

« La lutte contre  
l'illettrisme,  
une priorité nationale,  
mais aussi une priorité  
de  
l'Union Européenne »

## Sommaire :

- Dix années au service de la lutte contre l'illettrisme en région Centre (page 1)
- La Fête de l'écrit (page 2)
- Professionnalisation des acteurs (page 2)
- Illettrisme et monde du travail (page 3)
- Territorialisation du N° Indigo (page 4)

## Singulier Pluriel

Journal d'Information des Centres  
Ressources Illettrisme &  
Analphabétisme de la Région Centre  
Parution : 3 numéros par an  
Responsable de la publication :  
Les directeurs des 7 CRIA  
Diffusion : 2500 exemplaires  
Ce numéro 3 a été réalisé par le CRIA  
du Loiret  
Avenue de la Bolière  
45100 ORLEANS  
Sous la direction  
de Marie WULLAERT  
Mise en page : Manuela CHARTIER

## Mes dix années au service de la lutte contre l'illettrisme en région Centre par Jean Guy MARTZ

*Ancien Chargé de Mission régional de la lutte contre l'illettrisme*

Ce bref article a pour objet de résumer les quelques actions que j'ai pu mener au sein de la direction régionale du travail de l'emploi et de la formation professionnelle, depuis 1993, en tant que correspondant régional du G.P.L.I., ensuite comme responsable du programme I.R.I.L.L. et enfin comme chargé de mission régional par intérim de l'A.N.L.C.I., en faveur de la lutte contre l'illettrisme en région Centre.

Ce texte répond à une commande du Centre de Ressources du Loiret mais aussi à un besoin personnel de faire le point sur ce dossier qui a été important tout au long de ma vie professionnelle et qui le demeure. **La lutte contre l'illettrisme m'est toujours apparue comme une**

**responsabilité incombant à tout citoyen.**

D'emblée je voudrais remercier :

- **mes collègues et mes supérieurs hiérarchiques** qui, dans la mesure du possible, m'ont toujours aidé et accordé un temps et une marge de manœuvre nécessaires à la mise en place du programme de lutte contre l'illettrisme. Pour cela il a fallu que je comprenne et fasse partager « une évidence » : la maîtrise des savoirs de base ne constitue pas un objectif distinct de l'objectif de qualification et d'insertion professionnelle, elle en est un élément constitutif.

**Anne Vinérier, Véronique Espérandieu et à travers elles le G.P.L.I.**

Le correspondant du G.P.L.I

devait assurer l'animation et la cohérence des politiques de lutte contre l'illettrisme. En tant que financeur ce fut pour moi une découverte et aussi un facteur d'inquiétude. Ces tâches étaient elles compatibles ? Le G.P.L.I. a été une aide dans l'élaboration de ce travail de mise en réseaux. Cependant, je dois le reconnaître, j'ai éprouvé beaucoup de difficultés à assumer cette mission d'animation, entre autres, faute de temps nécessaire.

- **Gilbert Darsy.**

Lorsque j'ai pris mes fonctions, « analphabétisme et illettrisme » se confondaient dans mon esprit. C'était un phénomène qui touchait un public « étranger » non scolarisé dans sa langue d'origine...

*(Suite page 4)*

## Editorial

Professionnalisation, professionnalité, développement de capacités, performances, sont autant de termes qui nous renvoient à la compétence dans ce qu'elle est : « une intelligence pratique des situations qui s'appuie sur des connaissances acquises et les transforme avec d'autant plus de force que la diversité des situations augmente » Philippe ZARA-FIAN.

Dans une équipe, ou un réseau de travail, se manifeste une compétence collective qui est plus que la somme des compétences individuelles, parce que des référents communs se constituent, un même langage professionnel se partage, au moins partiellement, et des besoins de coopération se visualisent et se règlent sur les mêmes enjeux.

La formation d'acteurs, l'impulsion de groupes

de travail, les conférences, les rencontres participent à cette alchimie.

La synergie autour de la lutte contre l'illettrisme et de l'analphabétisme qui mobilise l'Etat, le Conseil Régional, les Conseils Généraux, les Communautés d'Agglomérations, les Villes, le FASILD, les Fondations, les entreprises, et les associations, oblige au développement de cette compétence collective pour être à la hauteur de cet enjeu majeur.

Les dynamiques partenariales actuelles, dans leurs diversités, impulsées par l'un ou l'autre des partenaires, au plus près de la réalité de terrain, vont dans ce sens.

Passer du Singulier au Pluriel, du Pluriel aux Pluriels, est un long processus, mais ô combien nécessaire.



**"Du nouveau dans la dynamique régionale d'écriture : des stagiaires vivent l'expérience du jury"**

## La fête de l'écrit

Sophie NOC  
ADPEP 18

Le 4 septembre dernier, le premier «jury-stagiaires» de l'histoire du Concours d'écriture s'est réuni à Bourges pour choisir le «prix spécial des stagiaires 2003».

Les formateurs de 3 associations du Cher (ARPPE Saint Amand, AJBC, Accueil et Promotion) ont mobilisé 12 stagiaires pendant l'été pour lire une sélection de 40 textes courts choisis parmi les 250 textes reçus en juin pour participer au Concours d'écriture 2003.

Les participants avaient préparé cette rencontre soit en groupe en lisant les textes collectivement lors des ateliers de lutte contre l'illettrisme fonctionnant l'été, soit individuellement en lisant seuls les textes envoyés à leur domicile.

Mises à part quelques difficultés vite surmontées pour déchiffrer certaines écritures manuscrites encore hésitantes, tous les participants ont pleinement vécu cette expérience riche en échanges et rencontres.

Tous les textes ont été appréciés : les membres du jury ont découvert, derrière les écrits, des personnes qui font preuve de volonté pour progresser et dépassent leur peur pour s'exprimer par écrit. Le choix a été difficile, le jury ayant été sensible à la sincérité de tous les écrits.

De façon unanime, les stagiaires présents ont déclaré être « touchés et honorés » d'avoir été sollicités pour participer à ce jury : tous ressentent une réelle « fierté » d'avoir « franchi une nouvelle étape ».

C'est en effet une « responsabilité » de « se trouver ainsi de l'autre côté » et d'opérer des choix, au risque de décevoir.

Les membres du jury stagiaires seront présents lors de la fête de l'écrit le 18 décembre prochain à Bourges pour partager leur expérience et encourager de nouveaux stagiaires à tenter « l'aventure du jury-stagiaire » en 2004.

Pour tout renseignement, contacter :

Accueil et promotion  
5 rue Samson  
18000 BOURGES  
Tél. 02 48 70 99 23  
Fax : 02 48 24 37 79  
e-mail :

accueil.et.promotion@wanadoo.fr

## Professionaliser les CRIA

Josiane MIEGE  
GIP FCIP CAFOC

Les rencontres nationales des CRIAS (Centres de Ressources pour la Lutte contre l'illettrisme et l'Analphabétisme) se sont déroulées à Paris, les 7 et 8 juillet derniers, sur le thème de la "professionnalisation".

Trois interventions ont permis d'éclairer le sujet qui était abordé pour la première fois. Jean-Philippe Coquelle (du CRAPT-CARLI de Strasbourg) s'est efforcé d'éclairer le sens des mots "professionnalisation" et "professionnalité", et de dégager les enjeux de la professionnalisation pour les centres de ressources, tandis que Nicolas Scalbert (directeur de la BPS de Toulouse) a témoigné de la façon dont la BPS – à l'occasion de la mise en place des 35 heures - s'est engagée dans la démarche Qualité, et ce faisant dans un "processus de changement". Christiane Cavet, enfin, a souligné combien ce thème fait partie des préoccupations de l'Agence et comment il se rattache au plan d'action de cette dernière.

### Mais de quoi parle-t-on ?

Pour Corinne Fatmi' (de l'Espace Formateurs à Lyon) à laquelle se réfère Jean-Philippe Coquelle : "Par professionnalisation, est défini ici le processus qui conduit un acteur à développer sa professionnalité". Mais, si le processus concerne

les individus, et par conséquent les groupes sociaux (le terme renvoie bien sûr à la sociologie des "professions"), il concerne aussi les organisations – tels que les organismes de formation et les centres de ressources. En effet, le contrat d'étude et prospective relatif aux organismes privés de formation<sup>2</sup> avait déjà soulevé en 1998 le problème de la professionnalisation de ces structures comme enjeu pour leur avenir.

Quels sont les enjeux pour les centres de ressources aujourd'hui ? Jean-Philippe Coquelle en relève quatre : il s'agit de procéder à la structuration du **réseau national** des CRIAS, de construire une **identité professionnelle** des centres de ressources (qui permette la reconnaissance du rôle spécifique qu'ils jouent dans la lutte contre l'illettrisme et contre les exclusions), de développer les **compétences individuelles et collectives**, par synergie entre les CRIAS, et de favoriser la **mobilité professionnelle** des acteurs.

Pour la BPS, le problème posé est celui du développement des compétences du Centre de Ressources régional dans un contexte où les attentes et les demandes des financeurs comme des usagers ne cessent d'évoluer.

Comme le constate l'économiste **Christian du Tertre** auquel se réfère Nicolas Scalbert, si autrefois les attentes du

public étaient du côté de la qualification, elles se tournent davantage aujourd'hui vers la professionnalisation, c'est-à-dire vers les dispositifs qui proposent un "ensemble de processus et d'actions qui permettent d'acquérir, de mettre en œuvre et de développer des compétences".

La formation-action engagée par la BPS à l'occasion de la mise en œuvre de la démarche qualité, a permis d'engager un processus de changement dont les résultats sont d'ores et déjà perceptibles (meilleure prise en compte du système client, meilleure définition des activités, structuration du travail en équipe), et mettent en évidence que la professionnalisation des acteurs ne saurait se faire que conjointement et grâce à la professionnalisation des structures.

Enfin, la professionnalisation des Centres de Ressources et de leurs personnels constitue une préoccupation pour l'Agence qui l'a incluse dans son plan d'action. En effet, les CRIAS sont des acteurs de proximité incontournables, qui doivent le rester pour que la lutte contre l'illettrisme soit véritablement effective à terme.

Reprenant les analyses conduites par les sociologues des professions, l'Agence considère que la professionnalisation concerne un groupe de

(Suite page 3)

## Illettrisme et monde du travail

**François-Xavier ROY, directeur du centre de formation Astrolabe (Châteauroux)**

Entretien avec Hélène PIERRON-LEVEQUE  
CRIA du Cher

« Cette action est cofinancée par la DRTEFP de la région centre au titre de l'Engagement De Développement de la Formation et du Fonds Social Européen »

### Professionaliser les CRIA

(Suite de la page 2)

praticiens/professionnels qui exerce...

... une mission et un rôle bien identifiés et reconnus, avec un statut fort et une juste rétribution des services, grâce à un savoir agir identifié et valorisé, et dont l'activité répond à un besoin social dans le champ de la lutte contre l'illettrisme.

Le constat est que plusieurs de ces points restent à construire. C'est pourquoi l'Agence souhaite que les CRIAS s'engagent dans une "démarche active de professionnalisation" en appui sur le travail en réseau, la formalisation des fonctions, activités et compétences mises en œuvre, et le développement d'un environnement apprenant dans lequel la formation doit trouver sa place.

Josiane MIEGE  
GIP FCIP CAFOC

<sup>1</sup> La professionnalisation des acteurs de la formation – Corinne FATMI – Actualité de la Formation permanente n° 171 – Mars/Avril 2001

<sup>2</sup> Les organismes privés de formation – Enjeux et

### Pouvez-vous nous dire ce qu'est le FAF-PROPRETE ?

Il est l'Organisme Paritaire Collecteur Agréé de toutes les entreprises du secteur de la propreté, qui lui versent une cotisation. Comme tous les O.P.C.A., il a pour objectif général la formation des personnels.

### Dans ce projet-ci, quel est son objectif ?

Le constat a été fait que le secteur de la propreté est l'un de ceux employant le plus d'illettrés ou d'analphabètes. Or, de nombreuses entreprises du secteur propreté se sont inscrites dans une démarche Qualité impliquant la qualification du personnel. La compétence technique des employés ne pouvait se développer sans une meilleure maîtrise des savoirs de base.

### Comment avez-vous été retenu par RECIF/FAF-PROPRETE ?

En 2002, le FAF-PROPRETE a sollicité le Conseil régional du Centre en tant que financeur ; ce dernier a accepté en posant comme condition que l'organisme de formation choisi fasse partie de la plate-forme multimédia. Récif fut le prestataire chargé du choix des organismes de formation. Astrolabe (qui avait déjà une expérience dans le domaine de la formation en entreprise : trois années auprès d'employés de la Ville de Châteauroux ainsi que deux années de collaboration avec l'OPCA des HLM Habitat-Formation) a été retenu pour l'action prévue dans le département de l'Indre.

### Astrolabe semble s'être spécialisé dans la lutte contre l'illettrisme en entreprise ?

En effet ; le travail avec des entreprises représente actuellement 15 % de notre activité et

mon objectif est qu'il atteigne 30 %. Le niveau de rémunération y est plus important.

### Comment avez-vous mené votre démarche de création de supports pédagogiques ?

Le cadre pédagogique a été prédéfini par Récif. Ce fut à mon avis un atout et non un handicap, car nous avons mené une vraie réflexion sur nos outils pédagogiques afin de les rendre conformes au modèle imposé.

Cela a entraîné un travail de préparation relativement important (50 % du temps de face à face), ce qui au départ a représenté un investissement supplémentaire. Mais aujourd'hui ces outils facilitent le travail en partenariat que nous menons sur d'autres actions.

### En quoi l'accompagnement des salariés est-il différent de celui des autres publics ?

Les techniques d'apprentissages sont identiques ; par contre, le



contenu pédagogique varie, cela pour deux raisons.

D'une part, nous avons une obligation de résultat : à la fin des 250 heures de formation, les stagiaires devront avoir acquis une autonomie par rapport aux écrits professionnels qu'ils utilisent. D'autre part, les documents proposés dans les parcours pédagogiques sont essentiellement ceux qu'ils rencontrent dans leur vie professionnelle : notices d'utilisation des machines, consignes, bordereaux de déplacement,

demandes de congés, bons de commande de produits, etc...

### Est-il possible, dans le cadre d'une formation en entreprise, de prendre en compte à la fois les besoins profes-



### sionnels et les besoins personnels des salariés en difficulté par rapport aux savoirs de base ?

Oui, car les objectifs d'une entreprise ne sont pas uniquement professionnels. Les dirigeants ont intégré l'idée qu'un être humain est un tout et que s'il ressent un mal-être dans sa vie privée, sa vie professionnelle va s'en ressentir. Cependant, les chefs d'entreprise refusent de dire qu'ils font du social ; cela reste implicite.

### Le Conseil régional a mis en place une plate-forme multimédia, qui repose sur l'utilisation commune du logiciel REACT (société Télide). Comment intégrez-vous les NTIC (Nouvelles Technologies de l'Informatique et de la Communication) dans les parcours de formation ?

Dans le cas précis du FAF-PROPRETE, nous n'avons pas le droit d'intégrer REACT dans les parcours pédagogiques fixés par Récif, qui se garde également l'exclusivité concernant la production des outils. Cependant, nous nous inspirons de ces outils pour créer de nouvelles productions qui pourront être intégrées dans REACT.

(Suite de la page 1)

Grâce à lui, j'ai pris rapidement conscience d'une autre réalité. Il existait un public « francophone », qui, bien que scolarisé, n'avait pas la maîtrise de la lecture, de l'écrit et du calcul.

- **Les organismes responsables des actions en faveur des illettrés.** A travers les bilans qu'ils me faisaient parvenir j'ai remarqué qu'il existait une phase essentielle au sein de toutes celles jalonnant le parcours d'une personne illettrée (le repérage, l'orientation, l'accompagnement, la formation ...). Il s'agissait de la phase de **médiation**. Les illettrés éprouvent des difficultés à exprimer une demande de formation, il est donc nécessaire de les écouter, de leur dire qu'il est possible d'apprendre et d'entreprendre une démarche en ce sens. Cette mise en relation ne pouvait se faire que grâce à l'intervention d'un acteur (le médiateur) qui établissait le contact avec la personne illettrée. Ainsi le médiateur m'est progressivement apparu comme un intervenant stratégique qu'il fallait reconnaître et soutenir.

Au fil du temps, en avançant dans le traitement du dossier, des **constantes** ont émergé. Je peux en citer certaines :

- Les personnes illettrées représentent des publics diversifiés qui ne peuvent être enfermés dans une seule définition, qui ne se limitent pas à un seul milieu et qui exigent des parcours de formation adaptés.

- La lutte contre l'illettrisme n'est pas uniquement l'affaire des seuls formateurs et apprenants mais aussi celle d'autres partenaires ayant chacun un rôle spécifique.

- La lutte contre l'illettrisme doit s'inscrire dans la durée. Il est nécessaire de prévoir des financements de programmes d'actions sur une autre base que celle de l'année civile.

- Il est capital de connaître le nombre de personnes illettrées mais aussi d'avoir une « connaissance » de celles-ci, de façon à proposer des moyens pour que chaque illettré puisse apprendre et devienne autonome.

- Mettre en œuvre des actions pour l'apprentissage des savoirs de base n'est ni simple, ni facile pour les acteurs d'où la nécessité de les former.

- La lutte contre l'illettrisme doit obéir à une logique de proximité.

- La commande publique est largement majoritaire ; elle représente l'essentiel des financements. La commande privée reste faible ; ainsi le nombre des salariés dans les actions de formation demeure modeste.

**Des réponses à ces questions ont été apportées :**

- **Un diagnostic régional de la lutte de la lutte contre l'illettrisme** avec une déclinaison départementale a été élaboré avec les soutiens du conseil Régional et Fonds Social Européen. Ce document est le fruit d'un travail en commun réalisé par les 7 centres de ressources de la région Centre.

- **Le programme de professionnalisation des acteurs** a été confié aux centres

de ressources qui ont eu le souci de former tous les acteurs grâce à des formations décentralisées et un travail partenarial. Une attention particulière a été portée aux bénévoles.

- **Le maillage territorial existe** ; tous les départements sont pourvus d'offres de formation avec cependant des situations contrastées. Dans des zones rurales la formation demeure inaccessible et lorsque elle existe, elle s'appuie surtout sur les bénévoles. Il faut souligner les efforts menés dans certains départements comme l'Indre et le Loir et Cher avec l'implantation en milieu rural d'ateliers de formation de base ou de groupes d'action de lutte contre l'illettrisme.

**En conclusion je me permettrai d'indiquer 3 pistes de travail :**

- Pour le **pilotage régional** du dispositif de lutte contre l'illettrisme la région dispose d'un atout important avec la présence du chargé de mission de l'ANLCI.

- Des acteurs l'ignorent encore : la lutte contre l'illettrisme et également contre l'analphabétisme constituent une priorité de **l'Union Européenne** à travers le Fonds Social Européen.

- **La lutte contre l'illettrisme fait partie intégrante de la formation continue.** La formation professionnelle renouvelée grâce à l'accord des partenaires sociaux se doit d'intégrer les salariés ne maîtrisant pas les savoirs de base au titre de « la formation tout au long de la vie ».

J. G. MARTZ

## TERRITORIALISATION DU N° INDIGO « Illettrisme et Solidarité »

0 820 33 34 35



Le Centre de Ressources Illettrisme et Analphabétisme (C.R.I.A. 45) a été sélectionné pour être le porteur du N° Indigo.

### De quoi s'agit-il ?

C'est une ligne téléphonique qui s'adresse aux personnes qui souhaitent bénéficier d'une information ou formation sur l'apprentissage des savoirs de base, aux institutions (administrations, missions locales, ANPE, PLIE, UTAS) aux Réseaux associatifs, aux entreprises, aux organismes de formation, et à toute personne qui souhaite s'engager dans la lutte contre l'illettrisme.

Elle a pour objectif d'améliorer la qualité et la performance du service téléphonique « **illettrisme et solidarité** » porté par le **N° Indigo 0820 33 34 35**, d'apporter une information plus proche des usagers. Elle a été mise en place par le Ministère des Affaires Sociales, du Travail et de la Solidarité depuis 1997.

Au cours de l'année 2003, avec l'appui des Chargés de Mission régionaux de l'ANLCI et des DRTEFP, l'Agence a procédé à la territorialisation de cette ligne.

Pour remplir pleinement cette mission, la Responsable du CRIA a suivi une formation mise en place par la DGEFP à Paris.

Depuis juillet 2003, le CRIA 45 assure sur le territoire régional cette mission d'information et de premier accueil téléphonique. N'hésitez plus, pour tout renseignement concernant l'illettrisme en région Centre, appelez-nous au

**N° Indigo 0 820 33 34 35**