

Colloque
**« Lire, écrire, compter :
est-ce bien utile pour le travail ? »**

130 professionnels et bénévoles de la formation et de l'inclusion socioprofessionnelle ont pu se réunir et « plancher » sur le lien entre compétences de base et emploi.



Sous ce titre un peu impertinent, le CRIA 34 a organisé le 12 février dernier à Montpellier au Lycée des métiers Pierre Mendès France, un colloque souhaitant traiter le rapport et l'articulation entre les compétences de base / la langue française et le travail.

Ainsi sous le triple aspect de l'insertion, de la sécurisation et de l'évolution professionnelle, **Mme Anne VINERIER**, chercheuse reconnue dans le domaine, **est venue en fil rouge de la journée éclairer la problématique par une conférence qu'elle a intitulé « Oui, mais... » :**

« Peut-on travailler sans savoir lire écrire ? Oui, mais ! 51% des personnes en situation d'illettrisme travaillent. Mais à quel prix !

Comment vivent-elles cette situation au quotidien et pas seulement au travail ?

*Savoir qu'on peut réapprendre, oui, mais...
Croire qu'on est capable et qu'on nous le dise»*



Anne VINERIER

Marc, Francis et bien d'autres...

« A présent pour moi, l'illettrisme, c'est une prison sans barreaux. Ne pas savoir c'est un filet invisible sans odeur et sans masse. Les personnes qui ont des problèmes de lecture et d'écriture, on les met dans un tiroir. » (Francis)

...

« Lors de notre dernière rencontre je vous ai parlé de ma convocation comme juré aux assises. Ça m'est tombé dessus, j'ai été tiré au sort une deuxième fois. Et puis sur place, j'étais fier de moi, on m'a considéré comme une personne, sans me juger, et ça fait du bien. Une sacrée expérience que je vous raconterai. Sans savoir écrire, on est un citoyen, maintenant j'en suis sûr ». (Marc)

A travers de nombreux témoignages d'apprenants adultes en situation d'illettrisme investis dans l'association « *la Chaîne des savoirs* » qui milite pour le droit de « réapprendre », Mme VINERIER a pu illustrer **ce long cheminement vers la « réappropriation » des savoirs de base, qu'elle compare à l'allégorie du mythe de la caverne chez Platon.**

Elle a souligné **le caractère important de la médiation pour accompagner ces personnes vers des solutions et la collaboration nécessaire entre tous les acteurs sur les territoires.**

Trois tables rondes réunissant des experts (universitaires spécialistes du Français sur Objectifs Spécifiques, chargés de mission de l'ANLCI, du CAFOC de Nantes) des acteurs du monde professionnel et de la formation ont pu aborder, à la fois :

- **les différents cadres de référence**
- **la prise en compte concrètement de cette thématique au niveau des partenaires sociaux et des employeurs**
- **des exemples de pratiques d'accompagnement**



Sur la 1^{ère} table ronde :

Mme BOROWIAK (chargée de mission de l'ANLCI) a rappelé la notion des Compétences Clés de l'U.E du Cadre de référence général et du Référentiel des Compétences Clés en Situation Professionnelle produits par l'ANLCI et du lien avec la dimension professionnelle. Elle a rappelé que **« ces compétences clés nécessaires à toute personne pour le développement et l'épanouissement personnel, l'employabilité et l'inclusion sociale, un mode de vie durable, la réussite dans une société pacifique, une gestion de vie saine et la citoyenneté active, ça dépasse le cadre stricto sensu du travail »**.



« C'est important –a –telle ajouté, le titre du colloque, lire, écrire, compter, est-ce bien utile au travail : oui mais pas que, ça dépasse

largement la sphère professionnelle».
« Finalement, les compétences techniques peuvent rapidement devenir obsolètes aujourd'hui. Les entreprises sont à même de de former en interne sur des gestes professionnels qui peut-être d'ailleurs seront automatisés demain, mais on ne pourra jamais déléguer les compétences cognitives et comportementales (gestion du stress, confiance en soi, organisation du temps de travail etc.) Si on veut laisser personne au bord de la route c'est important que chaque salarié puisse maîtriser ces compétences de base pour être autonome dans ses pratiques professionnelles. Quand on se mobilise pour le développement de ces compétences de base on est dans une relation gagnant-gagnant » l'autonomie et la montée en compétences des salariés et la productivité de l'entreprise. C'est cette logique qui a favorisé **« l'approche par compétences développée dans le Référentiel des Compétences Clés en Situation Professionnelle (RCSSP) »** qui décrit des compétences génériques facilement contextualisables en situation de travail et permet de se focaliser sur des situations problèmes à résoudre. **« On évite une remise en situation scolaire ».**

Mme CARRAS (Enseignante chercheuse à l'université Stendhal de Grenoble Alpes) a abordé quant à elle, pour les publics non francophones d'origine, **la problématique du Français sur Objectif Spécifique** et a souligné à travers des exemples concrets en quoi ce champ peut concerner les agirs et les situations professionnelles : Cours de français pour des effectifs allophones de l'équipe de rugby grenobloise, pour des guides de safari au Botswana dont les employeurs souhaitent développer la clientèle francophone, des travailleurs intérimaires du BTP...



Et donc on considère que c'est une démarche rétroactive : on détermine les contenus de la formation par la sortie. On voit ce qu'ils devront faire à la sortie et on remonte pour arriver à mettre en place le programme». « C'est une démarche en temps contraint avec des attendus très précis pour des personnes qui de toute façon sont plus expertes que vous dans leur domaine ».



« Donc en fait, le Français sur Objectif Spécifique c'est une démarche d'ingénierie de la formation parce qu'il y a beaucoup de choses à créer, c'est-à-dire qu'il y a d'abord une identification de la demande, qu'est-ce que c'est que cette formation qu'on me demande ? Il doit y avoir une part d'analyse des besoins, c'est-à-dire que ce public-là a besoin de quoi, à la sortie de la formation ils ont besoin de savoir faire quoi ? Il faut ensuite et là c'est un moment qui est assez difficile dans cette formation, il faut ensuite traduire ces besoins en objectifs et contenus, et puis il y a une phase très importante de collecte de données et de documents qui seraient issus du terrain d'exercice, c'est-à-dire que si vous devez former des joueurs de rugby et que vous ne savez pas à quels types de discours ils sont confrontés il faut aller voir ce qui se dit ce qui s'écrit dans ce domaine-là pour pouvoir mettre en place votre formation.

Mme GARENDEAU-MARTIN de l'U.R.CFDT a montré en quoi le certificat CléA créé par le COPANEF, **permet de valoriser cette articulation compétences de base / emploi** « Il ne faut pas oublier que justement CléA pour bon nombre de personnes c'est la première valorisation reconnue des savoirs de base qui peut être un point de départ à une longue série en termes de parcours ».

Cette certification vient d'une réflexion paritaire (patronat – salariat) sur un socle commun de compétences transversales : « en gros, quels sont les moyens nécessaires pour travailler ». « CléA est vraiment une valorisation des acquis et non d'un savoir disciplinaire, on part des situations de travail pour pouvoir valoriser les savoirs ». Une deuxième certification est en ingénierie : le CléA numérique ».

Sylvie MOULET co-directrice du Coparef est venu préciser les spécificités de CléA : « **CléA en Occitanie, depuis juillet 2016, c'est 3379 dossiers de candidature dont 940 certifiés au premier coup (31 non certifiés et 2408 encore en cours).**

C'est un référentiel qui répond à un décret, dont la cible prioritaire est le public peu qualifié, c'est une certification exigeante et des compétences transversales à tous les métiers : travailler en équipe, tirer parti de ses expériences, maîtriser les gestes et postures, les règles élémentaires d'hygiène et de sécurité, la communication orale et écrite, l'univers des nombres...».

« Si l'évaluation préalable ne satisfait pas tous les domaines, une préconisation de formation sera faite ou un retour vers le Conseiller en Evaluation Professionnelle » Une évaluation finale sera alors proposée, les jurys se réunissant tous les 2 mois.

Mme GARENDEAU-MARTIN : *« Aujourd'hui avec la disparition du COPANEF est-ce que CléA va être rattaché à « France Compétences », à une nouvelle structure pas encore achevée, la CEPIR, ou CléA sera-t-il sous le couvert du Plan d'investissement des Compétences (PIC) ? » Des incertitudes mais « l'objectif des partenaires sociaux c'est qu'on puisse continuer à délivrer des certifications de ce bel outil paritaire ».*



Jacques BRETAUDEAU, du CAFOC de Nantes, Co-superviseur d'un groupe de travail sur l'« **Evaluation des compétences transversales** » à travers l'outil produit dans le cadre de cette recherche-action a pu évoquer les différentes étapes de cette ingénierie d'évaluation.

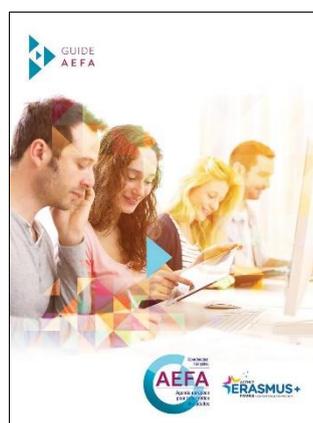
Il est destiné à différents types d'acteurs : **entreprises** (responsables des ressources humaines, dirigeants, encadrants...); **organismes de formation** (formateurs, ingénieurs pédagogiques...); **structures de l'orientation et/ou de l'insertion** (conseillers

en insertion, conseillers en évolution professionnelle...).

L'objectif de ce guide est double :

- Recenser les **dispositifs** et les **référentiels** traitant des compétences transversales, notamment en direction des **salariés fragiles**.
- Proposer des **outils** permettant de mesurer et d'évaluer les compétences transversales détenues, en particulier par les **adultes peu qualifiés**.

Jacques BRETAUDEAU a conclu logiquement sur l'importance des situations professionnelles dans ce travail d'identification des compétences transversales car elles sont le cadre où plus ou moins judicieusement l'individu va mettre en œuvre des agirs et des attitudes qui concourent à l'activité.



https://epale.ec.europa.eu/sites/default/files/aeefa_guide_webversion.pdf



Captation vidéo de cette 1^{ère} table ronde : <https://youtu.be/BbAXSyQOZvM>

Sur la 2^{ème} table ronde :

Mme MEILLEROUX de l'OPCO des entreprises de propreté a pu souligner que « **dans la branche, ne pas savoir lire, écrire, ne pas maîtriser les savoirs fondamentaux, ce n'est**

pas un obstacle dans l'accès à l'emploi. Les entreprises vont plutôt rechercher des personnes qui sont disponibles à des horaires atypiques, les chantiers démarrant globalement tôt et pouvant se terminer très tard, et donc si les personnes ont des moyens de locomotion, si elles sont ponctuelles et capables de travailler en équipes, ils ont facilement accès à l'emploi. **Par contre, une fois à l'emploi, l'entreprise va vite être en difficulté pour répondre à des process spécifiques,** des chantiers dans l'agroalimentaire, dans le paramédical par exemple, où des certifications peuvent être exigées. **Les enjeux** sont donc pour les entreprises dans la **fidélisation des salariés, l'adaptation à la variété des chantiers** et aux situations de travail, et pour les salariés des enjeux sur **l'évolution professionnelle**».



Mme GARENDEAU-MARTIN de l'U.R.CFDT a de son côté fait part du rôle des sections syndicales dans la sécurisation des parcours des salariés confrontés à l'illettrisme, un rôle qui se décline sous 3 aspects : **« déjà repérer les situations d'illettrisme et mettre en confiance les salariés concernés, en second lieu convaincre ces personnes et la direction de cet intérêt commun de sortir de la situation en mettant en place au sein des entreprises différentes mesures, de la sensibilisation, de l'information, jusqu'à un accord d'entreprise mettant en exergue cette problématique. Enfin, accompagner les salariés dans une démarche de sortie de cette situation...** Elle a ajouté que **« devant les enjeux d'une telle problématique la CFDT a conçu un kit de sécurisation des parcours professionnels (Kit SPP) * qui contient 12 fiches pratico-pratiques : sur les indices de repérage, l'abord avec le collègue**

salarié, avec la direction, des conseils pour inscrire l'entreprise dans une démarche de sensibilisation ». Et qu'**au niveau national** en tant qu'institution **« la CFDT a fait des recommandations** dans les instances de l'emploi, la formation et de l'orientation professionnelle notamment sur l'accompagnement par le Conseiller en Evolution Professionnelle, mais aussi **prôner un accompagnement global tout au long de la vie, décloisonner les approches par catégories de publics, promouvoir la certification professionnelle, mais aussi et surtout les différentes modalités de développement des compétences : le CléA, la VAE et les Actions de Formation En Situation de Travail (AFEST).** En Occitanie dans le cadre du PIC, la CFDT a amendé le pacte régional permettant une articulation entre « Lectio » et le dispositif « CléA » et entre « CléA » et les actions de pré-formation.». Pour conclure Mme GARENDEAU-MARTIN a indiqué qu'une expérimentation « AFEST » sera réalisée dans notre région.

*https://bretagne.cfdt.fr/upload/docs/application/pdf/2014-09/kit_spp_cahier_illettrisme.pdf

Pierrick FOURNIER, DRH de la société « Espace propreté »

Venant d'un secteur totalement différent de celui dans lequel il œuvre aujourd'hui (celui de la propreté et de l'hygiène) Pierrick FOURNIER témoigne : **« Le 1^{er} cas d'illettrisme auquel j'ai été confronté c'est lors de la signature du contrat de travail d'un salarié**», **« un document basique pour plein de personnes mais finalement pas si simple que ça avec 5 à 6 pages à lire »** et **« un des meilleurs moyens que j'ai trouvé pour lutter contre ça c'est de lui lire le contrat. Alors c'est un peu contraignant mais pour être transparent avec le salarié »** (droits et devoirs des 2 parties) **« c'est essentiel dès le départ pour partir sur une relation de confiance**». Pierrick FOURNIER a souligné également le rôle important de l'OPCA et de l'organisme de formation (INFREP) qui accompagnent les salariés de l'entreprise vers la maîtrise des compétences clés du secteur de la propreté **« on voit une réelle évolution des salariés sur la langue française, sur l'aisance et la confiance vis-à-vis de nous, de leur quotidien et professionnel et personnel »**.



« J'ai entendu parler aujourd'hui de repérage. On en souffre nous aussi parce que quand on repère quelqu'un c'est souvent trop tard. Trop tard parce que j'imagine le temps qu'il a passé sans avoir ces compétences. » « Dans l'entreprise on a mis en œuvre des permanences administratives le samedi matin pour traiter tous types de dossiers, professionnels : projets de formation, permis de conduire, (...) ou personnels : on les accompagne pour leur mutuelle, parce que prendre une mutuelle c'est pas facile, pour des dossiers d'aide au logement, parfois des déclarations d'impôts pour ceux qui veulent. D'un côté on est une trentaine de salariés donc tout le monde se connaît un peu ». Pour l'entreprise ce lien de confiance est une valeur qui permet aussi la fidélisation du salarié. M. FOURNIER a complété son intervention en disant que le secteur de la propriété souffrait d'un déficit d'image pour les personnes extérieures à ces métiers mais que c'était un secteur, pour peu que l'entreprise soit à l'écoute des différents acteurs qui peuvent l'accompagner, où l'évolution professionnelle était importante où l'on pouvait « entrer sans diplômes et qualifications, devenir chef d'équipe puis cadre ». Il a souligné pour conclure l'importance de l'incitation à l'entame d'un parcours de formation pour les salariés non diplômés ayant souvent un mauvais vécu scolaire, en disant que certification ou non au bout, il y aurait toujours un gain en compétences profitable aux deux parties. Ne serait-ce que dans l'estime de soi. Il a conclu par une formule qu'il utilisait pour convaincre les salariés face à la peur de l'échec : « faites-nous confiance et faites-vous confiance ! »

Sur la 3^{ème} table ronde intitulée « **Savoir lire, écrire, et compter pour le travail : comment agir ?** différents acteurs sont venus pour exposer des pratiques de formation et d'accompagnement des publics sur notre territoire.

ER2C, approches par compétence, **Mme VERDEGAY FABIOLA** (Ecole régionale de la 2^{ème} chance , Narbonne).



Inscrites depuis 3 ans dans une approche par compétences les ER2C mènent avec les jeunes divers ateliers (citoyens, culturels, à visée professionnelle etc.). L'E2C de Narbonne a mis en place un atelier de théâtre qui permet aux jeunes de développer ses attitudes et savoirs être, se réapproprier son corps, l'espace, de gérer sa voix et apprendre à écouter qui sont autant de compétences transversales transférables dans le monde professionnel. Certaines séances sont filmées, ce qui permet de faire des retours sur les apprentissages mais aussi de conscientiser les capacités dont ils font preuve.

Centre APAJ, Mmes DELAY et CHAPELIER-LAGET : Insertion socio-professionnelle par le numérique.



Le Centre APAJ a plusieurs pôles (éducatif, insertion, appui au développement social local, lutte contre l'illectronisme..).

Le pôle insertion accompagnant des publics allocataires du RSA et des jeunes non suivis par les services publics de l'emploi et souhaitant y accéder. Ces publics connaissent parfois des difficultés sur les savoirs de base. Nous sommes néanmoins en amont de l'emploi et de la formation. Le pôle accès au numérique se traduit par un espace public numérique où se développent des ateliers qui vont des usages numériques du quotidien, à l'e-administration, à la certification au numérique (Passport Internet Multimédia, B2i). Des ateliers sont proposés dans le quartier par le biais d'une « valise numérique ».

Un certain nombre de personnes qui fréquentent l'espace numérique viennent pour les usages numériques mais l'on s'aperçoit que souvent un certain nombre cumule cette difficulté avec d'autres et notamment sur la maîtrise du français. Ils ont souvent l'impression de vivre une « double peine ». Il est important aussi que les personnes sécurisent leurs données personnelles et s'approprient ce monde virtuel dans lequel ils peuvent parfois perdre pied et puissent gérer des interfaces telles que celle proposée par Pôle Emploi par exemple si l'on est dans une logique d'insertion professionnelle.

INFREP, Mme VERDIER : Action « Maîtrise des compétences clés dans le secteur de la propreté »



Cette action de formation est avant tout une action d'accompagnement vers plus d'autonomie et d'efficacité dans le travail qu'une formation aux savoirs de base. Il faut que les personnes acquièrent tous les moyens nécessaires pour la réalisation des tâches confiées au plus près des attentes.

Connaissance de la réglementation, des matériels, des lieux, des produits, des dosages, des gestes professionnels etc.

C'est tout un ensemble de savoirs de base au service de l'action en contexte.

La collaboration formateur technique et formateur FLE ou Savoirs de base, ainsi que les conditions de formation (plateau technique) sont importants. Nous partons de ce que les personnes savent et l'on accroît les connaissances : du « truc qui est cassé » au « balai-trapèze » qui est cassé et que va comprendre le chef d'équipe qui doit réapprovisionner.

Nous fonctionnons aussi par blocs de compétences. Et l'acquisition de ces blocs peut aussi amener à une certification.

IMEIF, Mme RAHAL : Projet « éthique et soins », Ateliers « des métiers à créer »

L'IMEIF est une association de proximité qui œuvre sur le quartier Mosson à l'insertion et la qualification des femmes notamment, dans une approche territoriale.



« Ethique et soins » : le secteur médico-social est un secteur pourvoyeur d'emploi. Nous œuvrons à faire découvrir aux femmes ces métiers pour les encourager à se mettre en projet. Nous mettons également en place des cours de Français sur Objectifs Spécifiques, des périodes d'immersion en entreprise, des accompagnements à la levée des freins, à une connaissance du droit du travail. Les relations avec les structures de formation à ces métiers sont également régulières. Pour les ateliers « des métiers à créer », l'idée est de partir de ce que savent faire ces femmes, de valoriser ces savoir-faire. Et de faire que cela se transforme en une activité rémunératrice.

Par exemple sur des activités autour du textile on les a fait travailler avec une designer dans démarche interculturelle ou des techniques sont partagées pour concevoir des objets modernes. On a travaillé également sur la notion d'économie circulaire et du recyclage (partenariat avec la mégisserie de Millau par exemple pour des chutes de peau exploitables). Des expos sont prévues à l'automne et d'autres entreprises ont été contactées pour les réapprovisionner en matières.

INFORIM, Mme BRETTE : Action FOS - DAEEN
« une Clé à l'emploi »



Ce dispositif est un dispositif interrégional qui vise à faciliter l'accès à l'emploi des primo-arrivants.

Une double articulation :

- ✓ Des sessions de formation visant le niveau B1 et visant également certification CléA
- ✓ Des sensibilisations des entrepreneurs sur la problématique des primo-arrivants, sur leurs besoins, et un recueil des freins à l'embauche qui parfois obéissent à des présupposés.

Le public, est culturellement très varié avec des niveaux de qualification divers. Certains hauts niveaux d'études peuvent cependant rencontrer des difficultés sur les compétences numériques tant elles connaissent de rapides évolutions et un deuil de certaines situations professionnelles du pays d'origine est parfois à envisager.

Les outils de formation sont co-crésés avec les stagiaires face à des situations – problèmes qu'ils rencontrent.
L'approche collaborative est privilégiée.

28 stagiaires de 18 nationalités ont fréquenté cette action.
Avec 83% de réussite à la certification CléA et un bon taux est affiché également sur le retour en formation et à l'emploi (plus de 60 %) cette action présente un vif intérêt.

En cette période de nouvelles orientations des offres en compétences de base et en langue française les attentes étaient fortes chez les acteurs concernés de connaître les nouvelles spécificités des réponses, les cadres de référence auxquelles elles pouvaient se rattacher ainsi que des exemples de déclinaisons pédagogiques sur nos territoires et enfin les conditions d'accès pour les publics. Ce, dans l'optique d'une meilleure articulation des options dans les parcours d'accès aux savoirs de base et d'insertion professionnelle des publics en lien avec le territoire.



Mme BORDES, chargée de mission illettrisme analphabétisme au sein du CARIF OREF Occitanie a pu décliner les diverses actions d'accompagnement vers la maîtrise des savoirs de base et de la langue française mises en œuvre sur le territoire par les différentes institutions et apporter des données quantitatives sur les publics concernés et les types de parcours.



L'élue régionale, Mme NEGRIER a pu répondre à certaines attentes en évoquant les politiques publiques mises en œuvre au vu des données explicitées par Mme BORDES.

Elle a ainsi indiqué les 2 axes, « *les deux jambes* » sur lesquelles la Région souhaitait avancer :

- « *Renforcer le repérage des publics, développer les partenariats, amorcer des échanges sur tous les territoires, outiller les acteurs, encourager les innovations en termes d'accompagnement des publics* »,
-
- *Apporter des réponses quel que soit le public, de 16 à 65 ans, demandeur d'emploi ou non, salarié ou non à travers son nouveau dispositif régional de lutte contre l'illettrisme « LECTIO » qui va laisser une « large part à l'innovation et s'appuyer sur plus de 700 formateurs/trices » dans les 13 départements ».*



Durant tout le colloque, le CRIA 34 a mis en avant et en consultation pour les participant.e.s un choix de ressources en lien

avec les thèmes abordés par les intervenant.e.s.



Pour télécharger : Extraits vidéo du colloque :

Conférence d'ouverture de Mme VINERIER : <https://youtu.be/sfsEVyVOCIY>

Conclusion du colloque par Mme VINERIER : <https://youtu.be/-L05MH62AK0>

Intervention de Mme NEGRIER (Région Occitanie) : <https://youtu.be/laj29VXi96Q>

Teaser du colloque : <https://youtu.be/LMYtsD2ZJ40>

Les interventions en table-ronde

1^{ère} table ronde : les cadres de référence :

<https://youtu.be/r1pvnzMgYoM>

2^{ème} table ronde : *Savoir lire, écrire, compter au travail, est-ce bien utile ? Pour qui ? Pourquoi ?*

Partenaires sociaux et employeurs :

<https://youtu.be/BbAXSyQQZvM>

3^{ème} table ronde *Savoir lire, écrire, et compter pour le travail : comment agir ? (exemples de pratiques de formation / accompagnement)*

<https://youtu.be/ukOYUBVm05k>



