



## L'illettrisme en entreprise : l'affaire de tous

Dans ce rapport, le CESER explore la question de la lutte contre l'illettrisme dans le cas des personnes en emploi ainsi que des jeunes apprenti-e-s inscrit-e-s en première année du certificat d'aptitude professionnelle (CAP), un public en transition entre le monde de l'école et celui de l'entreprise.

Au terme de ce travail, il forme le vœu que les réflexions et pistes d'actions proposées contribuent à la mise en œuvre d'une nouvelle politique prioritaire, déterminée et pérenne, de lutte contre l'illettrisme en Bretagne.

### Un sujet grave qui concerne des milliers de personnes

L'illettrisme qualifie la situation de personnes qui, bien qu'ayant été scolarisées en France, ne parviennent ni à lire, ni à comprendre un texte simple portant sur des situations de leur vie quotidienne, et/ou qui ne parviennent pas à écrire pour transmettre des informations simples. Être en situation d'illettrisme, c'est, par exemple, ne pas pouvoir lire le mot de l'enseignant-e dans le cartable de son enfant, une consigne de travail, une consigne de

sécurité, remplir un chèque, etc. On ne parle pas ici des fautes de français, d'orthographe ou de grammaire.

L'illettrisme concerne près de 2,5 millions d'adultes en France (7 % de la population), selon une enquête de l'INSEE et de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) réalisée en 2014.

### Aucun chiffre précis pour la Bretagne

Selon une estimation, de 150 000 à 200 000 adultes de plus de 18 ans seraient en situation d'illettrisme en Bretagne. Aucune enquête statistique n'existe pour le confirmer. On sait en revanche que 4,7 % des jeunes Breton-ne-s reçu-e-s aux « Journées Défense et Citoyenneté » en 2017, soit environ 1 900 jeunes, ont été « détecté-e-s » en situation d'illettrisme et que ce chiffre varie peu d'une année sur l'autre.

Le CESER a interrogé les Centres de formation d'apprentis (CFA) de Bretagne afin de savoir si des jeunes Breton-ne-s, à l'entrée en 1<sup>re</sup> année du CAP, pouvaient être concerné-e-s. Les résultats de cette enquête, réalisée entre mi-janvier et fin mars 2018, malgré toute leur imprécision, sont éloquentes : plus de 20 % des jeunes ne maîtrisent pas l'écriture et la lecture. Or, face à ce chiffre, l'action des CFA pêche par manque de moyens et d'outils.

## Ne pas confondre l'illettrisme avec d'autres situations de difficulté avec la langue

On confond souvent les personnes « en situation d'illettrisme » (la définition suppose une scolarisation en France) et les personnes immigrées ou migrantes qui doivent apprendre le français comme une nouvelle langue.

Les dispositifs de formation ne sont pas les mêmes en fonction des publics : des formations en « français langue étrangère » (FLE) ou « langue seconde » (FLS) pour les personnes immigrées ou migrantes, des « formations aux savoirs de base » ou de « remédiation » pour les personnes en situation d'illettrisme.



## Illettrisme et « illectronisme »

Être en situation d'illettrisme signifie presque toujours être aussi en situation « d'illectronisme », c'est-à-dire de non-maîtrise des clés nécessaires à l'utilisation et à la création de ressources numériques. 15 à 17 % de la population française seraient dans cette situation alors que le numérique se développe dans tous les

domaines. Agir contre l'illettrisme est donc aussi un moyen d'empêcher que des pans entiers de la société soient laissés en marge du numérique et de l'accès à l'information, aux droits, à l'administration, etc., avec le risque de rupture d'égalité dans l'accès aux services publics.

## La lutte contre l'illettrisme, un enjeu également économique

Aux motifs évidents d'ordre social, moral ou culturel, qui doivent conduire à agir pour réduire l'illettrisme, s'ajoutent des raisons économiques. 51 % des adultes en situation d'illettrisme ont une activité professionnelle. Pour dire les choses autrement, 6 % des personnes en emploi sont en situation d'illettrisme. Certains secteurs d'activité sont plus touchés que d'autres : l'agriculture et la pêche, le bâtiment et les travaux publics, les activités liées à la personne. Il se trouve qu'il s'agit là d'activités structurantes de l'économie bretonne et que dans ces activités, comme dans beaucoup d'autres, les consignes orales et directes diminuent au profit d'instructions écrites (consignes de sécurité, reporting, notices d'utilisation de machines, messageries électroniques, etc.).

Les salarié-e-s en situation d'illettrisme développent des compétences propres qui leur permettent d'assurer parfaitement dans leur travail les tâches qui leur sont confiées. Mais il est constant que leurs difficultés avec l'écrit les empêchent de progresser professionnellement et les fragilisent lorsque l'organisation du travail change ou lorsque l'entreprise rencontre des difficultés. Le développement de la communication écrite risque de les fragiliser encore plus.

Les entreprises « ont tout intérêt à s'attaquer à ce problème, à la fois pour le bien-être de leurs salariés et par souci de productivité », assure Pascal Moulette, maître de conférences à l'université de Lyon, spécialiste du sujet. Les bénéfices attendus sont nombreux ; ils concernent la sécurité au travail, la qualité, les délais,

la gestion du stress, la passation et le respect des consignes, la diffusion des informations, l'appréhension des écrits, la sollicitation de la hiérarchie, l'utilisation des indicateurs de gestion, la définition des rôles, la concertation.

Pour autant la question ne s'aborde pas facilement en milieu professionnel. Le soutien des OPCA (devenus opérateurs de compétences – OPCO) chargés de financer la formation continue des salariés a d'ailleurs été jusqu'ici peu sollicité par les entreprises sur cette thématique. De nombreux obstacles doivent être surmontés, à commencer par la difficulté de détecter les situations d'illettrisme.

#### Du point de vue de l'employeur :

- difficulté d'aborder la question avec les salarié-e-s concerné-e-s ;
- manque de prise de conscience du niveau de difficulté des salarié-e-s ;
- manque de visibilité des chef-fe-s d'entreprises

Les témoignages recueillis au CESER montrent que le travail sur les compétences à l'écrit se fait plus facilement au détour d'autres formations comme, par exemple, les formations au numérique ou la préparation d'un certificat de qualification professionnelle

sur le retour sur investissement des actions de formation...

#### Du point de vue des salarié-e-s concerné-e-s :

- des problèmes logistiques ou d'organisation ;
- la peur d'être stigmatisé-e-s ;
- des traumatismes liés au sentiment de « retour à l'école » dès qu'il s'agit d'aller en formation...



(CQP). Les témoignages soulignent aussi que ces formations doivent être basées sur les pratiques professionnelles, et les situations de travail comme situations d'apprentissage.

## I Les préconisations du CESER de Bretagne

Le CESER formule un ensemble de préconisations. Une partie d'entre elles s'adresse à l'État et à la Région. Cette dernière a une compétence générale en matière de formation et s'est vu confier par la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle l'obligation de « *contribuer[r] à la lutte contre l'illettrisme sur le territoire régional, en organisant des actions de prévention et d'acquisition d'un socle de connaissances et de compétences* ». D'autres parties s'adressent aux entreprises, organisations professionnelles et partenaires sociaux.

#### Ces préconisations sont notamment les suivantes :

- renforcer le portage politique de la lutte contre l'illettrisme avec l'identification d'élue-s référent-e-s clairement identifié-e-s au niveau régional et départemental ;
- élaborer un nouveau plan régional de prévention et de lutte contre l'illettrisme, avec des moyens plus conséquents que le précédent arrivé à échéance fin 2018 ;
- mobiliser les acteurs économiques publics de proximité (territoires, EPCI), une action que le Conseil régional pourrait impulser ;
- sensibiliser et former les chef-fe-s d'entreprise et les personnels d'encadrement dans les entreprises (publiques et privées), notamment dans les TPE/ PME, ainsi que les salariés et bénévoles des associations qui accompagnent les publics en difficulté, les formateurs, les professionnels chargés du Conseil en évolution professionnelle (CEP), etc. ;

- mobiliser davantage l'entretien professionnel, consacré aux perspectives d'évolution professionnelle du-de la salarié-e, comme moyen d'évoquer la question avec lui-elle et de construire le cas échéant un parcours de formation ;
- insister sur la formation continue des actifs âgés de plus de 45 ans car ils sont les plus touchés par l'érosion des compétences à l'écrit, et porter une attention particulière aux salarié-e-s les moins qualifié-e-s et à ceux-elles qui demandent le moins de formation ;
- intégrer des modules de formation à l'écrit dans tous les parcours de formation pour permettre aux stagiaires qui en ont besoin de se (re)mettre à niveau tout au long de leur parcours et articuler les dispositifs publics entre eux pour fluidifier ces parcours ;
- apporter la formation là où sont les personnes, envisager des formations itinérantes ;
- développer et aider les recherches-actions dans les CFA et lycées professionnels, y permettre un accompagnement renforcé des jeunes concerné-e-s, créer une banque d'outils mutualisés entre ces établissements, aider à la recherche et à l'innovation pédagogique, développer des liens avec l'enseignement supérieur et la recherche ;
- réfléchir à la création d'un centre de ressources illettrisme en Bretagne ;
- soutenir financièrement l'action des structures et associations au contact des populations fragiles, comme par exemple les centres sociaux, qui s'investissent dans la lutte contre l'illettrisme ;
- rapprocher le monde du social et celui de la formation car une question comme la lutte contre l'illettrisme ne peut se régler sans une meilleure coopération entre eux.

Pour le CESER, agir contre l'illettrisme est l'affaire de tous et s'il est évident qu'il faut tout faire pour prévenir les situations d'illettrisme, il faut aussi agir lorsque ces situations existent. Ainsi des actions sont à développer au niveau de l'Éducation nationale, de l'État, de la Région, des Départements, des territoires, mais aussi de chaque entreprise, publique et privée, de chaque administration en tant qu'employeur, comme au niveau des branches professionnelles, des organisations (inter)professionnelles et des syndicats.

#### RAPPORTEUR-E-S

Anne LE MENN et Gilles MATHEL

#### CONTACT

Virginie GICQUEL, cheffe du pôle Formation,  
emploi et éducation

Tél. : 02 99 87 18 79

[virginie.gicquel@ceser.bretagne.bzh](mailto:virginie.gicquel@ceser.bretagne.bzh)



## CESER

Conseil économique, social  
et environnemental régional

Les études du CESER peuvent faire l'objet de présentations publiques sur simple demande.

7 rue du Général Guillaudot - CS 26 918 - 35 069 Rennes Cedex  
T. 02 99 87 18 75 - [contact@ceser.bretagne.bzh](mailto:contact@ceser.bretagne.bzh)

[twitter.com/ceserbretagne](https://twitter.com/ceserbretagne) - [ceser.bretagne.bzh](http://ceser.bretagne.bzh)