudrez bien trouver, ci-dessous, les réponses aux questions posées :

– ***Quelles sont les qualifications et l'expérience des formatrices et formateurs engagés dans cette unité ?***

Les formatrices et formateurs engagés dans l'unité afin de dispenser les cours sont toutes et tous qualifiés, au bénéfice au minimum d'un certificat de formateur d'adultes [FSEA](#) 1 et de 5 ans d'expérience dans le français langue d'intégration (FLI). Ils et elles sont certifiés examinateurs fide pour la plupart, ou en cours d'obtention de leur certification, exigence du [label fide](#).

Les formatrices et formateurs engagés dans l'unité suivent tout au long de leur engagement une formation continue d'environ 30 heures par année, accompagnée également d'un suivi individuel selon les besoins.

– ***De quels contrats de travail bénéficient-ils et elles ?***

Les formatrices et formateurs sont engagés selon des besoins variables et évolutifs d'une année à l'autre selon un profil de compétences recherché.

L'UFB propose, selon les besoins identifiés, des sessions continues tout au long de l'année. En 2020, ont été mises en place 5 sessions de cours de 8 semaines chacune. Les formatrices et formateurs sont engagés à la mission pour des dates fixes par le biais d'une agence de placement. Le planning est établi une année en avance.

– ***Quels sont les critères de résultats de cette unité de formation de base (UFB) ?***

En termes de critères de qualité, l'UFB bénéficie du label de qualité fide de la Confédération pour son offre de cours<sup>1</sup>, label qui lui a été renouvelé en juin 2021.

---

<sup>1</sup> <https://fide-info.ch/fr/home>

En interne, les statistiques de l'UFB sont établies et publiées de façon trimestrielle par le contrôleur de gestion du service. Ces statistiques permettent le pilotage budgétaire ainsi que les adaptations nécessaires au bon fonctionnement de l'unité et de pouvoir répondre de façon adaptée, efficace et efficiente aux évolutions des besoins.

Les indicateurs principaux sont le taux de participation de 90% (juillet 2021) et le taux de réussite en moyenne de 70% (juillet 2021).

– ***Vers quelles autres structures spécialisées sont transférées les personnes analphabètes ou ayant des difficultés d'apprentissage ?***

Dans le cadre de l'application des mesures AIS, c'est désormais l'office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue (OFPC) qui effectue les évaluations et envoie les apprenantes et les apprenants dans les cours HG ou autres, selon les besoins de la personne concernée.

L'offre de cours de l'UFB intègre dans son approche les difficultés d'apprentissage inhérentes aux publics accueillis et a été créée pour répondre à leurs besoins spécifiques. Dans le cadre de l'AIS, l'UFB assure un suivi au cas par cas (*case management*) pour le français d'intégration sociale, c'est-à-dire pour les personnes ayant été identifiées comme n'étant pas en capacité de suivre ou d'intégrer à ce stade un parcours d'insertion professionnelle.

En termes d'innovations, l'UFB pousse sa recherche de solutions plus loin en développant des projets pilotes sur de nouveaux axes d'apprentissage.

Depuis sa création en 2011, l'UFB travaille avec le réseau de partenaires du canton.

Concernant le public analphabète, l'offre cantonale reste à développer et est au cœur de nombreuses discussions chez les partenaires, y compris à l'UFB. Pour l'instant, une personne évaluée comme analphabète (mais alphabétisée dans sa propre langue) sera prise en charge en interne dans les cours Alpha proposés par l'UFB. Concernant les « grands Alpha », l'UFB les oriente principalement auprès de l'association Camarada ou de l'université ouvrière de Genève (UOG), uniques partenaires proposant actuellement une offre de cours pour la grande alphabétisation.

– ***Combien de temps en moyenne dure la formation à l'UFB pour atteindre un niveau A2 ?***

L'offre de cours a été conçue pour atteindre le niveau A2 oral et écrit en 18 à 24 mois en moyenne afin de répondre aux exigences d'intégration. La flexibilité du cursus permet à l'apprenante et à l'apprenant de suivre les cours à son rythme : pour les personnes qui ont besoin de plus de temps, des

modules d'accompagnement à l'apprentissage sont mis en place; pour les personnes qui sont plus rapides dans leur apprentissage, la possibilité d'avancer plus rapidement dans leur parcours est permise grâce aux évaluations de niveau qui sont conduites régulièrement.

Quant aux personnes qui n'atteignent pas le niveau requis, elles sont orientées vers les cours d'accompagnement à l'apprentissage. L'UFB, en tant que *case manager* du français social, a développé des approches de soutien et de suivi spécifiquement pour ces personnes.

– ***Combien de temps en moyenne dure la formation à l'UFB pour atteindre un niveau B1 ?***

Comme mentionné précédemment, le niveau B1 n'est pas un objectif du dispositif de cours. Cependant, certaines personnes atteignent le niveau B1 à l'oral (et parfois à l'écrit) à la fin de leur cursus à l'UFB.

– ***Quel est le niveau visé pour les apprenant-e-s qui se forment dans cette structure ? Comment est-il évalué en début et en fin de formation ?***

L'offre de cours a été mise en place afin de permettre aux participantes et participants d'acquérir les compétences langagières utiles pour acquérir une autonomie quotidienne dans leur vie familiale et sociale, ainsi que pour leur permettre d'entrer dans un processus de formation professionnelle ou de prise d'emploi. Dans ce cas, les cours sont dispensés principalement par les partenaires externes, sauf pour les publics non éligibles à l'AIS.

L'entrée dans le dispositif de français langue d'intégration (FLI) commence par un entretien de développement des acquis et d'orientation durant lequel sont évaluées les compétences en français mais aussi la disponibilité à l'apprentissage (garde d'enfants, santé, emploi, lieu de résidence, etc.). L'orientation est faite selon les critères fide de placement dans un cours. Elle est ensuite proposée à la personne concernée et, si besoin, elle peut être à tout moment discutée ou réévaluée avec cette dernière, avec son assistante ou son assistant social ou d'autres « accompagnants réseau » de son parcours.

L'évaluation de l'apprenante ou de l'apprenant se fera tout au long de son parcours, pendant le suivi en cours (où l'auto-évaluation est vivement encouragée), mais aussi à la fin de chaque session, sous la forme d'une évaluation orale et écrite, afin de garantir une orientation adéquate dans le niveau suivant et surtout de pouvoir prendre en compte les changements qui ont pu intervenir depuis son inscription.

– ***Est-il différent selon les profils ?***

L'UFB répond aux besoins des apprenantes et apprenants (rôle de *case manager*) qui ne sont pas tous les mêmes selon leur situation. Le cursus variera selon la situation individuelle. Cependant le niveau à atteindre reste le même pour toutes et tous; la différence se trouvera dans la capacité et la disponibilité de chacune et de chacun à l'apprentissage.

– ***Sur le nombre d'apprenant-e-s total, combien atteignent le niveau visé ?***

Le taux de réussite évolue de manière significative selon les niveaux : il est d'environ 55% pour le niveau A1 et tend entre 70 et 80% pour les niveaux A2 / B1 oral (statistiques juin et juillet 2021).

Selon les statistiques publiées, l'UFB atteint ces dernières années un pourcentage moyen de réussites oscillant entre 65 et 70%.

– ***Vu l'importance pour ce public, selon les études, d'une formation linéaire et stable, combien d'apprenant-e-s subissent une rupture de formation ?***

Le cursus de l'UFB est établi selon une approche continue et régulée pour prévenir les ruptures dans les parcours des apprenantes et apprenants. L'assiduité aux cours est un indicateur de réussite et de qualité. Les arrêts ou suspensions d'apprentissage sont principalement dus à des problèmes de garde d'enfants, à des raisons de santé, à une prise d'emploi, ou à une entrée dans le dispositif AIS.

– ***Certain-e-s apprenant-e-s voient-ils leur formation interrompue plusieurs fois ? En moyenne combien de fois ?***

Selon leur situation, certaines personnes interrompent leur formation plusieurs fois; l'Hospice général ne dispose pas de la moyenne du nombre d'interruptions.

Le taux d'abandon est de 8% selon les chiffres de juillet 2021 (les départs vers d'autres structures AIS étant comptés comme des abandons).

L'UFB encourage les personnes concernées à reprendre leur formation le plus rapidement possible. Ces dernières peuvent à tout moment se présenter au centre de formation auprès de l'UFB et demander leur réintégration.

- ***Comment sont-ils et elles suivis durant cette ou ces périodes sans formation ?***

Les participantes et participants sont suivis par leur assistante ou leur assistant social dans le cadre de l'accompagnement social ou par le réseau. L'UFB se tient à disposition pour des rencontres ou des points de situation.

- ***Existe-t-il une liste d'attente pour suivre ces cours ?***

En 2015-2018, à l'instar des partenaires du réseau, l'UFB a dû mettre des personnes en liste d'attente afin d'absorber le nombre important de candidates et candidats suite à la vague migratoire. L'UFB a créé, en 2016, 250 places de cours supplémentaires en ouvrant notamment des cours du soir.

Les listes d'attente sont résorbées depuis 2018 et l'UFB n'a plus de liste d'attente pour les cours.

- ***Si oui, combien d'apprenant-e-s y figurent encore au jour d'aujourd'hui ? En moyenne, combien de temps les apprenant-e-s restent-ils en liste d'attente ?***

Il n'y a plus de liste d'attente.

- ***Les apprenant-e-s en liste d'attente sont-ils redirigés sur d'autres structures de formation ?***

Il n'y a plus de liste d'attente.

- ***Quelles sont les collaborations de l'unité avec les autres structures de formation du canton, notamment associatives ?***

Un partenariat avec le réseau C9, les écoles privées du canton et des institutions telles que l'œuvre suisse d'entraide ouvrière (OSEO), a été mis en place avec comme objectif de pouvoir orienter les participantes et les participants vers des spécificités qui ne sont pas prises en charge ou proposées par l'UFB. Le retour des partenaires réseau permet de comprendre l'offre externe existante et d'effectuer ainsi des orientations ciblées répondant aux besoins des participantes et participants. L'UFB se réunit avec les partenaires réseau deux fois par année.

Dans le cadre de son évolution, l'UFB développe de manière continue de nouveaux partenariats autour des nouvelles prestations et élargit son réseau selon les compétences recherchées.

Enfin, l'UFB met en place des espaces d'échanges et d'écoute avec les partenaires associatifs tels que les bénévoles qui accompagnent les personnes migrantes, les associations communales, le réseau de santé.



- ***Les apprenant-e-s peuvent-ils et elles choisir librement de rejoindre une autre structure de formation que l’UFB ?***

Dans le cadre de l’application des mesures AIS, c’est désormais l’OFPC qui est en charge du placement des apprenantes et apprenants dans les structures de formation.

- ***Si oui, sont-ils ou sont-elles pénalisés ensuite pour débiter leur insertion professionnelle ?***

Voir la réponse précédente.

- ***Existe-t-il une enquête de satisfaction des apprenant-e-s suivant les cours ? Si oui, quels en sont les résultats ?***

Les apprenantes et apprenants sont entendus et consultés à la fin de chaque session de cours, au sujet de leur participation aux cours et de leur positionnement par rapport à leur apprentissage.

Cette manière d’enquêter sur la satisfaction des participantes et participants aux cours permet d’éviter les biais d’une enquête « classique » inhérents aux différences culturelles de perception des questions posées.

- ***Au vu de l’entrée en vigueur de l’AIS, l’Hospice Général a-t-il prévu de fermer l’unité de formation de base et d’utiliser les structures existantes spécialisées en formation de base dans le canton ?***

L’entrée en vigueur de l’AIS a questionné le rôle et l’évolution de cette unité qui s’est recentrée sur le *case management* du français d’intégration sociale et de l’accompagnement à l’apprentissage.

L’UFB propose aussi une expertise aux collaboratrices et aux collaborateurs de l’institution afin de les accompagner dans le suivi de leurs bénéficiaires concernant les mesures d’apprentissage de base et plus particulièrement celles concernant la langue.

L’UFB a mis en œuvre et continue de développer une approche répondant spécifiquement aux besoins communicatifs et langagiers des personnes migrantes et étrangères. Cette approche est développée en suivant les objectifs et les critères pour le choix des contenus ainsi que les principes didactiques établis par le projet « fide / Français en Suisse – apprendre, enseigner, évaluer ». Ces objectifs, critères et principes sont définis par le Curriculum-cadre pour l’encouragement linguistique des personnes migrantes, rapport mandaté par le SEM. Le Curriculum-cadre s’aligne sur les

méthodes de formation des adultes dans la transmission des langues et est lié au Cadre européen commun de référence (CECR).

- ***Des cours autres que des cours de langues pour les personnes migrantes sont proposés à l'UFB, pouvez-vous en expliciter les objectifs, les critères de sélection pour les formatrices et formateurs qui les dispensent et nous transmettre les résultats des évaluations de ces formations par les apprenant-e-s ?***

L'UFB ne dispense pas d'autres cours que des cours de français langue d'intégration (FLI).

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite, Mesdames et Messieurs les Députés, à prendre acte de la présente réponse.

#### AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :  
Michèle RIGHETTI

Le président :  
Serge DAL BUSCO