



CONSEIL ÉCONOMIQUE ET SOCIAL REGIONAL

Orléans, le 29 mai 2002

## **COMMUNICATION DU CONSEIL ECONOMIQUE ET SOCIAL**

### **SUR L'ILLETTRISME EN ENTREPRISE**

**Rapporteur : Bernard DEMAN**

## **SOMMAIRE**

### **La saisine**

#### **I - GENERALITES** page 4

- 1-1.DEFINITION DE L'ILLETTRISME
- 1-2.L'ILLETTRISME EN ENTREPRISE : UNE REALITE

#### **II - CONSTATS EN REGION CENTRE** page 8

- 2-1.L'ENQUETE D'AGEFOS-PME
- 2-2.LES ACTIONS DE LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME POUR LES SALARIES EN REGION CENTRE
- 2-3.LES BESOINS DES BRANCHES PROFESSIONNELLES ET DU SECTEUR ASSOCIATIF

#### **III - PRECONISATIONS** page 14

- 3-1. QUELQUES CARACTERISTIQUES D'ACTIONS DE FORMATION REUSSIES
- 3-2. LES AXES D'ACTIONS

#### **ANNEXES** ..... page 20

L'illettrisme constitue un handicap majeur dans une société moderne plus complexe, plus technique et qui demande sans cesse une remise à niveau des connaissances.

Le CESR a insisté, dans plusieurs de ses travaux, sur la nécessité de mettre en place des actions permettant de renforcer l'acquisition des savoirs de base (des actions de prévention en partenariat avec l'Education Nationale et des actions correctives).<sup>1</sup>

## **LA SAISINE**

En mai 2001, la commission permanente du Conseil régional a décidé de créer une plate-forme expérimentale "illettrisme" visant à fédérer les différents acteurs et financeurs oeuvrant dans le domaine de la lutte contre l'illettrisme (cf. annexe n°1). Ce projet de plate-forme s'articule autour de trois points :

- construire un réseau de communication et d'échanges via les TICE (technologies de l'information et de la communication dans l'éducation) entre les centres retenus et leur apporter le soutien nécessaire en équipement informatique,
- apporter aux membres de ce réseau un outillage pédagogique adapté,
- mettre en place une animation régionale permettant de mutualiser les expériences et de fonctionner de manière cohérente et complémentaire.

Le 5 juin 2001, le Vice-Président chargé de la formation professionnelle au Conseil régional a saisi le Conseil économique et social régional d'une réflexion sur le thème particulier de l'illettrisme en entreprise.

Le CESR approuve cette initiative qui permet d'enrichir la démarche de la Région par l'apport d'expériences et des avis des représentants économiques, sociaux et associatifs régionaux et d'accroître la coopération et la réflexion commune entre les deux assemblées régionales.

Un groupe de travail a été constitué (annexe n° 2). Celui-ci a procédé à un état des lieux, à travers diverses auditions, qui a permis de dégager quelques principes fondamentaux qui doivent guider l'action des pouvoirs publics et quelques axes d'actions.

Le champ de l'étude couvre trois catégories de publics :

- les demandeurs d'emploi, à travers l'ANPE
- les salariés des entreprises d'insertion
- les salariés des entreprises, à travers les branches professionnelles et les OPCA et les salariés du secteur associatif.

---

(<sup>1</sup>) Rapports : "La Reconnaissance et la validation des acquis" du 26 novembre 1996 et "L'exclusion en région Centre" du 23 octobre 1998  
Contribution du CESR au projet régional du 17 mai 1999

## I - GENERALITES

### 1-1.DEFINITION DE L'ILLETTRISME

Le groupement permanent de lutte contre l'illettrisme -GPLI- (remplacé en octobre 2000 par l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme) définit l'illettrisme comme une **"maîtrise insuffisante de l'écrit pour faire face aux exigences minimales requises dans la vie professionnelle, sociale, culturelle et personnelle des personnes de plus de 16 ans ayant été scolarisées"**.

Le terme illettrisme recouvre une réalité socio-culturelle touchant et pénalisant par l'absence de connaissances de base entre 10 et 20 % des Français. En 1993-94, l'INSEE a procédé à une enquête sur les conditions de vie des ménages qui comportait un volet sur l'illettrisme qu'il a mesuré à partir de quatre grands groupes de difficultés (parler le français, lire, écrire, maîtriser le langage dans certaines conditions de la vie courante). Parmi les personnes rencontrant des difficultés, 31,3 % étaient des adultes de langue maternelle française de plus de 18 ans et de moins de 65 ans.

Il convient de différencier l'illettrisme de la méconnaissance de la langue française en tant que langue étrangère et de l'analphabétisme qui caractérise la situation des personnes qui, n'ayant jamais fréquenté de structure de formation initiale, n'ont jamais appris à lire ou à écrire. Cela concerne essentiellement les immigrés non scolarisés dans leur pays et qui ont non seulement des difficultés de lecture et d'écriture mais aussi d'expression en français.

Par ailleurs, il faut établir une distinction entre les concepts "d'illettrisme" et de "bas niveaux de qualification" : certaines personnes sont en situation d'illettrisme car elles ne maîtrisent pas les savoirs de base mais elles ont un niveau de qualification élevé dans leur poste. D'autres personnes peuvent occuper un emploi non qualifié tout en maîtrisant des savoirs supérieurs au poste qu'elles occupent : par exemple des jeunes qui ont le niveau baccalauréat mais qui sont obligés d'accepter des "petits boulots" sans qualification et qui n'ont acquis aucune compétence professionnelle. Cependant, les emplois de faible niveau de qualification, qui ne permettent pas du tout l'usage de l'écriture et de la lecture, peuvent mener à des situations d'illettrisme. En outre, des personnes dont les difficultés de compréhension et d'expression liées à une insuffisante maîtrise des savoirs de base peuvent être reléguées dans des emplois peu qualifiés ou être écartés.

Parmi les personnes en situation d'illettrisme, il convient de distinguer :

- celles qui, bien qu'ayant été scolarisées, n'ont jamais acquis les savoirs de base parce qu'elles n'ont pas pu s'accommoder d'une pédagogie traditionnelle et normative et
- celles qui ont possédé à un moment l'écriture et la lecture, mais qui ont perdu un savoir mal assuré par manque de pratique, par une absence d'utilisation des connaissances et de stimulation dans l'entreprise.

Les personnes en situation d'illettrisme rencontrent des difficultés dans leur vie privée, professionnelle ou sociale. Les exigences requises de maîtrise de l'écrit ont augmenté dans le domaine de la vie quotidienne (écrits administratifs, usage de l'informatique...) et dans la vie professionnelle nécessitant des adaptations que tous n'ont pas pu réaliser. Ces personnes vivent souvent dans la honte et dans une situation de détresse sociale et professionnelle. L'illettrisme est vécu comme un obstacle à l'autonomie, à la mobilité, à la citoyenneté et à la relation à autrui. Leur souci principal est de ne pas laisser paraître cette fragilité qui est lourde à assumer.

## 1-2.L'ILLETTRISME EN ENTREPRISE : UNE REALITE

Pendant longtemps, l'illettrisme était exclusivement appréhendé au travers de ses dimensions sociales et culturelles. Mais il reste indissociable des réalités économiques. La découverte de l'illettrisme dans l'entreprise est fortement liée aux transformations du marché du travail, au souci d'optimisation des entreprises et à l'exigence de nouvelles compétences. Les mutations du monde du travail et l'évolution des structures de production impliquent une nécessaire élévation du niveau de formation des salariés pour répondre aux nouveaux défis économiques (développement de la concurrence, diversification rapide et continue des produits ou services). Ce problème doit donc concerner aussi le monde du travail, au niveau des entreprises en termes d'adaptation, au niveau des salariés en termes de maintien dans l'emploi. Les salariés en situation d'illettrisme se trouvent en général dans des postes peu ou pas qualifiés et sont les plus exposés en cas de restructuration. La recherche d'un nouvel emploi sera aussi très difficile.

### ◆ Les transformations de l'emploi non qualifié

Au cours des vingt dernières années, l'emploi non qualifié a peu diminué en volume : il représente 22 % du volume total d'emplois salariés contre 27 % en 1981. Par contre, il s'est transformé ou déplacé du secteur industriel vers les services. Il s'est développé dans le commerce, les services aux particuliers et les services aux entreprises.

En 2001, 5,1 millions de personnes occupent des emplois non-qualifiés : <sup>2</sup>  
56 % d'entre elles ont une formation de niveau inférieur ou égal au BEPC,  
75 % se trouvent dans le tertiaire (notamment commerce et services),  
17 % sont en contrats courts (CDD, intérim, stages).  
30 % sont à temps partiel (souvent non choisi),  
60 % sont des femmes.  
26 % des emplois non qualifiés sont occupés par des jeunes de moins de 30 ans.

### ◆ Quelques chiffres sur la formation financée par les employeurs

Alors que le niveau de formation initiale des adultes entrant sur le marché du travail est plus élevé qu'il y a vingt ans, on constate qu'une partie de la population ne maîtrise pas suffisamment les savoirs de base pour bénéficier d'une intégration satisfaisante dans la société. En outre, les inégalités d'accès à la formation continue entre diplômés et non diplômés demeurent aussi forte qu'il y a dix ans. Les personnes ayant un diplôme inférieur au bac, ou pas de diplôme, restent à l'écart de la formation dans tous les secteurs, y compris ceux qui consacrent une part importante de leur masse salariale à la formation.

En 1999, 6 millions de salariés ont suivi une formation financée par leur employeur (<sup>2</sup>) parmi lesquels :

13 % des personnes qui occupent un emploi non-qualifié,  
14,9 % des salariés sans diplôme.

---

(<sup>2</sup>) Sources : INSEE Première, n° 796 - juillet 2001 et n° 759 - février 2000

#### ◆ Une réalité encore mal connue malgré une prise de conscience

La prise en compte du phénomène de l'illettrisme en entreprise date de la fin des années 1980. Depuis une dizaine d'années, des entreprises ont réalisé, à destination des salariés en situation d'illettrisme, des actions de formation, sous des appellations diverses, dans lesquelles le mot "illettrisme" n'était pas affiché.

Certaines branches professionnelles qui, du fait de la nature de leurs activités, emploient traditionnellement des personnes de faible niveau de qualification (propreté, bâtiment, agro-alimentaire, métallurgie, le secteur social) se sont engagées dans des actions de lutte contre l'illettrisme.

En effet, il y a quelques décennies, le monde industriel employait des millions de salariés pour occuper des postes de travail qui se caractérisaient surtout par leur forte pénibilité et qui ne nécessitaient pas une maîtrise de la lecture et de l'écriture. Aujourd'hui, dans de nombreux secteurs professionnels, avec la généralisation de l'automatisation et de l'informatisation, se développent des activités de surveillance et de contrôle à la place des activités physiques sur les machines. Parallèlement, on assiste à une tertiarisation de nombreux métiers qui exigent des compétences pour communiquer efficacement (développement de l'accueil, du travail au téléphone, de la relation de service...).

Cependant, le problème de l'illettrisme est encore méconnu de nombreuses entreprises. Il recouvre des situations très hétérogènes. Il est souvent non repéré au moment de l'embauche. Les syndicats et les responsables sont peu mobilisés car le problème est mal connu et masqué. Certains chefs d'entreprises dénie l'existence au sein de leurs entreprises de salariés en difficulté face à l'écrit. D'autres considèrent que la maîtrise des savoirs de base ne fait pas partie des missions de l'entreprise mais est de la responsabilité de l'Education Nationale. De leur côté, les salariés qui ne maîtrisent pas les savoirs de base, sont conduits à dissimuler leur handicap en développant des stratégies de contournement pour réaliser leur travail et compensent les lacunes par d'autres qualités. De ce fait, il est difficile de connaître précisément le nombre de salariés en situation d'illettrisme.

#### ◆ Les situations révélatrices de l'illettrisme

*-Lors du recrutement* : la plupart du temps, les savoirs de base ne sont pas évalués car les responsables recherchent avant tout une compétence professionnelle technique. Par ailleurs, dans certains secteurs qui connaissent des difficultés de recrutement, les responsables sont amenés à recruter des salariés peu ou pas qualifiés.

*-Lors d'un changement*. Les mutations socio-économiques, les évolutions organisationnelles et les changements technologiques, qui impliquent une élévation du niveau de qualification du personnel avec notamment un recours plus important à l'écrit, jouent dans les entreprises le rôle d'un révélateur des problèmes de l'illettrisme. Ce phénomène apparaît souvent quand l'entreprise s'engage dans une démarche de réorganisation ou de qualité (certification ISO). Certaines personnes sont mises en difficulté par des procédures qui imposent de lire des notices d'utilisation de machines, des consignes de sécurité et de remplir des documents et fiches de consignes ou de contrôle, de compter des pièces.

*-Lors de l'introduction des technologies de l'information et de la communication* : l'informatisation des postes dans tous les secteurs, y compris dans ceux qui traditionnellement

emploient une main d'œuvre faiblement qualifiée exigent de nouveaux savoir-faire et de nouvelles qualifications, à un rythme de plus en plus rapide. Les premiers niveaux de qualification ont des difficultés supplémentaires pour mettre en œuvre un apprentissage de savoirs de base informatique. A l'occasion de l'introduction de la micro-informatique dans les ateliers, plusieurs responsables se sont aperçus que plusieurs manutentionnaires ont des difficultés d'adaptation car ils ne sont pas capables de comprendre les écrans de contrôle.

-Les bilans de compétence, réalisés notamment à l'occasion d'opérations de reconversion, permettent de constater la faiblesse du niveau de formation initiale de certains salariés.

#### ◆ Les perspectives

Les entreprises vont être confrontées à trois défis majeurs :

-Une courbe démographique défavorable au renouvellement de la population active : les phénomènes de "pénurie de main d'œuvre" qualifiée vont s'accroître dans de nombreux secteurs. Déjà, la concurrence entre les branches professionnelles est forte. Certains secteurs, comme la métallurgie et le bâtiment connaissent des difficultés de recrutement.

-Le vieillissement des actifs de la branche.

-Les nouveaux enjeux économiques (mondialisation, technologies de l'information et de la communication) et les enjeux sociaux (35 heures...) imposent un effort accru de mobilisation des ressources humaines (compétence, formation).

Les entreprises doivent se préparer pour être en position de force en identifiant les compétences qu'il faut acquérir ou actualiser pour s'adapter aux évolutions économiques et sociales. Elles seront amenées à qualifier les salariés déjà en entreprise pour compenser les départs à la retraite.

#### ◆ La lutte contre l'illettrisme : une priorité nationale

La loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions du 29/07/1998, qui "tend à garantir sur l'ensemble du territoire l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux dans les domaines de l'emploi", affirme que la lutte contre l'illettrisme "constitue une priorité nationale. Elle fait partie de l'éducation permanente. (...). Les actions de lutte contre l'illettrisme sont des actions de formation (...). Les coûts de ces actions sont imputables au titre de l'obligation de participation au financement de la formation professionnelle...celle-ci étant inscrite désormais dans le code du travail".

La loi précise en outre que "l'Etat, les collectivités territoriales, les établissements publics, les établissements d'enseignement publics et privés, les associations, les organisations professionnelles, syndicales et familiales, ainsi que les entreprises y contribuent chacun pour leur part".

#### ◆ La non maîtrise des savoirs de base

D'une manière générale, on peut constater des variations dans la façon de définir l'illettrisme. Ce concept recouvre en fait des illettrismes. La non pertinence de l'usage de ce mot a été évoquée à plusieurs reprises : stigmatisant pour les personnes, peu mobilisateur pour les entreprises, souvent confondu avec l'analphabétisme, perçu péjorativement. En conséquence, il

semblerait plus judicieux d'utiliser la formulation "maîtrise ou non maîtrise des savoirs de base" ou "développement et adaptation des compétences". Toutefois, l'utilisation du terme "illettrisme" présente l'avantage de mettre l'accent sur un déficit dû à un dysfonctionnement social.

La maîtrise des savoirs de base inclut les compétences de base en lecture, écriture, calcul mais aussi la faculté de communiquer (parler/se faire comprendre, écouter/comprendre) et de raisonner. Elle comprend également la dimension "informatique" qui doit faire partie des savoirs de base dans notre société du XXIème siècle.

## **II - CONSTATS EN REGION CENTRE**

### **2-1. L'ENQUETE D'AGEFOS-PME**

Ces constats s'appuient essentiellement sur une étude réalisée en 1999 sur le thème de l'illettrisme par l'AGEFOS-PME Centre (un organisme paritaire agréé interprofessionnel) qui compte plus de 4 000 entreprises adhérentes dont 900 de plus de 10 salariés. En effet, préoccupée par la fragilité de certains publics dans les entreprises et par la faible participation des ouvriers non qualifiés à des stages de formation, l'AGEFOS-PME a pris l'initiative de faire réaliser une enquête auprès de 75 entreprises de plus de 10 salariés de la région Centre, tous secteurs confondus. L'objectif était de repérer les situations de travail dans lesquelles des salariés rencontrent des difficultés face à l'expression écrite française.

#### **◆ L'attitude des chefs d'entreprise face à la difficulté des salariés à assumer les actes élémentaires de la vie courante**

La majorité des entreprises de la région ayant répondu repèrent des dysfonctionnements. (51 %). Certaines trouvent des solutions à court terme mais n'anticipent pas des réponses adaptées en termes de formations. Mais 48,6 % des entreprises n'intègrent pas la réalité de l'illettrisme en entreprise. En outre, la plupart connaissent mal ce phénomène ; elles le confondent souvent avec l'analphabétisme. Certains responsables détectent chez leurs salariés des difficultés qui entravent le fonctionnement de l'entreprise, mais ils ne les associent pas directement à la notion d'illettrisme. Ils n'identifient pas toujours les conséquences de l'illettrisme sur le travail et la production. Ils sont pour la plupart sceptiques sur l'évolution des salariés qui ne maîtrisent pas les savoirs de base et ne considèrent pas leur formation comme un investissement prioritaire.. En outre, il est très difficile pour les très petites entreprises de libérer les salariés pour leur permettre de suivre une formation. Le plus souvent, elles mettent en place des solutions "de substitution" pour aider les salariés à comprendre notamment les consignes de sécurité : recours à des systèmes de couleurs, utilisation de codes, de symboles...

#### **◆ Les problèmes rencontrés au quotidien par les entreprises**

Selon l'enquête, les situations qui posent le plus de difficultés sont celles liées directement au poste de travail, liées à l'action ainsi que les tâches transversales au poste, quelle que soit la qualification du salarié, soit :

- des difficultés pour fournir des renseignements par écrit concernant les tâches effectuées dans la tenue du poste de travail,
- des difficultés pour écrire des consignes et des informations à d'autres salariés de l'entreprise,



-des difficultés pour comprendre une note de service ou pour lire des cotes.

Viennent ensuite les tâches transversales, mais déconnectées du poste, l'aspect technique, et les technologies de l'information et de la communication.

Certaines personnes qui éprouvent des difficultés pour accéder à la compréhension des aides au travail, mettent au point des stratégies compensatoires afin de pallier leurs lacunes (copiage de bons gestes professionnels chez les collègues, recherche d'informations orales, sur-mémorisation des données du travail...).

◆ **Les difficultés de l'entreprise pour "repérer" les personnes qui ne maîtrisent pas les savoirs de base**

-Les salariés mettent en place des stratégies d'évitement.

-Les entreprises méconnaissent le phénomène de l'illettrisme. Elles ne cherchent pas à repérer les insuffisances dans le domaine de l'écriture, de la lecture et de l'arithmétique car elles cherchent avant tout un savoir technique.

-Les entreprises travaillent dans une logique de l'urgence qui ne favorise pas la démarche de diagnostic et d'analyse des besoins.

-Les responsables ne sont pas préparés au traitement de ces questions dans la plupart des cas d'autant plus qu'un grand nombre d'entreprises ne disposent pas de gestion de ressources humaines. Ils méconnaissent les dispositifs existants et les prestataires locaux compétents.

## 2-2.LES ACTIONS DE LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME POUR LES SALARIES EN REGION CENTRE

Selon une étude réalisée en décembre 2000 par les Centres ressources illettrisme et analphabétisme de la région Centre (Etat des lieux 1999), il semblerait que les actions de lutte contre l'illettrisme ne touchent qu'une faible partie du public susceptible d'être concerné, soit environ 5000 personnes au total.

Le nombre de salariés accueillis en région Centre sur les actions de lutte contre l'illettrisme réalisées en 1999 ne représente que 7 % du total (soit 340 personnes). La proportion des salariés est modeste dans tous les départements à l'exception de l'Indre et Loire où les salariés représentent la moitié de l'effectif des personnes en formation (soit 154 personnes). Il serait intéressant de mener une enquête plus approfondie sur ce département afin de connaître les raisons qui expliquent la proportion importante des actions de lutte contre l'illettrisme.

Malgré l'efficacité du travail réalisé par de nombreux organismes qui contribuent à l'alphabétisation et à la remise à niveau scolaire, ces actions ne suffisent pas pour faire face à l'ampleur des effets induits par l'illettrisme sur la compétitivité des entreprises et sur les problèmes de l'emploi.

Les salariés ne trouvent pas en général dans leur entreprise de réponse à leurs besoins de formation sur les savoirs de base. Ils effectuent une démarche spontanée en s'adressant à des associations de proximité. Seules quelques personnes sont directement adressées par leurs employeurs vers les organismes de formation. L'accès à la qualification et à la formation

professionnelle continue des salariés reste inégale selon la taille de l'entreprise, le secteur d'activité et le niveau hiérarchique. Les entreprises privilégient le plus souvent la formation des catégories déjà diplômées au détriment de celle des ouvriers peu ou pas qualifiés. Une des difficultés semble être l'ignorance des remèdes à l'illettrisme en entreprise par les responsables.

## 2-3.LES BESOINS DES BRANCHES PROFESSIONNELLES ET DU SECTEUR ASSOCIATIF DANS LA REGION

Plusieurs auditions ont été organisées avec des responsables de fédérations de branches et des OPCA (organismes paritaires collecteurs agréés) afin de connaître leurs besoins et leurs actions en matière de lutte contre l'illettrisme. (cf. annexe n° 3). Plusieurs branches se sont mobilisées et se sont déjà engagées dans des actions de lutte contre l'illettrisme (cf. annexe n°4).

### A. Les branches

#### ◆ **Le secteur du bâtiment**

Quelques chiffres régionaux :

Il existe en région Centre environ 11 000 entreprises du bâtiment, soit :  
1000 entreprises de plus de 10 salariés  
5000 entreprises qui ont entre 1 et 9 salariés  
5000 entreprises composées du seul artisan.

Le secteur des grutiers comprend un nombre important de personnes en situation d'illettrisme. Les difficultés ont été repérées lors des changements d'habitudes de travail ou lors d'évaluations lorsque la réglementation les amène à passer des certifications.

Par ailleurs, des problèmes de non maîtrise des savoirs de base ont été repérés chez des jeunes en apprentissage lors des positionnements.

Des approches spécifiques "illettrisme" ont été mises en place dans le passé. Mais, sur le long terme, les personnes engagées dans une action de remise à niveau éprouvent des difficultés pour fixer les savoirs et les appliquer dans d'autres situations.

#### ◆ **Le secteur de l'agro-alimentaire**

L'OPCA AGEFAFORIA a démarré, de longue date, des actions de lutte contre l'illettrisme, en investissant, avec une participation des pouvoirs publics, dans un programme spécifique de formation -ALICE- incluant une partie multimédia et l'implication de tuteurs internes aux entreprises. AGEFAFORIA vient de finaliser un autre logiciel, plus spécifique au secteur agro-alimentaire, OCEA, qui concerne l'hygiène.

Il y a dans la région 250 entreprises adhérentes du secteur agro-alimentaire dont environ 170 très petites entreprises. Elles emploient beaucoup de niveaux V et VI et une population féminine importante. Aucune entreprise de la région Centre n'a participé à la démarche de formation avec Alice.

La mise en œuvre de la requalification dans les TPE se heurte notamment au problème du remplacement des personnes en formation et du médiateur.

#### ◆ **Le secteur de la propreté**

Entre 1999 et 2000, l'OPCA, FAF propreté a conçu et expérimenté, dans trois entreprises volontaires sur trois bassins d'emploi : Paris, Marseille, Reims, un processus de formation dans l'entreprise et une méthodologie spécifique centrée sur la maîtrise des écrits professionnels. L'OPCA prévoit de démultiplier au niveau national l'expérimentation initiale et de constituer un réseau d'organismes de formation qualifiés pour la mise en place de ce type de formation.

Le FAF propreté est confronté à un problème de taille critique en région Centre. Sur 263 établissements (qui emploie 9500 salariés), il y a 170 très petites entreprises. Les problèmes rencontrés sont : la difficulté de convaincre les responsables et un problème d'organisation compte tenu de la petite taille des entreprises, les stages inter-entreprises étant plus difficile à mettre en œuvre.

#### ◆ **Le secteur de l'intérim**

Une majorité des intérimaires sont de faible niveau de qualification : cette population risque d'être exclue à terme si elle ne maîtrise pas les savoirs de base.

L'OPCA, FAF travail temporaire, a mis en place des opérations spécifiques expérimentales de lutte contre l'illettrisme sur quelques sites entre 1999 et 2001, en combinant généralement des modules "acquisition de savoirs de base" et une mise en pratique dans l'entreprise. Les leçons tirées de ces expériences sont une difficulté à repérer les personnes en situation d'illettrisme (confusion avec l'analphabétisme), la difficulté de créer des outils simples de repérage. En outre, il paraît indispensable de trouver un point d'accroche qui donne du sens à la formation pour l'apprenant : par exemple, la certification des compétences, le passage du permis de conduire.

Le FAF TT, à travers ses conseillers qui sillonnent la région Centre et à travers sa lettre d'information trimestrielle aux adhérents, souhaite sensibiliser les responsables et faire remonter les besoins qui ne sont pas connus à l'heure actuelle.

Il convient de noter par ailleurs, que Adecco (société de travail temporaire) a signé le 31 octobre 2001 un accord en région Centre avec l'association pour la formation professionnelle des adultes (AFPA) et la direction régionale de l'emploi afin de renforcer la formation des intérimaires en mission.

◆ Dans d'autres secteurs comme la **métallurgie**, aucune enquête n'a été menée bien qu'à l'évidence, des salariés occupent des postes peu qualifiés. Mais, il est difficile de détecter ceux qui ne maîtrisent pas les savoirs de base. En 1997, deux entreprises du Loiret ont mené une action ponctuelle d'alphabétisation suite à une réorganisation de la production. Par ailleurs, ce secteur doit faire face à des problèmes de recrutement. Il mène actuellement une campagne de sensibilisation auprès des femmes qui semblent intéressées. Toutefois, l'exigence de connaissances en informatique (commande de machines...) semble être un frein au recrutement de personnel féminin.

## B. les structures associatives

### ◆ **Le secteur sanitaire, social et médico-social**

Depuis 1999, Uniformation, un Organisme paritaire collecteur agréé des entreprises de l'Economie sociale, a inscrit le projet de lutte contre l'illettrisme dans ses priorités. Elle a mené deux enquêtes auprès de ses adhérents (25 000 structures au niveau national représentant près de 650 000 salariés) afin de pouvoir établir un état des lieux. Elle a également lancé auprès de ses adhérents un guide sur la formation aux savoirs de base des salariés accompagné d'une demande d'intervention.

Les résultats de cette investigation ont montré :

- L'existence de quatre profils : les travailleurs handicapés, les auxiliaires de vie et aides à domicile (essentiellement des femmes de 30 à 50 ans), les agents d'entretien et de service, les animateurs et médiateurs (des jeunes de moins de 26 ans) ;
- La grande difficulté à identifier, entreprise par entreprise, les besoins de formation aux savoirs de base.
- Les demandes en région Centre sont très peu nombreuses et de surcroît isolées, ce qui ne permet pas à priori de constituer des groupes de formation.

Des actions de formation spécifiques (pédagogies adaptées à ce public et forte présence des NTIC) ont pu être menées à titre expérimental dans certaines régions à fort potentiel d'apprenants (Provence-Alpes-Côte d'Azur, Nord-Pas-de-Calais, Aquitaine, Rhône-Alpes, Ile-de-France). Uniformation a pu dégager un concours financier du fonds social européen et du programme IRIL (insertion, réinsertion, lutte contre l'illettrisme).

Quelques chiffres régionaux :

- Aide à domicile : il y a dans la région 70 structures d'aide à domicile adhérentes qui emploient environ 2600 équivalents temps plein.
- Structures de travail pour handicapés (CAT-ateliers protégés) : il y a 8 structures adhérentes employant 235 équivalents temps plein.

NB : ces chiffres ne sont pas exhaustifs car les entreprises de ce secteur peuvent adhérer à un autre OPCA, Promofaf.

Deux questions restent posées :

- Comment sensibiliser les entreprises et susciter leur implication et comment atteindre les salariés concernés ?
- Comment répondre aux besoins exprimés, très dispersés géographiquement, souvent dans des petites localités éloignées d'une offre de formation potentielle ?

### ◆ **Les structures de l'insertion par l'activité économique (I.A.E.)**

"L'insertion par l'économique a pour objet de permettre à des personnes sans emploi, rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières, de bénéficier de contrats de travail en vue de faciliter leur insertion sociale et professionnelle. Elle met en œuvre des modalités spécifiques d'accueil et d'accompagnement".

Les difficultés d'accès à la formation des personnes accueillies dans les structures de l'insertion par l'activité économique tiennent à leur caractère de "sas" et aux contrats de travail temporaire établi avec des personnes en situation de parcours vers le milieu professionnel classique.

Les structures du secteur de l'insertion par l'activité économique peuvent être regroupées en trois grandes familles :

-Les entreprises d'insertion/les entreprises de travail temporaire/les Groupements d'employeurs pour l'insertion et la qualification. Ces entreprises (une cinquantaine en région Centre) développent une activité de production de biens et services relevant du secteur marchand. Elles représentent environ 600 équivalents temps plein. 16 à 30 % des salariés auraient besoin d'une formation de base.

-Les associations intermédiaires qui accueillent des personnes en difficulté et les recrutent pour les mettre à disposition de particuliers ou d'entreprises. Une soixantaine d'associations existent dans la région. Environ 30 % des personnes recrutées auraient besoin d'une formation de base, notamment beaucoup de femmes d'origine étrangère.

-Les chantiers d'insertion (chantiers écoles, régies de quartiers, centres d'adaptation à la vie active). Une soixantaine de structures de ce type emploient un millier de personnes à mi-temps, avec une forte proportion de 30 à 40 % de faibles niveaux de qualification.

Dans ces structures d'insertion, les salariés qui occupent souvent des emplois non qualifiés ne sont pas tous pour autant en situation d'illettrisme au sens strict (incapacité de lire, écrire, compter). En revanche, ils ont la plupart du temps du mal à comprendre, se situer dans l'organisation de la production, organiser leur poste, communiquer en utilisant les formulations précises de l'activité ou du métier. Peu de structures ont tenté une démarche de formation organisée soit en interne soit en sous-traitance pour des raisons techniques, financières ou psychologiques.

Autre obstacle, les intéressés eux-mêmes ne souhaitent pas réaliser une formation hors temps de travail et non rémunérée, étant donné la faiblesse même de leur rémunération et leur situation de transit.

### III - PRECONISATIONS

#### 3-1. QUELQUES CARACTERISTIQUES D'ACTIONS DE FORMATION REUSSIES

Parmi les enseignements retirés des expériences menées par des entreprises, la réussite d'une action de formation de requalification des salariés en situation d'illettrisme dépend de la prise en compte de plusieurs facteurs bien identifiés au départ (coût, temps consacré à l'action, etc) et de quelques "conditions" importantes pour la formation des salariés les plus vulnérables compte tenu notamment des résistances rencontrées à tous les niveaux et de la complexité pédagogique.

**-Proposer une démarche positive** : ne pas utiliser le vocable "illettrisme" en combinant des modules d'acquisition de connaissances avec l'utilisation de l'informatique et en utilisant des éléments positifs qui valorisent l'apprenant.

**-La pédagogie doit s'appuyer sur l'expérience** sans faire apparaître explicitement l'action de "remise à niveau" qui peut entraîner des réactions de rejet. La formation doit être étroitement liée à l'environnement professionnel. Elle permet de partir de situations concrètes et d'apporter des enseignements directement utilisables sur le poste de travail. Elle peut inciter les salariés à aller vers d'autres types de formation par la suite.

**-L'implication de l'encadrement et la motivation du salarié** : il est important que l'encadrement puisse participer à l'élaboration du projet de formation et des supports. Cela lui permet de se remettre aussi à niveau.

La préparation du permis de conduire a été dans certains cas un levier de re-mobilisation et un support pédagogique permettant de renouveler les méthodes d'apprentissage au-delà de l'apprentissage du code de la route.

**-Insertion des personnes illettrées dans des actions multi-objectifs en formalisant les savoir-faire de l'entreprise.** Toute action de formation peut être profitable à l'ensemble du personnel de l'entreprise. Il convient d'intégrer les actions de "remise à niveau" (en français, en informatique...) dans un plan plus global lié à la modernisation de l'entreprise, par exemple ou à l'introduction de nouvelles machines. Par ailleurs, la formalisation des savoir-faire permet de constituer une base de données techniques sur laquelle on peut former de nouveaux salariés. Cela permet une approche globale de la montée en compétence de l'entreprise.

**-Evaluation des actions de formation** : il est important d'évaluer l'action en termes de progrès de compétences et d'un point de vue économique.

**-Ne travailler qu'avec des structures motivées.** Les intervenants, les méthodes et les outils mis en œuvre doivent être professionnels et avoir fait leur preuve. Les formateurs doivent être capables de faire évoluer leur rôle : la remise à niveau doit s'intégrer dans une action plus globale faisant appel aux réalités de l'entreprise (normes, contraintes horaires...) et à leurs préoccupations quotidiennes. Le formateur doit être un acteur coordonné aux autres pour définir avec les personnes en situation d'illettrisme un parcours qui leur soit aussi adapté que possible tout en les accompagnant au quotidien dans leurs processus d'apprentissage et de réinsertion.

## 3-2. LES AXES D' ACTIONS

### A. Des actions de prévention

#### ◆ **Formation initiale**

La prévention de l'échec scolaire et l'illettrisme des jeunes en difficulté doivent constituer l'urgence prioritaire. En complément des actions correctives, il apparaît indispensable de mettre en place des actions de prévention en partenariat avec l'Education Nationale qui doit diversifier les initiatives pour lutter contre l'échec scolaire. La réduction des flux des jeunes sortant du système éducatif sans maîtrise des savoirs de base permettra de diminuer les conséquences désastreuses de l'illettrisme et à terme de limiter les actions correctives. L'action engagée par l'Education Nationale à travers les zones d'éducation prioritaire, les réseaux d'aide spécialisée, la médecine scolaire notamment doit être renforcée afin d'éliminer les formes précoces d'échec scolaire. Il faut permettre aux enseignants mais aussi aux autres acteurs de suivre des formations leur permettant de mettre en œuvre les mesures éducatives, pédagogiques destinées à mieux prendre en compte la diversité des élèves et des besoins.

#### ◆ **Apprentissage**

On peut citer les actions expérimentales de lutte contre l'illettrisme de jeunes adultes menées dans six CFA (centres de formation pour apprentis) de la Région (le CFA de l'Aforproba d'Orléans et de Blois, le CFA CMCCI de Bourges et de Chartres, le CFA de la propriété (INHNI) de Tours et le CFA de la Chambre des Métiers du Loiret). Le CFA spécialisé dans la formation des jeunes handicapés et inadaptés apporte à des jeunes, n'ayant pas les bases pour suivre la formation pédagogique ordinaire dans les six CFA précités, une pédagogie adaptée et il assure également une formation de formateurs. La plate-forme régionale pourrait intégrer les apports du CFAS d'Orléans. Par ailleurs, la Région pourrait, en lien avec le CFAS, former des intervenants des CFA sur la pédagogie et l'utilisation des méthodes et outils et mettre en place des supports pédagogiques pour les jeunes dans les CFA (par exemple, une connexion des centres de ressources avec la future plate-forme).

#### ◆ **Prévention de l'illettrisme en entreprise**

La prévention de l'illettrisme en entreprise est de la responsabilité de tous les acteurs de l'entreprise (employeur et organisations syndicales). Le système de formation continue est inégalitaire ; il bénéficie d'abord à ceux qui sont déjà les mieux intégrés dans l'emploi.

L'enjeu est de permettre à la formation de jouer son rôle de promotion des salariés et des demandeurs d'emploi les moins qualifiés en les protégeant ainsi contre les risques d'exclusion sociale et professionnelle. Une réflexion doit être menée pour que soit proposée aux personnes peu qualifiées ou n'ayant pas réussi dans le système scolaire une formation. Il est important de s'assurer que les salariés qui entrent dans la vie professionnelle ne perdent pas dans le temps une maîtrise mal assurée au départ par la non utilisation des savoirs de base dans leur vie active et sociale.

C'est pourquoi il est urgent de mettre en place un droit individuel à la formation tout au long de la vie qui s'appuie sur les modifications législatives en cours instaurant de nouvelles formes de validation des acquis de l'expérience.

## B. Des actions de communication

### ◆ **Sensibiliser et informer**

La communication relève d'un plan complet qui permette d'expliquer et de promouvoir au travers des médias la démarche engagée par la Région afin de croiser l'expérimentation de la plate-forme régionale et le développement d'actions en direction des salariés et des demandeurs d'emploi. Cette action de sensibilisation doit passer par tous les médias possibles afin de toucher un vaste public, notamment les personnes concernées par des problèmes d'illettrisme.

La communication doit viser à mobiliser les acteurs de l'entreprise (chefs d'entreprises, organisations syndicales...) au travers des branches, des chambres consulaires, des organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA), et les responsables des structures de l'insertion et des associations.

Il apparaît souhaitable également de sensibiliser et d'informer :

- les organismes qui travaillent dans le domaine de la formation et de l'emploi (ANPE, Assedic, Directions régionales et départementales du travail et de la formation professionnelle, AFPA...);
- les départements qui oeuvrent dans le domaine de l'insertion ;
- les communes qui ont mis en place des PLIE (plans locaux d'insertion pour l'emploi).

Il est également indispensable d'informer les conseillers en formation des OPCA qui sont le relais essentiel auprès des entreprises, de l'existence de la plate-forme mise en place par le Conseil régional, des formations adaptées et des possibilités d'aides au financement des formations.

### ◆ **Former les intervenants**

L'illettrisme est avant tout un problème humain. Toute intervention dans ce domaine nécessite une intervention structurée et une formation des intervenants. Un plan de lutte contre l'illettrisme implique des médiateurs qui peuvent repérer des personnes en situation d'illettrisme et les aider par la confiance à entreprendre une démarche volontaire. Les médiateurs peuvent être, au sein des entreprises, des délégués syndicaux, des agents de maîtrise ou des collègues et à l'extérieur, des travailleurs sociaux, des bénévoles dans les associations, des personnels d'accueil des PAIO/missions locales et des agents de l'ANPE. Dans tous les cas, ces médiateurs, qu'ils soient extérieurs ou issus de l'entreprise doivent être sensibilisés aux problèmes liés à l'illettrisme : ils ont besoin d'une formation adaptée et d'une information précise sur les dispositifs locaux afin de jouer un rôle efficace.

## C. Des actions en partenariat avec les structures "sas d'entrée" dans l'emploi

### ◆ **Un partenariat avec l'ANPE et les Assedic dans le cadre du PARE.**

Le problème de l'illettrisme est peu ou pas pris en compte par l'ANPE : pas de repérage systématique de la non maîtrise des savoirs de base, du personnel peu ou pas sensibilisé à cette problématique et aucune action de formation "acquisition des savoirs de base" financée par les Assedic.



Il est important que la Région intègre dans la convention signée avec l'ANPE et l'ASSEDIC un volet "lutte contre l'illettrisme" et propose un partenariat dans la démarche régionale de formation.

#### ◆ **Des actions spécifiques pour les structures de l'insertion par l'activité économique**

Le succès des structures d'insertion par l'économique ne peut s'envisager que si celles-ci sont considérées comme des "sas" et que la personne qui y est entrée retrouve un travail dans une entreprise "ordinaire". Ces structures ont besoin d'un appui technique à la médiation et à la motivation des responsables et des personnels par une démarche de qualification et à la professionnalisation de certains intervenants motivés par une formation sur la détection.

Il serait souhaitable que la Région engage avec d'autres institutions publiques (par exemple les départements, l'ANPE et l'AFPA) une réflexion sur la mise en place de la validation des acquis de l'expérience pour les personnes qui transitent par les structures de l'insertion par l'activité économique. La question financière pourrait également être soulevée, les sommes allouées aux structures d'insertion ne permettant pas de mettre en place des actions structurées.

#### D. Une approche par branche

Les branches doivent être un vecteur de communication privilégié vers les entreprises adhérentes et les responsables. Elles doivent devenir des partenaires de la Région en se mobilisant sur la personnalisation de la plate-forme afin de favoriser l'adéquation entre les formations et leurs besoins.

La Région a signé des contrats d'objectifs avec certaines branches : le bâtiment et la propreté, notamment. D'autres contrats doivent être mis en place avec d'autres branches. La Région doit engager une réflexion avec elles en prenant en compte leurs besoins spécifiques et en intégrant dans les contrats d'objectifs ou des conventions un volet "maîtrise des savoirs de base" comportant un plan d'actions et la possibilité d'utiliser la plate-forme.

Par ailleurs, des conventions entre la Région et le secteur associatif pourraient faciliter le partenariat et l'accès à la plate-forme.

#### E. Une approche territoriale

-Pour certaines entreprises (les plus petites) et pour certains types de salariés (à mobilité réduite, à temps partiel...), la formation devra être le plus décentralisée possible afin d'éviter trop de perturbations pour les entreprises et pour les apprenants. Ces formations pourront être interentreprises et nécessiteront une pédagogie adaptée.

Il conviendrait, par ailleurs, d'étudier des possibilités de structures mobiles (de type Cyberbus ou espaces publics numériques) qui seraient reliées à la plate-forme.

-La Région pourrait aussi inciter les pays et les agglomérations, dans le cadre de l'élaboration de contrats de pays et de contrats d'agglomération, à intégrer un volet formation et plus particulièrement la maîtrise des savoirs de base.

-L'utilisation de la plate-forme pourrait être proposée aux communes qui ont mis en place un PLIE.<sup>3</sup> En 1999, il y avait 8 PLIE en région Centre (cf. annexe 5). Les PLIE doivent pouvoir s'appuyer sur les compétences de la Région, qui dans le cadre du Plan régional de formation professionnelle, est susceptible d'apporter son concours aux initiatives destinées à la formation et à l'insertion des jeunes non qualifiés.

## F. Des moyens et des outils

### ◆ **Le support des programmes européens**

Certaines structures mènent des actions qui pourraient être éligibles aux programmes européens mais elles n'ont pas la capacité logistique ou la connaissance des programmes pour mettre sur pied les dossiers et prétendre aux aides européennes. Un autre handicap réside dans la fragilité de leur structure financière. La Région pourrait jouer le rôle de fédérateur pour favoriser la structuration des projets, leur consolidation et permettre l'accès du plus grand nombre aux programmes européens notamment l'objectif 3 qui a retenu la lutte contre l'illettrisme comme axe stratégique fort. Une autre voie à privilégier tient dans la mise en place d'avances afin de permettre aux organismes qui sont éligibles aux fonds structurels de monter leur dossier et d'avoir un relais financier compte tenu des délais de paiement excessifs résultant des circuits financiers.

### ◆ **Définir des indicateurs pertinents**

Il est impératif de déterminer des indicateurs pertinents (par exemple : le nombre de stages proposés, d'entreprises et de salariés impliqués, les types d'outils créés et leur degré d'utilisation...) qui permettront de mesurer l'efficacité du programme et des actions et ainsi, en cas de besoin, d'apporter les correctifs nécessaires. Le Comité de pilotage créé par la Région et chargé du suivi de la mise en place de la plate-forme illettrisme doit disposer de telles données actualisées régulièrement.

---

<sup>3</sup> Les PLIE : plans locaux pour l'insertion et l'emploi. Créés par une circulaire de 1993 à l'initiative de communes pour une durée inférieure à trois ans, les PLIE rassemblent les acteurs concernés par l'insertion et l'emploi sur un territoire et proposent aux personnes les plus en difficulté des parcours individualisés pour favoriser leur retour à l'emploi. Co-financés par le Fonds social européen, les PLIE ont été renforcés par la loi de lutte contre les exclusions.

## CONCLUSION

Le CESR souligne avec satisfaction la volonté de la Région d'intégrer le volet "lutte contre l'illettrisme" dans sa politique de formation professionnelle. Cet objectif répond à une préoccupation du CESR qui a toujours estimé essentiel de privilégier les personnes peu ou pas qualifiées. Il salue la mise en place de la plate-forme expérimentale qui s'inscrit dans une démarche dynamique visant à mutualiser des expériences et à fédérer des initiatives. Néanmoins, la plate-forme ne doit être qu'un moyen ; ce serait une grave erreur de réduire la démarche à une utilisation d'outils, de méthodes et de techniques, voire de technologies avancées. En effet, il est indispensable de prendre en considération la dimension humaine et sociale qui prévaut dans cette problématique.

Par ailleurs, il apparaît vital d'inscrire la démarche dans la durée. Pour ce faire, une coopération active s'impose entre la Région et les différentes structures et notamment les branches professionnelles et les OPCA qui ont commencé pour certains à s'engager dans des actions pilotes mais aussi avec les collectivités territoriales et notamment les départements.

Il faut enfin une communication très structurée qui assure une mobilisation de tous les acteurs concernés et qui fasse prendre conscience aux responsables d'entreprises et aux organisations syndicales de la nécessité de former les salariés qui ne maîtrisent pas les savoirs de base pour les aider à s'adapter aux mutations, accroître leurs compétences et permettre d'améliorer la qualité de l'entreprise.

## **Annexe n° 1**

PRESENTATION DE LA "PLATE-FORME EXPERIMENTALE DE LUTTE CONTRE  
L'ILLETTRISME" EN REGION CENTRE

## **Annexe n° 2**

### **Composition de la commission spécialisée "illettrisme en entreprise"**

Du 7 septembre 2001 au 23 octobre 2001 :

B. DEMAN, rapporteur

JM. DROU

G. JANVROT

P. LEBRETON

A partir du 11 janvier 2002 (suite au renouvellement de l'assemblée)

Bernard DEMAN, rapporteur

Gustave DORE

Guy JANVROT

Marie-Anne PIJOL

Irène TURBEAUX

## **Annexe n° 3**

### **Liste des auditions**

-Vincent CHENET, Chef de service à la direction de la formation professionnelle du CONSEIL REGIONAL DU CENTRE

-Michel LIMET et Nathalie CHAGNON : AGEFOS-PME

-Jean-Jacques HUBY, responsable pédagogique de l'association : ALIRE (CRIA 41)

-Madame MIEGE : CAFOC (Centre académique de Formation continue)

-Monsieur DREYER, directeur de DECLIC (une entreprise d'insertion à Tours) et représentant de l'union régionale des entreprises d'insertion de la région Centre (UREI) et -Madame GUIGOU, chargée de mission sociale et d'accompagnement dans trois entreprises d'insertion à Tours.

-Madame IVERNAULT : ADEFIM Loiret (délégation départementale de l'OPCA de la métallurgie OPCAİM).

-Madame COPPENRATH : Fédération régionale du bâtiment Centre

-Madame BOYER-CHAMMARD, déléguée régionale d'Uniformation (OPCA des entreprises de l'Economie sociale) et de Madame BOMBA, chargée de mission, responsable Etudes et Projets à Uniformation

-Madame SALINAS, conseillère à l'ANPE

-Madame RUAULT, directrice du Fonds professionnel pour l'emploi dans le travail temporaire (FPE) et Monsieur JOUAN, du FAF TT (FAF travail temporaire).

-Madame SOULAT, responsable régionale à la Délégation Centre Ouest/Poitou Charentes de AGEFAFORIA (OPCA des industries agro-alimentaires) et Madame DESIDE, de la société IDEM développement (société créée par Agefatoria pour diffuser leur logiciel ALICE).

-Monsieur LAROUBINE, conseiller régional au FAF propreté des régions Centre et Sud-Ouest.

-Monsieur FAGGION, société TELIDE (animateur de la plate-forme régionale).

## **Annexe n° 4**

QUELQUES EXEMPLES D' ACTIONS DE FORMATION VISANT LA MAITRISE DES  
SAVOIRS DE BASE DANS QUELQUES BRANCHES  
AU NIVEAU NATIONAL

## **Annexe n° 5**

### TABLEAU DE SYNTHÈSE RELATIF AUX HUIT PLIE DE LA REGION CENTRE

Extrait du rapport de la Direction régionale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle du Centre : "Evaluation régionale des PLIE du centre" (février 1999).