

LETTRE DU CLUB RH PÔLE EMPLOI BRETAGNE

DOSSIER :

« ILLETTRISME ET SAVOIRS DE BASE DANS L'ENTREPRISE »

L'illettrisme, Grande Cause Nationale 2013, et la maîtrise des savoirs de base concernent aussi les entreprises.

Pour en parler, Pôle emploi Bretagne a réuni les membres de son Club RH régional le mardi 4 février 2014 à Lorient.





Nadine Crinier, Directrice régionale de Pôle emploi Bretagne

Nadine Crinier, Directrice Régionale de Pôle emploi Bretagne, a rappelé que l'illettrisme et la maîtrise des savoirs de base concernent les salariés et les demandeurs d'emploi tout au long de leur vie professionnelle.

Toutes les évolutions dans une carrière professionnelle, y compris les périodes de transitions emploi-chômage, utilisent ces savoir-faire.

Perdue ou oubliée, les conséquences d'une non-maîtrise des savoirs de base ont un impact sur une recherche d'emploi car ils empêchent notamment toute démarche de formation.

Ainsi, par exemple, le reclassement d'anciens salariés issus du secteur agro-alimentaire a permis de bien se rendre compte de la difficulté à maîtriser des savoirs de base après plusieurs années d'expérience, malgré la possession de diplômes.

Certaines entreprises investissent dans le maintien des compétences de base mais la mobilisation de tous, entreprises et syndicats notamment, est nécessaire. Elle doit permettre d'intégrer cette problématique dans les plans de formation interne et d'anticiper les restructurations.

200 000 personnes sont illettrées en Bretagne, pourtant terre d'excellence scolaire, dont statiquement plus de la moitié sont en emploi.

Pour les demandeurs d'emploi, Pôle emploi avec le Conseil Régional propose plusieurs actions avec « Compétences-clés », et l'intégration de modules de formation au numérique et de remise à niveau dans les formations régionales.

200 000 personnes sont illettrées en Bretagne

Mais pour les entreprises, comment détecter, sensibiliser et réagir face à cet enjeu ?

Pour répondre à ces questions, 3 intervenants :

- Eric Nedelec, Coordonnateur National de l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme (ANLCI),
- Armelle Grelier, Chef de projets à OPCALIA Bretagne,
- Capitaine Denechaud, commandant le CIRFA Armée de Terre à Rennes.



Armelle Grelier et Eric Nedelec

Pour Eric Nedelec, ANLCI, « l'illettrisme est un problème criant qui se tait ».

Il replace le débat en expliquant le contexte et l'environnement.

L'illettrisme n'est pas l'analphabétisme ni l'apprentissage du français langue étrangère. C'est la perte ou l'oubli de l'usage de l'écrit après avoir suivi une scolarité en France.

2,5 millions de personnes sont illettrées en France selon un recensement de l'INSEE en 2012 (contre 3,1 en 2004) et le double connaît des difficultés d'expression écrite et orale.

Les enquêtes nationales ont dessiné le profil moyen de la personne illettrée. Il s'agit d'un homme de plus de 45 ans, habitant en zone rurale peu peuplée et salarié dans les secteurs de l'agriculture, agro-alimentaire, BTP ou propreté.

Même les TPE ou artisans sont concernés. S'il n'y a pas d'études spécifiques, cette problématique apparaît lors de l'accueil d'un apprenti dans l'entreprise lorsque l'artisan devient maître d'apprentissage.

L'approche est délicate car elle touche à l'individu et à sa vie professionnelle mais aussi familiale. Il s'agit de ne pas stigmatiser mais de considérer ces salariés au même titre que les autres.

L'illettrisme n'empêche pas la compétence professionnelle. Et les personnes réclament elles-

mêmes « *une considération à parité d'estime* ».

La sécurisation des parcours professionnels de ces salariés nécessite la mobilisation de tous les acteurs en entreprise, de la hiérarchie interne comme des Instances Représentatives du Personnel (IRP) ou la Médecine du travail.

La sensibilisation des services du personnel et de leur direction est essentielle. L'ANLCI a élaboré avec ses partenaires (OPCA, CNFPT ...) différents outils pédagogiques et d'aide. Un référentiel a notamment été créé.

Le référentiel des compétences clés (voir ci-contre) en situation professionnelle permet, à partir de compétences simples sur des gestes professionnels simples, de lire l'activité du salarié au regard de l'angle de l'illettrisme et des savoirs de base. Cet outil est à la disposition des entreprises. Les liens sont disponibles sur le site du Club RH.

Armelle Grelier, OPCALIA, après avoir présenté le fonctionnement des Organismes Paritaires Collecteurs Agréés (OPCA), nous explique que des indices convergents permettent de détecter des problèmes de maîtrise des savoirs de base :
Nombre élevé d'accidents du travail, baisse de la qualité, préférence à l'oral dans le passage de consignes, évitement de sessions de formation ...

Pour y répondre la communication doit être très adaptée au public visé :

- non stigmatisante,
- professionnelle,
- concrète,
- simple.

EXTRAIT DU RÉFÉRENTIEL DES COMPÉTENCES CLÉS EN SITUATION PROFESSIONNELLE :

« Ce Référentiel vise à croiser les outils d'analyse du travail en termes de compétences avec les outils de l'analyse de la formation aux savoirs de base (parfois appelés savoirs fondamentaux).

Les compétences liées à un emploi y sont donc décrites comme la réalisation d'activités qui répondent à des critères précis et qui mobilisent des capacités professionnelles, des savoirs généraux et des savoirs appliqués. Les capacités professionnelles sont directement mobilisées et observables dans la réalisation des activités. Des stratégies de contournement peuvent parfois masquer la nécessité de ces savoirs.

C'est donc l'analyse des situations-problèmes et des risques associés qui permettront d'en définir le besoin (diagnostic fonctionnel de l'illettrisme). »

L'illettrisme implique directement une difficulté d'usage du numérique ou « illectronisme ».

Cette utilisation du numérique fait d'ailleurs partie des huit compétences clés recensées par l'Union Européenne.

Dans une société qui se dématérialise et qui emploie de façon systématique l'ordinateur, l'association illettrisme-accès au numérique est donc primordiale.

EXTRAIT DU RAPPORT DU COMITÉ NATIONAL DU NUMÉRIQUE SUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Faire de la littératie pour tous le socle d'une société inclusive. La littératie numérique doit être comprise comme l'aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail, et dans la collectivité en vue d'atteindre les buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités ».



LES HUIT COMPÉTENCES CLÉS EUROPÉENNES

Extrait de la Recommandation 2006/962/CE du Parlement européen et du Conseil, du 18 décembre 2006, sur les compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie [Journal officiel L 394 du 30.12.2006].

- la communication dans la langue maternelle...
- la communication en langues étrangères...
- la compétence mathématique et les compétences de base en sciences et technologies...
- la compétence numérique qui implique l'usage sûr et critique des technologies de la société de l'information (TSI) et, donc, la maîtrise des technologies de l'information et de communication (TIC)...
- apprendre à apprendre ...
- les compétences sociales et civiques...
- l'esprit d'initiative et d'entreprise qui consiste en la capacité de passer des idées aux actes...

Par l'intermédiaire de relais internes, de l'encadrement intermédiaire, des IRP, par l'utilisation de moyens familiaux au salarié (fiche de paie, affichage interne ...), la personne concernée doit s'impliquer volontairement.

Un parcours de réapprentissage de l'écrit et d'une remise à niveau est long, entre 50 et 200 heures.

Il s'effectue en alternance à raison d'une demi-journée par semaine, par petits groupes et dans un lieu habituel pour les salariés.

Le coût moyen pédagogique calculé en 2013 pour 557 stagiaires de 25 entreprises est de 23,60 € / heure.

Le Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnel (FPSPP) a intégré cette problématique dans deux projets : « illettrisme » et « socle de compétences ». Les cofinancements du FPSPP vont de 50 % à 70 % selon le niveau du salarié.

Les conseillers formation des OPCA sont à la disposition des entreprises pour mobiliser les outils les plus appropriés à la situation particulière de l'entreprise.

OPCALIA, pour sa part, a développé un outil numérique « 1001 lettres » et une communication à partir d'une bande dessinée « La valse à Mimille et une lettres ».

Le nouveau compte personnel de formation (CPF) n'autorise pas dans son projet de loi initial des remises à niveau en compétences de base. Cependant un amendement a été déposé au Parlement pour élargir l'utilisation du CPF à des actions de lutte contre l'illettrisme. (Il a été rejeté lors du 1er vote à l'Assemblée Nationale).

Pour le **Capitaine DENECHAUD**, CIRFA Armée de Terre, l'illettrisme et la non-maîtrise des savoirs de base ne sont pas des obstacles au recrutement des soldats.

Par contre il y a une détection systématique lors de tests simples et un suivi par l'encadrement intermédiaire. Le jeune recruté est positionné de façon obligatoire sur un parcours de formation.

Ce parcours peut prendre la forme de cours du soir en caserne et il est, dans le cadre de la discipline militaire, toujours mené à terme !

L'Armée de Terre finance également des cours d'anglais et les frais pour passer le TOEIC.

Il ressort de ces trois interventions et des retours d'expérience des entreprises présentes que les conditions sine qua non pour réussir à faire évoluer les salariés concernés sont :

- La mobilisation de tous les acteurs « entreprises »,
- L'approche neutre et non stigmatisante,
- La détection par un encadrement intermédiaire,
- La réactivité pour mettre en œuvre une réponse formation adaptée et à proximité géographique du salarié,

Les points forts des débats

Les constats :

- Lors des Plans sociaux d'entreprises, le reclassement d'anciens salariés est fortement contraint par leur niveau en savoirs de base,
- L'exemple actuel des récents licenciements dans le secteur agro-alimentaire confirme le besoin de formation continue dans ce domaine et la mobilisation des entreprises.
- Avec 51% des personnes en situation d'illettrisme sous statut de salarié, même les entreprises a priori peu concernées du fait de leur secteur d'activité ou de leur niveau de qualification dans leurs recrutements doivent être vigilantes.
- La méthode d'enseignement du français à l'école n'est pas la cause de cette problématique. Jeunes ou seniors, l'illettrisme concerne tous les âges.

Les solutions partagées :

- Une mobilisation constante de tous les acteurs « entreprises », de l'encadrement intermédiaire jusqu'aux IRP,
- La détection peut se faire à tous les niveaux de l'entreprise. Par l'encadrement intermédiaire, dans les équipes de production, par une hiérarchie lors d'entretiens d'évaluations.

“ Témoignages ”

- Une communication simple, directe et non stigmatisante : emploi de la fiche de paie pour passer le message, affichage sur le lieu de travail, ne pas associer l'illettrisme à un handicap, employer un vocabulaire neutre et professionnel, faire témoigner des ambassadeurs (salariés qui ont réappris à lire et à écrire),
- Bien identifier son environnement en terme de réponses formation, sources de financement, réponses institutionnelles, personnes ressources ...
- Se rapprocher de son OPCA,
- Privilégier les savoirs de base avant de mobiliser le Droit Individuel à la Formation (DIF),
- Ne pas déborder de son champ de responsabilités en y associant une approche trop sociale.

Les bons outils :

- Utiliser des moyens liés à l'activité professionnelle pour impliquer le salarié : réapprendre à compter à partir de sa fiche de paie, à lire à partir du règlement intérieur,
- Utiliser le numérique comme support d'apprentissage, ludique et contemporain,
- Cette utilisation permet aussi de lutter contre l'illectronisme, ou « e-llettrisme »
- En réponse au profil type de la personne illettrée, utilisation de l'entretien de deuxième partie de carrière à 45 ans pour détecter cette carence,
- L'implication des IRP (quand le dialogue social le permet) est un facteur de réussite, cela crée une dynamique interne de proximité immédiate avec le salarié en court-circuitant la voie hiérarchique traditionnelle,
- La sensibilisation et la formation des services du personnel et de l'encadrement à cette problématique,

Et Pôle emploi ?

- Convention avec l'ANLCI depuis 2011 et sensibilisation de plus de 500 conseillers dans les agences bretonnes à cette problématique,
- Ambition d'augmenter le nombre de prescription de formation « compétences clés » pour les demandeurs d'emploi seniors ou habitants des zones urbaines sensibles,
- Introduction de l'usage du numérique dans le cahier des charges de l'accompagnement des personnes licenciées de l'agro-alimentaire, préalable pour les motiver à poursuivre une remise à niveau générale,
- Possibilité d'enrichir un cahier des charges avec un module « savoirs de base » dans les actions de formation achetées par Pôle emploi (propreté, BTP, métiers des espaces verts ...).

Marie-Cécile COURSIMAULT,

Responsable du Développement RH pour le Groupe CECAB

« C'est de la responsabilité de l'employeur que de veiller à l'employabilité de ses salariés en interne ou en externe. Une attention particulière a été portée sur les salariés les plus anciens et qui avaient peu évolués dans l'entreprise. Nous avons sensibilisé les managers pour qu'ils puissent aider les RH à repérer les personnes les plus en difficultés »

Isabelle BELLIER

Chargée des relations humaines TIMAC Agro, Groupe ROULLIER

« Quand j'ai commencé en 2009, je suis partie à l'aveugle. Ce qui m'a manqué c'est d'être accompagnée par un organisme de formation, d'être formée moi-même au sujet. Il n'y a pas de formation type pour les responsables RH. Ca manque dans le parcours ! »

Philippe MAURICE,

DRH Orange Ouest

« Le sujet de l'illettrisme n'est pas abordé dans son entreprise. L'invitation de Pôle emploi sur ce sujet m'a rendu curieux. 50% des personnes en situations d'illettrisme sont en emploi. Il y a peut-être des situations de fragilité pour ces salariés qui n'ont pas été repérées »

Louis-Marie Tandeau de Marsac,

DRH CLERE Ligne LGV Bretagne - Pays de la Loire.

« S'agissant de la stigmatisation et de la communication, nous avons un outil très simple. C'est un outil de communication neutre. Un numéro de téléphone est indiqué sur les bulletins de paie qui permet de court-circuiter la voie hiérarchique. Elle permet au salarié d'appeler directement la RH et le service formation pour amorcer la pompe ».

Rachel LOPIN,

Chargée de recrutement à la mairie de Lorient

« Les difficultés des salariés se révèlent surtout lorsqu'il y a nécessité d'une reconversion professionnelle, et ce essentiellement pour le personnel technique. Les salariés sont accompagnés au cas par cas. »

Liliane GENTRIC

Déléguée relations territoriales Groupe La Poste

« Il y a un accord entre le Greta et la filiale MEDIA POST pour un accompagnement des distributeurs sur une remise à niveau des savoirs de base »

“ Témoignages ”

QUELQUES REPÈRES BIBLIOGRAPHIQUES :

« L'illettrisme »

Marie-Thérèse GEFFROY & Patricia GAUTIER-MOULIN,
Les Essentiels Milan, 2013

« La maîtrise insuffisante des savoirs de base »

DARES Analyses, Juillet 2013 n° 045

« Illettrisme et emploi »

Conseil d'Orientation pour l'emploi - nov.2010
La Documentation Française

« Prévention et lutte contre l'illettrisme »

Danielle KAISERGRUBER
Edité par le CNFPTLV

« Pour une nouvelle politique d'inclusion numérique »

Rapport du Conseil National du Numérique, octobre 2013

« Politesse, savoir-vivre et relations sociales »

Dominique PICARD, oct.2010
Collections Que sais-je ?

LIENS UTILES :

www.anlci.fr
www.opcalia.com
www.defis.infos
www.gref-bretagne.com
www.emploi parlonsnet.fr

LES PARTICIPANTS À L'ATELIER

ADMR56, ANLCI, APF3I, ARMÉE DE TERRE, Groupe
CECAB, Association DEFIS, CLERE Ligne LGV, EVS,
Association FACE, Cluster GANIT, MUTUALITE
FRANCAISE Finistère Morbihan, OPCALIA, ORANGE
Ouest, Groupe La POSTE, OUEST FRANCE, POLICE
NATIONALE, PROCANAR, Fondation SNCF, TIMAC Agro
Groupe ROULLIER, Ville de LORIENT.

POUR PÔLE EMPLOI

Mme Nadine CRINIER, Directrice Régionale, Mme Gwen MASSEIN,
Directrice Territoriale Morbihan, Mme Annick AUBIN, Directrice
des Opérations, M. Philippe LECOQ Chef du Service Relations
Stratégiques, Mme Mireille MARTIN, Directrice de l'Agence de
Lanester, Mme Gaëlle EVAÏN, Directrice de l'Agence de Lorient Marine.

ORGANISATION

Fabrice CHILOU, Jean-Christophe CLAPSON, Aline MADEC.

**Prochain Atelier du Club RH de Pôle emploi Bretagne
Mardi 3 Juin 2014.**

Gwenaël POULOUIN

Conseiller Mobilité Carrière Police Nationale

« Les remarques sur les cours du soir suivis par certains jeunes étaient vite « recadrées » car leurs camarades étaient parfois eux-mêmes en difficulté face à une dictée. »

Jean-Marc LE RAVALLEC

DRH Mutualité Française Finistère Morbihan

« Idéalement, nous pourrions, en interne, imaginer un système de détection préventif. En effet, les situations peuvent se révéler parfois trop tardivement lorsque l'entreprise impose une procédure qualité qui met en difficulté certains salariés »

Patrick LESNE

Président de l'Association DEFIS à Lanester

« Le choix des méthodes proposées et la manière de présenter ces formations sont des facteurs d'adhésion et de réussite. Il existe des méthodes telles que l'éducativité cognitive », les ARL (ateliers de raisonnement logique). L'objectif est de sortir l'individu de son contexte habituel et de lui proposer des situations nouvelles qui ne sont pas stigmatisantes pour lui. » . « Se former sur Skype par exemple peut-être attractif pour le salarié qui apprend à communiquer avec ses enfants ou petits-enfants éloignés. »

