

La formation de base



L'ATOUT GAGNANT

de votre entreprise

Un objectif :

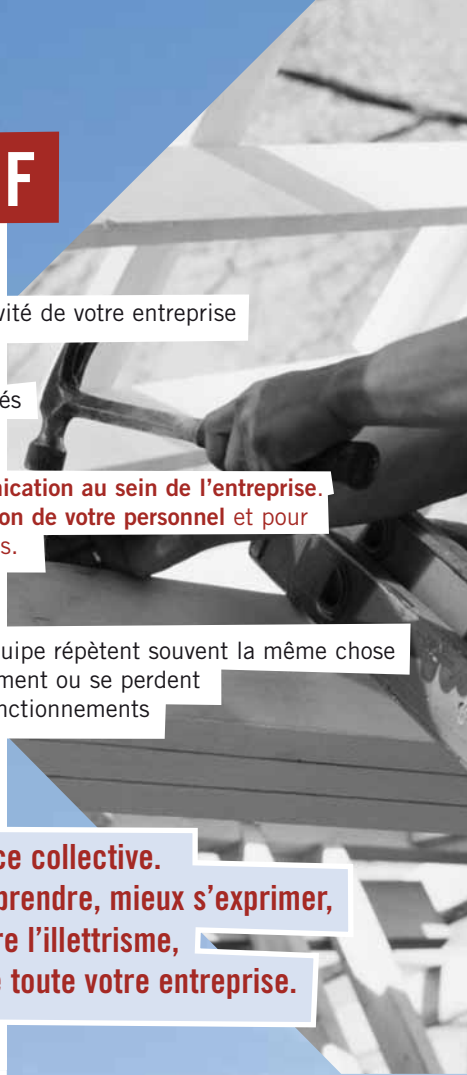
RESTER COMPÉTITIF

- Vous voulez** → augmenter la compétitivité et la productivité de votre entreprise
→ améliorer la sécurité de vos personnels
→ améliorer les relations avec vos clients
→ développer les compétences de vos salariés

Vous connaissez l'importance de la communication au sein de l'entreprise. Vous savez que pour évoluer, il faut l'adhésion de votre personnel et pour que l'information circule, il faut être compris.

- Mais** → les consignes vous semblent peu suivies
→ vous avez l'impression que les chefs d'équipe répètent souvent la même chose
→ trop d'informations sont transmises oralement ou se perdent
→ vous n'avez pas de trace écrite des dysfonctionnements
→ vous ne disposez pas de comptes-rendus

L'usage de l'écrit est une compétence collective. Mieux lire, mieux écrire, mieux comprendre, mieux s'exprimer, gagner du terrain dans la lutte contre l'illettrisme, c'est améliorer les performances de toute votre entreprise.





Les chiffres clés

En France

2 500 000

personnes âgées de 18 à 65 ans
sont concernées par l'illettrisme

(source : exploitation de l'enquête INSEE IVQ 2011 par l'ANLCI).

51 %

des personnes en situation d'illettrisme sont
dans l'emploi

(source : exploitation de l'enquête INSEE IVQ 2011 par l'ANLCI).

Plus généralement, **6%** des personnes qui exercent
une activité professionnelle sont confrontées à l'illettrisme

(source : exploitation de l'enquête INSEE IVQ 2011 par l'ANLCI).

Le saviez-vous ?

Les actions de lutte contre l'illettrisme font partie de la formation professionnelle tout au long de la vie (article L6111-2 du Code du travail).

L'article L.6321-1 du Code du travail invite les employeurs à proposer à leurs salariés des formations qui participent au développement des compétences de base ainsi qu'à la lutte contre l'illettrisme.

La formation de base,

UN ENJEU MAJEUR POUR VOTRE ENTREPRISE

L'environnement du travail évolue :

- développement du travail en équipe
- polyvalence de certains postes
- démultiplication des critères de qualité, de sécurité
- omniprésence de l'écrit

Ces changements amènent de nouvelles attentes au niveau des compétences de vos salariés :

- communiquer avec les autres unités de production
- avoir une image globale de l'entreprise
- être réactif par rapport aux changements
- décoder et appliquer les règles de sécurité et de qualité

La mise en œuvre de ces compétences suppose la maîtrise des savoirs fondamentaux :

- lecture courante
- production aisée d'écrits simples
- maîtrise des principales techniques de calcul et de mesure
- une capacité à comparer des grandeurs et des données
- une connaissance de la géométrie élémentaire



Prenez

L'INITIATIVE !

De nombreuses occasions peuvent vous permettre d'améliorer les compétences de base de vos salariés :

- réorganisation
- modernisation des moyens de production
- mise en place de démarches qualité
- sécurité
- promotion interne
- démarche de qualification...

Votre plan de formation permet d'aborder la situation des premiers niveaux de qualification, sans référence explicite aux situations d'illettrisme !

De plus, les formations de base constituent souvent la première étape d'un parcours qualifiant et sont imputables au plan de formation au même titre qu'une formation technique.

Le saviez-vous ?

L'informatique se révèle être un bon outil de réapprentissage des savoirs de base. L'aspect ludique des méthodes, le bon équilibre entre l'autonomie laissée au salarié en formation et un accompagnement efficace peuvent réconcilier les personnes en situation d'illettrisme avec la formation.



Un investissement

VITE RENTABILISÉ

La formation de base a des effets concrets :

respect des consignes, utilisation des documents de contrôle, production de comptes-rendus, compréhension des notices, obtention de labels et de certifications qualité... Votre entreprise se renforce, est plus productive donc plus compétitive !

TOUT LE MONDE Y GAGNE !

Votre entreprise a tout à gagner à s'appuyer sur les nouvelles potentialités de son salarié en lui permettant d'intégrer dans ses pratiques professionnelles les compétences acquises.

- > Votre entreprise se modernise en intégrant la dimension écrite à toutes ses activités
- > Vous améliorez l'image de votre entreprise et renforcez les liens sociaux au sein des équipes
- > Vous anticipez l'évolution des emplois et des compétences
- > Vous améliorez la réactivité de tous les services
- > Vous améliorez le climat social
- > Vous diminuez le stress de ceux qui ont peur d'oublier les consignes orales
- > Vous rapprochez les salariés de vos clients
- > Vous communiquez mieux avec l'ensemble du personnel

Vos chefs d'équipe gagnent du temps et peuvent laisser des consignes en leur absence. L'information circule mieux et plus rapidement.

Vos salariés sont plus à l'aise, plus motivés. Ils gagnent en autonomie, prennent des initiatives. Ils peuvent poursuivre une formation technique, se qualifier et valider les acquis de leur expérience professionnelle. Leur vie quotidienne est plus facile et cela a des répercussions positives sur leur travail.

Le saviez-vous ?

Les personnes en situation d'illettrisme ont fréquenté l'école mais leur parcours scolaire est atypique. Elles sont souvent sorties du système scolaire prématurément.

À cause de ces obstacles, ces personnes n'ont pas pu acquérir ou ont oublié les savoirs minimaux requis dans la vie professionnelle, sociale, culturelle et personnelle.

C'est une gêne pour répondre aux nouvelles exigences professionnelles mais aussi pour gérer son budget, s'occuper de sa santé, accompagner la scolarité de ses enfants.

Les entreprises considèrent encore trop souvent que la lutte contre l'illettrisme relève des pouvoirs publics. Les adaptations choisies ou subies que connaissent les entreprises amènent toutefois les professionnels à se mobiliser pour élever le niveau des compétences de leurs salariés.

LES COMPÉTENCES DE BASE CE SONT :

- des notions indispensables à l'application de nouvelles méthodes de travail
- un bagage de connaissances qui favorisent la polyvalence et la souplesse dans différents contextes de travail
- un préalable essentiel à l'utilisation des technologies et à la formation technique

UNE MÉTHODE : PARTIR DE LA SITUATION DE TRAVAIL



Le Référéntiel des Compétences Clés en Situation Professionnelle, diffusé par l'ANLCLC, a été bâti d'une manière très pragmatique en prenant appui sur l'observation des situations de travail et non sur une définition, a priori, des connaissances académiques qui faciliteraient l'exercice d'une activité.

Ce Référéntiel adopte une visée résolument professionnelle en référence à l'emploi tenu ou souhaité.

Il permet d'identifier le poids des compétences de base en situation professionnelle, il s'efforce de faire le lien entre la tâche à réaliser et les compétences de base que la personne doit maîtriser pour pouvoir l'exécuter.

Jusqu'à la réalisation et la diffusion de ce référentiel en 2009, aucun référentiel existant ne répondait complètement aux attentes de ceux qui, pour les salariés et les demandeurs d'emploi, souhaitaient partir de l'emploi pour décliner les compétences requises et non l'inverse.

La plupart des référentiels disponibles portaient d'autre part sur les seules capacités langagières, hors contexte professionnel.



EN QUOI CONSISTE LA TÂCHE À ACCOMPLIR DANS UN EMPLOI ?

Les activités types

Le Référentiel des Compétences Clés en Situation Professionnelle offre des repères pour décrire la situation de travail. Il dresse d'abord une liste de 7 activités types qui permettent de préciser et de classer ce que le salarié a à faire :

1. Exécuter une tâche

Exemple : contrôler la qualité, la quantité des marchandises lors de la réception

2. Comprendre et justifier

Exemple : mettre en œuvre des consignes de sécurité

3. Communiquer

Exemple : donner une information simple à un client

4. Participer à une décision

Exemple : expliquer les raisons d'un non-respect des consignes ou d'une erreur effectuée dans les opérations de réception des marchandises

5. Faire face à un aléa

Exemple : identifier un dysfonctionnement du matériel

6. Apprendre à tirer parti de l'expérience

Exemple : utiliser un nouveau matériel à l'issue d'une formation organisée par le fournisseur

7. Faire preuve d'autonomie

Exemple : planifier des activités d'entretien des machines lors des périodes de faible charge

Pour mener à bien ces activités,

QUELS SONT LES SAVOIRS INDISPENSABLES ?

Le Référentiel des Compétences Clés en Situation Professionnelle offre des repères et dresse ensuite une liste de 10 savoirs de base indispensables pour mener à bien chacune de ces 7 activités types : oral, lecture/écriture, calcul espace/temps, informatique, technologie, attitudes et comportements, gestes et postures, règlementaire, ouverture culturelle.

1. Oral

Exemple : pour expliquer les raisons d'un non-respect des consignes ou d'une erreur effectuée dans les opérations de réception des marchandises, il faut être capable d'argumenter son point de vue

2. Ecrit

Exemple : pour mettre en œuvre des consignes de sécurité, il faut être capable de déchiffrer une consigne et d'en tenir compte

3. Calcul

Exemple : pour contrôler la qualité, la quantité des marchandises lors de la réception, il faut être capable de compter, dénombrer

4. Espace/temps

Exemple : pour planifier des activités d'entretien des machines lors des périodes de faible charge, il faut être capable de s'organiser pour atteindre un objectif



5. Informatique

Exemple : pour contrôler la quantité des marchandises lors de la réception, il faut être capable d'utiliser un pistolet scanner

6. Technologie

Il s'agit des pré-requis techniques du métier

7. Attitudes et comportements

Exemple : pour donner une information simple à un client, il faut être capable d'agir dans une relation de service

8. Gestes et postures

Exemple : pour mettre en œuvre des consignes de sécurité, il faut être capable de choisir le geste adapté

9. Réglementaire (sécurité, qualité, hygiène)

Exemple : pour contrôler la qualité, la quantité des marchandises lors de la réception, il faut être capable de respecter la procédure qualité

10. Ouverture culturelle

Exemple : pour donner une information simple à un client, il faut être capable de prendre en compte le code et les usages de l'autre (« se mettre à sa place »)

Quand

SORT-ON DE L'ILLETTRISME ?

S'agissant de lutte contre l'illettrisme, c'est à dire de réacquisition de la base, la toute première et indispensable marche du socle commun de compétences, l'ANLCI a veillé à ce que le Référentiel des Compétences Clés en Situation Professionnelle s'appuie sur les mêmes principes que ceux qui ont été utilisés pour fixer le seuil de l'illettrisme dans l'enquête nationale Information et Vie Quotidienne conduite en partenariat avec l'INSEE.*

En d'autres termes pour chacun des 4 savoirs de base généraux :

oral, écrit, calcul, espace/temps, ce référentiel permet de fixer le palier au-dessus duquel on considère qu'une personne est sortie de l'illettrisme. Une première étape indispensable pour pouvoir aller plus loin.

Ainsi par exemple, pour l'écrit, le palier couvre les deux premiers degrés de maîtrise suivants :

Degré 1 : Identifier des signes graphiques (mots, repères structurants : signaux, schémas, pictogrammes, logos,...)

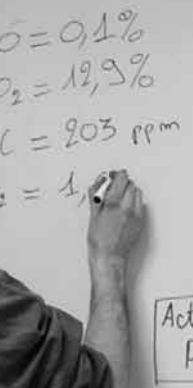
Degré 2 : Identifier la fonction d'un document, lire et comprendre ou transmettre une information simple par écrit (note, circulaire, consigne,...)

Pour les 4 savoirs de base généraux, on considère donc que l'on est sorti de l'illettrisme lorsque l'on maîtrise le degré 2 de chacun.

Au-delà, c'est-à-dire à partir du degré 3 du référentiel, on parlera de remise à niveau. C'est l'étape suivante qui ne peut être proposée de manière profitable à un salarié ou un demandeur d'emploi que s'il maîtrise les simples acquis du degré précédent.

Le RCCSP est utilisé par les 23 OPCA signataires de la Charte des bonnes pratiques de l'ANLCI.

*Plus d'informations en rubrique « Illettrisme : les Chiffres » sur www.anlci.gouv.fr et sur demande auprès de l'ANLCI.



Une meilleure maîtrise des compétences de base c'est un moteur pour l'inclusion sociale et pour la croissance économique

Les difficultés à lire, comprendre des consignes de travail, des informations simples nécessaires pour exercer son métier, les difficultés à écrire, se faire comprendre des autres, les difficultés à effectuer des calculs simples sont autant de freins possibles pour l'accès à la qualification, aux formations techniques, à la mise en œuvre de nouvelles procédures de qualité ou de sécurité.

L'environnement du travail évolue en permanence et il devient impossible de camoufler ses difficultés avec les compétences de base lorsqu'on doit faire preuve d'une plus grande d'autonomie dans son travail.

La moitié des 2 500 000 personnes en situation d'illettrisme sont en emploi, ce qui démontre que l'illettrisme ne saurait se confondre avec l'exclusion mais qu'il est bien présent dans le monde du travail. L'illettrisme peut aussi entraver la capacité des entreprises à conduire des changements : développer la formation de base des salariés, c'est mettre toutes les chances de son côté pour gagner en compétitivité.

Face à cet enjeu, un effort important a été produit pour faire reculer l'illettrisme dans le monde du travail par les partenaires sociaux, les branches professionnelles et les OPCA qui ont contractualisé avec l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme.

Pour accompagner ces développements, l'ANLCI, avec l'appui du Fonds Social Européen, a identifié, formalisé et diffusé les bonnes pratiques et des actions de sensibilisation ont été engagées pour que ce problème délicat soit abordé efficacement avec les entreprises et les salariés. De nombreux outils de positionnement et de formation ont par ailleurs été développés à partir du Référentiel des Compétences Clés en Situation Professionnelle (RCCSP) que l'ANLCI diffuse, qui est issu d'un travail commun et que les OPCA se sont engagés à utiliser pour se doter de références communes.

Les outils sont disponibles et mis à la disposition de tous pour gagner du temps et ne pas réinventer ce qui existe déjà. Parce qu'il est crucial pour le bien-être des salariés et justifié d'un point de vue économique d'investir dans la lutte contre l'illettrisme, faisons-le maintenant.

POUR EN SAVOIR PLUS :

La sphère Accès à l'emploi et vie professionnelle du site www.anlci.gov.fr propose une cartographie des acteurs, des actions et une médiathèque des outils et des productions de référence.

Le Référentiel des Compétences Clés en Situation Professionnelle (RCCSP) et son guide d'utilisation accompagnés d'une grille vierge sont disponibles auprès de l'ANLCI ou en téléchargement sur

www.anlci.gov.fr

Pour commander un exemplaire papier, s'adresser à carole.coulibaly@anlci.fr

ANLCI

1 place de l'école

BP 7082

69 348 Lyon cedex 7

Tel 04 37 37 16 80 / Fax 04 37 37 16 81

Illettrisme info service

 **N° Indigo 0 820 33 34 35**

0,15 €/TTC/min





LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME DANS LE CODE DU TRAVAIL

Le Code du travail fait référence à plusieurs reprises, notamment en énonçant au dernier alinéa de l'article L6111-2 que « les actions de lutte contre l'illettrisme et en faveur de l'apprentissage de la langue française font partie de la formation professionnelle tout au long de la vie ». On retrouve aussi la lutte contre l'illettrisme dans l'énumération des actions de formation entrant dans le champ de la formation professionnelle continue (article L6313-1 du code du travail :

« Les actions de formation qui entrent dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue sont : [...] 13° Les actions de lutte contre l'illettrisme et l'apprentissage de la langue française. ») et dans l'élaboration du plan de formation à la charge de l'employeur (article L6321-1 du code du travail : « l'employeur assure l'adaptation des salariés à leur poste de travail [...].

Il peut proposer des formations qui participent au développement des compétences, ainsi qu'à la lutte contre l'illettrisme »).

La Chambre sociale de la Cour de cassation a eu à se prononcer sur l'application de cet article. Elle avait été saisie du cas de deux salariés en situation d'illettrisme qui n'avaient jamais bénéficié de formation de base. La Cour de cassation a considéré que « le fait que les salariés n'aient bénéficié d'aucune formation professionnelle continue pendant toute la durée de leur emploi dans l'entreprise établit un manquement de l'employeur à son obligation de veiller au maintien de leur capacité à occuper un emploi, entraînant pour les intéressés un préjudice qu'il appartient au juge d'évaluer » (Cass. Soc., 2 mars 2010, 09-40.914, X et autres c/ société de la Tour Lafayette venant aux droits de la société des Hôtels Concorde, Inédit).

Depuis 2004, les actions en faveur des salariés qui ne maîtrisent pas les compétences de base doivent être abordées lors des négociations triennales de branche sur la formation (alinéa 6 de l'article R2241-9 du code du travail).

**Agir ensemble
contre l'illettrisme**

Pour l'accès de tous à la lecture,
à l'écriture et aux compétences de base



s'engage
l'Europe
en France

