

Quelles pratiques pour développer la formation de base dans les services publics, les entreprises et faciliter l'accès à la validation des acquis de l'expérience ?

Illettrisme et monde du travail

Groupe régional Pays de la Loire

Résumé :

Dans le cadre de cette action, l'axe essentiel est la « sensibilisation des entreprises afin de favoriser l'accès des personnes salariées aux savoirs de base et inscrire la formation dans le plan de formation de l'entreprise.

Un certain nombre d'éléments sont à prendre en compte :

- les freins : l'image véhiculée par le mot « illettrisme » qui renvoie à un traitement social que l'entreprise estime ne pas être de son ressort, la réticence des personnes elles mêmes à se faire connaître et l'absence de préoccupation du chef d'entreprise s'il n'est pas confronté aux conséquences de l'illettrisme.
- les points d'appui : le cadre légal et réglementaire de la formation professionnelle, la présence d'indices de repérage des personnes au sein de l'entreprise, des résultats induits par la formation vérifiables dans l'exercice concret du travail.

Pour parvenir à l'objectif, un certain nombre d'actions doivent être menées :

- adopter un argumentaire adapté à chaque entreprise : présenter l'illettrisme dans ses conséquences sur la productivité et la qualité,
- mobiliser les structures institutionnelles, collectivités et en faire des partenaires de l'action,
- Sensibiliser les acteurs économiques et les structures professionnelles, organiser avec ces structures des actions de sensibilisation et même s'appuyer sur une entreprise leader qui pourra donner une impulsion locale.
- Etablir des partenariats avec les organismes collecteurs, en faire des relais d'informations et des partenaires du fait de leurs entrées dans les entreprises.
- Diversifier les modes d'interventions : actions collectives, actions individuelles, actions directes vers les chefs d'entreprise, les DRH, les responsables de formation.
- Assurer le suivi des actions menées : être force de propositions en termes d'actions nouvelles, assurer la communication par des plaquettes, affiches,.....

En conclusion, l'on peut dire que l'action auprès d'une entreprise relève d'une démarche commerciale, elle passe par une réflexion sur le positionnement, l'image et donc sur la communication qui doit être en phase avec les attentes des entreprises.

« Comment inciter les employeurs à former leurs salariés aux compétences de base ? Démarche de sensibilisation s'appuyant sur des relais régionaux et locaux »

Préambule

Un constat dans les Pays de la Loire : 2% de salariés en situation d'illettrisme voient leur formation prise en compte dans le plan de formation de leur entreprise, alors que ces personnes représentent 20% des effectifs accueillis dans les AFB (chiffres 2003 -DRTEFP).

Ces seules données chiffrées suffisent à montrer combien les entreprises intègrent encore peu la formation aux savoirs de base dans le plan de formation de leurs salariés. Il est donc légitime d'agir pour que cette situation évolue.

Le groupe de travail a orienté l'analyse des pratiques existantes dans la région sur trois axes :

- la sensibilisation des entreprises
- les actions de formation en entreprises
- l'évaluation des actions en entreprises

Des actions sont menées dans ces trois directions.

La sensibilisation des entreprises reste cependant l'axe qui fédère le plus d'initiatives de la part des organismes. Il constitue une étape obligée pour toute action concertée en ce domaine.

A cette étape, il s'agit de :

- **sensibiliser** les chefs d'entreprise au fait que, dans leur entreprise, des opérateurs peuvent être en difficulté de lecture et d'écriture, de compréhension et de communication, de repérage dans le temps et d'orientation spatialedifficultés qui génèrent inconfort, malaise et mal être pour le salarié, avec des répercussions inévitables pour le bon fonctionnement de l'entreprise.
- que des **moyens et des lieux de remédiation** existent.
- que la réactivation des savoirs de base est une **formation à part entière** dans le cadre de la formation continue tout au long de la vie

1. Les éléments à prendre en compte

1.1 Les freins

La réalité est là : très peu de salariés d'entreprises en formation dans les AFB, ont le statut de stagiaires de la formation professionnelle continue.

Pourquoi ? Qu'est ce qui vient entraver le processus normal du droit à la formation pour chaque salarié ?

Des freins existent :

- **de la part du chef d'entreprise** : Il n'est pas aisé pour lui de reconnaître que certains de ses salariés sont en situation d'illettrisme. D'une part cela s'apparente, pour le chef d'entreprise, à des difficultés sociales qui relèvent

davantage du domaine de l'assistant social que du sien ; d'autre part, les opérateurs concernés font preuve de compétences techniques qui satisfont pleinement l'entreprise. Alors pourquoi s'en soucier ? Tant que le chef d'entreprise n'est pas confronté aux conséquences de l'illettrisme, il perçoit mal les raisons d'agir pour y remédier.

- **de la part du salarié** : on le sait, il vient souvent en dehors du temps de travail, à l'insu de l'entreprise, fatigué par sa journée ou sa nuit - quelques mots entendus dans les organismes « Surtout, je ne veux pas que mon patron le sache....je vais être licencié ». La non maîtrise des savoirs de base entraîne - de façon peut être encore plus pesante aujourd'hui, du fait de la conjoncture économique, du niveau scolaire et des diplômes requis pour accéder à l'emploi - la honte, le déni, la frustration, la perte d'estime de soi, le non dit.

1.2 les points d'appui

Cependant, nous avons identifié des points sur lesquels il est possible de s'appuyer pour sensibiliser les entreprises.

- Tout d'abord, il est possible d'évoquer **des indices** qui peuvent alerter le chef d'entreprise, le responsable d'atelier:
 - des difficultés d'adaptation du salarié lorsque son poste se trouve bouleversé par de nouvelles procédures de travail,
 - des résistances du salarié aux nouveaux modes d'organisation, aux nouveaux modes de fonctionnement (normes qualité, automatisation des équipements, développement du travail en équipe....),
 - des consignes peu suivies,
 - un absentéisme important.
- On peut aussi insister sur **les effets de l'apprentissage des savoirs de base** : ils sont concrets et vérifiables sur le poste de travail, réalisant une plus value à court et moyen terme pour l'entreprise.
- Un troisième levier est constitué par **le cadre légal de la formation professionnelle continue**
 - La formation aux savoirs de base est inscrite dans le code du travail (Loi n°92-1446 du 31 décembre 1992 art.25 IV J.O du 1^{er} janvier 1993) (loi n°98-657 du 29 juillet 1998 art.24 2° J.O du 31 juillet 1998) (loi n°2004-391 du 4 mai 2004 art.4, art.5 II J.O du 5 mai 2004)
 - Les coûts de ces actions de formation sont imputables au titre de l'obligation de participation au financement de la formation professionnelle (art L.950-1)

2. L'approche de l'entreprise

L'objectif à atteindre est bien de susciter l'intérêt du chef d'entreprise ou de l'encadrement. A cet effet, un certain nombre d'actions peuvent être mises en oeuvre :

- 2.1 Adopter un argumentaire adapté

Le mot illettrisme a surtout une connotation sociale. Certains chefs d'entreprise y sont sensibles, mais pour la majorité d'entre eux, le but de l'entreprise est ailleurs.

L'illettrisme doit donc être présenté dans ses conséquences sur la productivité et la qualité. Au moyen d'exemples tirés de situations vécues, on montrera que des dysfonctionnements peuvent naître dans toute entreprise si le salarié ne maîtrise pas les compétences de base.. Le service que peut rendre un AFB sera alors plus facile à argumenter.

Ce principe des exemples transposables doit guider la construction des outils de sensibilisation.

Une distinction devra être faite cependant entre l'action directe auprès de l'entreprise et les actions collectives destinées à sensibiliser les relais d'information (cf. plus loin). Tout en mettant l'accent sur les exemples, il est nécessaire de compléter l'information des relais par des données générales sur la problématique.

- **2.2 Diversifier les modes de sensibilisation**

L'analyse de différentes expériences montre qu'il convient d'agir sur différents « leviers » de sensibilisation, à différents niveaux. Nous ne considérons pas qu'il faille exclure une démarche directe auprès des entreprises, mais nous pensons que celle-ci gagne en efficacité si elle est intégrée dans un véritable « plan de sensibilisation ». Différentes structures peuvent être mobilisées : la synergie des actions entreprises contribue à leur efficacité.

2.2.1 Mobiliser les structures institutionnelles

L'objectif de cette action est de faire des institutionnels des acteurs de la lutte contre l'illettrisme et de mobiliser les médias locaux (professionnels et généralistes).

Il s'agit de mobiliser les collectivités territoriales, notamment les commissions et les services emploi des régions, départements, communes ou agglomérations, les différents services de l'Etat (services extérieurs de l'Etat, ANPE, AFPA, ARACT...) ainsi que toutes les structures qui peuvent être des relais auprès des employeurs.

Cela peut se faire sous forme de forums, de colloques, de journées d'information où seront présentés :

- les politiques publiques : orientations de l'ANLCI à travers le cadre national de référence,
- le cadre législatif et réglementaire (loi du 4 mai 2004, article L 900.6 du code du travail...),
- les différents dispositifs de formation,
- les expériences menées en région et présentées par les acteurs locaux,
- les témoignages des formateurs des ateliers de formation de base.

Ces manifestations peuvent être organisées à tous les échelons du territoire (régional, départemental et local).

2.2.2 Sensibiliser les acteurs économiques et les structures professionnelles

Cette sensibilisation des acteurs économiques et des structures professionnelles doit permettre de percevoir la réalité de l'illettrisme dans le contexte socio-économique de l'entreprise. L'objectif est que ces structures soient des relais d'information auprès des entreprises.

Il s'agit de mobiliser les chambres consulaires (Chambre de commerce, Chambre des métiers, Chambre d'agriculture), les comités d'expansion, les groupements d'employeurs.

Cela peut revêtir plusieurs formes :

- La mise en place de comités, commissions, groupes de travail où des réflexions sur le volet emploi/formation peuvent être abordées.
- Une présence sur le terrain de la formation, par la participation aux manifestations existantes organisées par les autres acteurs.
- Une action commerciale menée en partenariat avec une Chambre de Commerce, par exemple une enquête menée auprès d'entreprises afin d'établir un plan de communication.
- L'appui sur une entreprise « leader » qui a mis en place une action d'acquisition des savoirs de base ayant donné de bons résultats et qui pourra donner l'impulsion locale.

2.2.3 Etablir des partenariats avec les organismes collecteurs

Les partenariats avec les organismes collecteurs sont indispensables car ceux-ci, du fait de leurs missions dans les entreprises sont en relation directe avec les chefs d'entreprise, les directeurs des ressources humaines et les responsables de formation.

Ces organismes collaborent avec les entreprises en particulier sur les missions suivantes:

- la prévision des besoins en compétence et en formation,
- la promotion de la formation professionnelle auprès des entreprises,
- la bonne utilisation des fonds de la formation.

Ils peuvent donc aborder avec elles les questions suivantes : le management des compétences, la prise en compte des bas niveaux de qualification et les pistes d'actions à développer. Il leur est possible de démontrer que la formation aux savoirs de base peut être un levier permettant à l'entreprise d'évoluer dans des conditions optimales pour les salariés.

Les partenariats peuvent être établis avec les organismes collecteurs régionaux (AGEFOS-PME, OPCAREG) ou les organismes nationaux de branches, notamment ceux qui ont signé des accords nationaux que l'on pourra décliner au niveau régional (FAF-Propreté, Uniformation...).

Les actions à mettre en place peuvent être de nature très différente :

- action de sensibilisation des conseillers de l'OPCA à la lutte contre l'illettrisme,
- action de sensibilisation des employeurs sur la thématique des compétences,
- réunions d'information sur les mutations dans les entreprises par la gestion des compétences.

2.3. Assurer le suivi des actions menées

S'arrêter aux actions de sensibilisation, si pertinentes soient elles, ne suffit pas. Pour atteindre l'entreprise, il est impératif de suivre ces actions, d'en exploiter les bilans, de maintenir la dynamique initiée, d'entretenir la motivation et d'alimenter le lien avec les partenaires sensibilisés.

Il est tout aussi impératif de savoir **capitaliser et valoriser** les expériences réussies et **d'être force de proposition** pour des actions nouvelles !

- signature de conventions avec des OPCA,
- réalisation de plaquettes en direction des entreprises,
- mise en place de groupes de travail ,

- animation des réseaux,
- formation de médiateurs....

Le suivi des actions de sensibilisation **de type « collectif »** constitue une ouverture **vers une démarche directe vers les entreprises.**

- l'envoi direct de documentation, permettant d'apporter l'information nécessaire et de conforter la notoriété et l'image des organismes de formation susceptibles d'aider l'entreprise à résoudre un problème d'illettrisme
- l'approche directe de l'entreprise par un « chargé de mission ».

En conclusion....

L'action auprès des entreprises relève d'une démarche commerciale.

Elle passe par une réflexion sur le **positionnement**, l'image; et donc sur la communication qui doit être **en phase avec les attentes des entreprises.**

Elle doit présenter une **offre de formation adaptée.**

Elle doit mobiliser un **ensemble de moyens pour promouvoir l'offre.**

Elle doit « s'appuyer sur » et valoriser **les actions réussies et transférables dans l'entreprise.**

Ont participé à ce travail pour la région Pays de la Loire :

Sophie BOSSARD, OPCAREG R.A., La Roche sur Yon
 Christine BEDIER, Point-Clé, Saint Sébastien sur Loire
 Chantal DAGAULT, chargée de mission régionale
 Françoise DELASALLE, CAFOC, Nantes
 Claude DERDIRI, Espace Formation, Nantes
 Véronique DUVAL, ADIA, Nantes
 Lionel GABORIT, ANTENNA, Les Herbiers
 Olivier GALET, ENVOL, Segré
 Marie-Fan GIRAUDON, CAP SAVOIR, Cholet
 Véronique POEHR, LEC, Angers
 Claire QUARTIER, AGEFOS-PME
 Pascal RACHELLI, Espace Formation, Nantes
 Odile RINCE, CIFOR, Ouest Nantes
 Martine ROIGNANT, Déclic Formation, La Roche sur Yon

Expert : Daniel ANGIBAUD, consultant

Référente : Marielle BROUARD, correspondante départementale illettrisme Maine et Loire