
L'illettrisme en entreprise : l'affaire de tous

**Les derniers rapports du CESER de Bretagne réalisés par la commission
« Formation, emploi et éducation »**

- *Former mieux pour réussir la transition énergétique et écologique en Bretagne (2017)*
Rapporteurs : Valérie FRIBOLLE et Joël SIRY
- *Les formations aux métiers de la mer pour conforter la Bretagne comme grande région maritime (2015)*
Rapporteurs : Michel CLECH et Thierry LENEVEU
- *Quelles solutions en Bretagne pour les jeunes sortis de formation initiale sans diplôme (2013)*
Rapporteurs : Denis CHEVALLIER et Yves LE GOURRIEREC
- *Enseignement supérieur et territoires : enjeux et défis pour la Bretagne (2012)*
Rapporteurs : Anne SAGLIO, Luc AVRIL et Olivier SIRE



Publication sous licence ouverte
Conseil économique, social et environnemental de Bretagne
7 rue du Général Guillaudot – CS 26918 - 35069 RENNES Cedex
Décembre 2018

Les rapports du CESER peuvent faire l'objet d'une présentation orale publique par les rapporteurs.
Les demandes doivent être adressées au Président du CESER

Pour mieux connaître le fonctionnement et les activités du CESER,
visiter le site Internet : ceser.bretagne.bzh

Avant-propos

L'illettrisme, quand en parle-t-on ?

A l'occasion de plans de suppression d'emplois, lorsqu'en 2014 on évoquait, à la tribune de l'Assemblée nationale, très maladroitement et de manière erronée, pour s'en excuser ensuite, la situation d'un abattoir breton ?

Lorsque la reprise économique permet à nouveau de constater qu'il est difficile de recruter des salariés, y compris peu ou pas qualifiés, malgré un chômage encore massif ?

Lorsque l'on constate une baisse drastique du montant des financements consacrés aux contrats aidés et à l'accompagnement de leurs bénéficiaires.

Pourtant, l'affaire est très sérieuse. Si l'on en croit les statistiques, 7 % des Français seraient en situation d'illettrisme et en Bretagne, il y aurait entre 150 000 et 200 000 personnes illettrées. Par ailleurs, pour mémoire, au 1^{er} trimestre 2018, notre région comptait 144 170 demandeurs d'emploi de catégorie A et 266 730 demandeurs d'emploi des catégories A, B et C¹. Parmi ceux-ci, il y avait 121 362 demandeurs d'emploi de longue durée, inscrits depuis plus d'un an à Pôle Emploi ; nombre d'entre eux sont dans la situation qui nous occupe aujourd'hui, ou dans une situation proche, c'est-à-dire de grande difficulté avec les savoirs de base².

Fort heureusement, toutes les personnes illettrées ne sont pas demandeuses d'emploi, et celles qui travaillent ont développé des compétences propres à leur permettre d'assurer parfaitement les tâches qui leur sont confiées, mais il est constant que leur situation les empêche de progresser au sein de l'entreprise et les fragilise lorsque celle-ci rencontre des difficultés économiques ou des évolutions organisationnelles ou du fait plus simplement des évolutions du travail.

¹ La répartition des demandeurs d'emploi en cinq catégories permet d'établir une classification selon la disponibilité et d'adapter les offres d'emploi proposées par Pôle emploi. Catégorie A : Personne sans emploi, tenue d'accomplir des actes positifs de recherche d'emploi, à la recherche d'un emploi quel que soit le type de contrat (CDI, CDD, à temps plein, à temps partiel, temporaire ou saisonnier) / Catégorie B : Personne ayant exercé une activité réduite de 78 heures maximum par mois, tenue d'accomplir des actes positifs de recherche d'emploi / Catégorie C : Personne ayant exercé une activité réduite de plus de 78 heures par mois, tenue d'accomplir des actes positifs de recherche d'emploi / Catégorie D : personne sans emploi, qui n'est pas immédiatement disponible, non tenue d'accomplir des actes positifs de recherche d'emploi (demandeur d'emploi en formation, en maladie, etc.) / Catégorie E : personne pourvue d'un emploi, non tenue d'accomplir des actes positifs de recherche d'emploi

² Selon les statistiques nationales, 10 % des demandeurs d'emploi sont en situation d'illettrisme

Une affaire sérieuse sur le plan économique, mais également sur le plan démocratique ; nos concitoyen.nes confronté.es à cette difficulté ne sont pas en mesure de jouir de la plénitude de leurs droits de citoyens, l'accès à l'information et à sa maîtrise ne leur étant pas garanti.

On aurait donc pu penser qu'une affaire d'une telle importance mobiliserait l'ensemble des acteurs publics et que des moyens financiers conséquents seraient durablement consacrés à la mise en place d'une organisation et de formations de nature à la régler. Il semble qu'il n'en soit rien et que les institutions qui se sont succédé depuis les années 1980 (Groupement permanent de lutte contre l'illettrisme - GPLI, puis Agence nationale de lutte contre l'illettrisme - ANLCI) et plus récemment l'Agence de la langue française pour la cohésion sociale, chargée de la coordination des actions menées en la matière), n'aient pas encore fait la démonstration incontestable de leur utilité, mais peut-être faut-il laisser du temps au temps... et leur donner les moyens de mener une politique adaptée.

Une affaire sérieuse au plan des personnes concernées ; pour s'en convaincre, s'il en était besoin, il suffit de regarder le très beau film « Au pied de la lettre » réalisé en Bretagne par Marianne Bressy en 2013 avec le soutien de l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (ACSE). Ce film évoque, avec beaucoup de tact, la situation des personnes illettrées et leur combat victorieux pour recouvrer une dignité qu'elles estiment, à tort, perdue. Le film les suit depuis le moment où, après mille hésitations et des années de souffrance, aggravées encore par la confrontation à l'utilisation du numérique dans tous les actes de la vie courante, elles acceptent de se confier et de s'engager dans une démarche de remédiation et c'est une réelle satisfaction de les voir fières, à juste titre, du parcours accompli. Ce film attire également l'attention sur l'importance du lien de proximité entre les intervenants et le public concerné ; il alerte également sur la précarité des financements mobilisés...

Aussi, c'est avec un grand intérêt pour ce sujet et les multiples enjeux qu'il soulève que nous avons choisi de contribuer à la demande de Thierry Lepaon. Le préfigurateur de l'Agence de la langue française pour la cohésion sociale a sollicité les CESER de France en 2016 afin qu'ils contribuent à l'identification des priorités dans les régions et conçoivent la déclinaison régionale de l'action que devrait mettre en œuvre la future agence. Il est certain que la formulation même de la demande de Monsieur Lepaon confortait notre impression première et que, si des initiatives avaient été prises par le passé, elles n'avaient eu ni la vigueur, ni l'ampleur, ni la durée témoignant d'une réelle prise en compte des détrences liées à ces situations d'illettrisme.

À un moment où la reprise économique génère des tensions importantes sur certains emplois, il est particulièrement regrettable de constater qu'en ne se donnant pas les moyens de lutter efficacement contre l'illettrisme, l'économie se prive ainsi d'un volume de ressources non négligeable.

Nous formons le vœu que les propositions de l'étude du CESER contribuent à la mise en œuvre d'une nouvelle politique déterminée et pérenne de lutte contre l'illettrisme en Bretagne.

Nous tenons à remercier chaleureusement Virginie Gicquel, cheffe du Pôle « Formation, emploi et éducation », pour son implication lors de la rédaction de ce rapport et l'extrême qualité de son travail.

Nous remercions également toutes les personnes auditionnées ainsi que les membres de la commission et Magali Guérin, assistante du Pôle.

Les rapporteurs : Anne Le Menn et Gilles Mathel

La commission « Formation, emploi et éducation »

Deuxième assemblée de la Région Bretagne, le Conseil économique, social et environnemental régional (CESER), dans sa fonction consultative, émet des avis sur le budget et les grandes politiques de la Région. Par son droit d'autosaisine, ou sur saisine de l'exécutif régional, il élabore, sous forme de rapports, des réflexions et propositions sur des sujets d'intérêt régional. Il est composé d'acteurs du tissu économique, social et environnemental de la Bretagne, représentant tous les courants de la société civile.

Le présent travail est une autosaisine ; il a été réalisé par la commission « Formation, emploi et éducation » dont la composition suit.

Rapporteurs : Anne LE MENN et Gilles MATHEL

Membres de la commission « Formation, emploi et éducation » (depuis janvier 2018)

David ALIS
Joseph-Bernard ALLOUARD
Régis BOIRON
Françoise BOUJARD
Olivier CHAPALAIN
Michel CLECH
Jean-Marc CLERY
David COCAULT
Isabelle CONAN ROUSSEAU
M'Hamed DRISSI
Norbert HELLUY
Edwige KERBORIOU
Véronique LE FAUCHEUR
Marie-Françoise LE HENANF
Anne LE MENN

Jean LE TRAON
Fabrice LERESTIF
Gilles MATHEL
Filipe NOVAIS
Franck PELLERIN
Antoine PIERCHON
Philippe PLANTIN
Lydie POREE
Florence PRIGENT
Marylène SIMON
Marielle TARTIVEL
Virginie TEXIER
Emmanuel THAUNIER
Daniel TUNIER
Gaëlle URVOAS

**Membres de la commission « Formation – Enseignement supérieur »
(jusqu'en décembre 2017)**

Joseph-Bernard ALLOUARD
Chantal BEVILLON
Françoise BOUJARD
Marie-Christine CARPENTIER
Alain CHARRAUD
Michel CLECH
Jean-Marc CLERY
Béatrice COCHARD
Claudine CORNIL
Joëlle DEGUILLAUME
Valérie FRIBOLLE
Annie GUILLERME
Norbert HELLUY
Edwige KERBORIOU
Nadia LAPORTE
Fanny LE BREC'H

Eric LE COURTOIS
Véronique LE FAUCHEUR
Serge LE FLOHIC
Olivier LE NEZET
Thierry LENEVEU
Fabrice LERESTIF
Louis NOEL
Pascal OLIVARD
Pauline MARTIN-PAOLI
Franck PELLERIN
Guylaine ROBERT
Joël SIRY
Emmanuel THAUNIER
Gaëlle URVOAS

Assistance technique

Virginie GICQUEL, cheffe du pôle « Formation, emploi et éducation »
Magali GUERIN, assistante du pôle

Ce rapport a été présenté par les rapporteurs devant l'assemblée du CESER réunie en session plénière le 3 décembre 2018. Les interventions des membres du CESER en séance relatives à ce rapport sont consignées dans le document « Avis » publié le même jour et disponible sur le site : ceser.bretagne.bzh

Sommaire

Introduction	1
Chapitre 1	
L'illettrisme de quoi parle-t-on ?	11
1. Illettrés, analphabètes, allophones : des publics et des problématiques distincts	13
2. Illettrisme et compétences de base	17
Chapitre 2	
Les personnes en situation d'illettrisme : données statistiques et sociales	25
1. Des données nationales sur la population adulte grâce à l'enquête IVQ de l'Insee	27
2. Des données sur la population jeune grâce aux Journées Défense et Citoyenneté (JDC)	39
3. A-t-on besoin de plus de chiffres ?	42
Chapitre 3	
Les enjeux de la lutte contre l'illettrisme	45
1. Un enjeu d'égalité et de cohésion sociale	47
2. Un enjeu de santé et de santé au travail	47
3. Un enjeu économique	48
4. Un enjeu lié au développement du numérique et la lutte contre « l'illectronisme »	54
5. Une mobilisation des administrations, notamment à travers le plan régional de lutte contre l'illettrisme	58
Chapitre 4	
La lutte contre l'illettrisme dans le cadre de l'apprentissage	65
1. Une enquête auprès des centres de formation d'apprentis	67
2. Les initiatives intéressantes de plusieurs centres de formations d'apprentis	81

Chapitre 5	
La lutte contre l'illettrisme dans le cas des personnes en emploi	87
1. La formation des salariés dans les entreprises : principes généraux et réforme du 5 septembre 2018	89
2. L'offre de formation pour remédier aux situations d'illettrisme des personnes en emploi	97
3. Les actions menées dans les entreprises de droit commun	107
4. Les actions menées dans les structures d'insertion par l'activité économique	114
5. Les actions menées dans la fonction publique	118
Conclusion	123
Auditions	127
Annexes	133
Tables	137
Glossaire	139
Liste des tableaux et figures	143
Table des matières	145

Synthèse

➤ L'illettrisme, de quoi parle-t-on ?

L'illettrisme qualifie la situation de personnes qui, bien qu'ayant été scolarisées en France, ne parviennent pas à lire et comprendre un texte portant sur des situations de leur vie quotidienne, personnelle comme professionnelle, et/ou ne parviennent pas à écrire pour transmettre des informations simples. Pour certaines personnes, ces difficultés avec l'écrit se combinent, à des degrés divers, avec une insuffisante maîtrise d'autres compétences de base comme la communication orale, l'utilisation des nombres, le raisonnement logique, la prise de repères dans l'espace et dans le temps, etc. Très concrètement, être en situation d'illettrisme c'est ne pas pouvoir lire une consigne d'hygiène ou de sécurité au travail ou le petit mot de la maîtresse dans le cartable de son enfant, ne pas réussir à faire un calcul simple, ne pas pouvoir remplir un chèque ou retirer seul de l'argent à un distributeur automatique, etc. Et cela, ainsi que le précise l'ancienne présidente de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANCLI), « *alors que pourtant vous avez été scolarisé et que tout le monde pense que vous savez le faire* ».

L'illettrisme ne doit pas être confondu avec l'analphabétisme, qui concerne la situation de personnes qui n'ont jamais été scolarisées, que ce soit en France ou dans un autre pays, ni avec la situation des immigré.e.s ou des migrant.e.s qui ont été scolarisé.e.s, sont parfois fortement diplômé.e.s, et doivent apprendre le français comme une nouvelle langue.

➤ En Bretagne, 200 000 adultes pourraient être concernés et, chaque année, 1 900 nouveaux jeunes de 17 ans sont identifiés

L'illettrisme touche aujourd'hui en France métropolitaine 2 500 000 personnes adultes âgés de 18 à 65 ans, soit 7 % de la population. Le nombre de personnes en situation d'illettrisme ainsi comptabilisé est donc considérable et il n'intègre pas les moins de 18 ans. Il a un peu diminué (de 600 000 personnes) entre 2004 et 2012, mais demeure, en dépit de cette baisse, beaucoup trop important.

Il n'existe pas de données pour la Bretagne, l'enquête nationale n'ayant pas été régionalisée. Selon le GREF Bretagne¹, qui a extrapolé l'enquête nationale de 2004, l'illettrisme y concernerait de 150 000 à 200 000 adultes de 18 à 65 ans. Ces chiffres sont fréquemment cités mais à notre connaissance n'ont jamais été publiés. Pour la Bretagne, les seules données disponibles concernent les jeunes et sont issues des tests réalisés à l'occasion des Journées Défense et Citoyenneté (JDC) organisées par le ministère de la Défense. Selon ces tests, l'illettrisme concernait, en 2017, près de 1 900 jeunes Breton.nes âgé.es d'environ 17 ans. Or il s'agit là d'un « stock » qui est renouvelé presque à l'identique chaque année

¹ Le GREF Bretagne (GIP Relation Emploi-Formation), est un acteur régional au service de l'État, de la Région et de l'ensemble des professionnels intervenant dans les champs de l'emploi, de l'orientation et la formation professionnelles. Il fait partie du réseau national des Carif-Oref.

puisque les données issues des JDC ne varient guère d'une année sur l'autre. Le nombre de personnes en situation d'illettrisme est donc « alimenté » par un flux continu d'arrivées de nouveaux jeunes.

Une enquête réalisée par le CESER, entre la mi-janvier 2018 et la fin mars 2018, auprès des centres de formation d'apprentis (CFA) situés en Bretagne montre, par ailleurs, que l'illettrisme pourrait concerner un peu plus de 20 % des jeunes en première année de certificat d'aptitudes professionnelles (CAP). Cette première approche mériterait utilement d'être vérifiée et approfondie de façon plus rigoureuse mais ses résultats sont cohérents avec d'autres chiffres avancés concernant d'autres régions.

➤ Plus de la moitié des adultes en situation d'illettrisme ont un emploi

Depuis la fin des années 1980, la lutte contre l'illettrisme, longtemps conduite par les seules associations caritatives ou militantes, sur un terrain essentiellement social ou culturel, est devenue une préoccupation économique. Celle-ci accompagne les transformations du marché du travail et l'élévation, à l'endroit de la population active, du niveau d'exigence en matière de maîtrise des savoirs de base : savoir lire, écrire, compter.

C'est ce public des personnes en emploi que le CESER a choisi de regarder, considérant notamment que la lutte contre l'illettrisme appliquée à ce public doit permettre de sécuriser l'emploi et les trajectoires professionnelles, de prévenir le chômage, de rendre possible l'accès des personnes aux parcours qualifiants en même temps que de permettre l'élévation des niveaux de compétences et de qualification dans les entreprises bretonnes. Ainsi que le montrent des travaux de la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES) du ministère du Travail, éprouver des difficultés à l'écrit accroît, en effet, la probabilité d'être au chômage (en particulier pour les femmes) et notamment au chômage de longue durée, d'être inactif.ve (22 % contre 7 %), d'avoir des expériences professionnelles limitées et de ne pas accéder aux formations, *a fortiori* celles ayant pour but d'améliorer ou d'acquérir des connaissances ou de nouvelles compétences.

Parce qu'ils et elles sont en transition entre le monde de l'école et celui de l'entreprise, le CESER s'est également intéressé aux jeunes en première année de CAP dans les centres de formation d'apprentis (CFA). Ce public permet d'avoir une vision de la situation d'un certain nombre de jeunes qui, à l'issue de la scolarité obligatoire, ont pratiquement déjà un pied dans l'emploi.

Volontairement, l'étude ne traite pas de la question de la responsabilité du système scolaire et des politiques éducatives dans la persistance de l'illettrisme ; elle est centrée pour sa part sur les possibilités de remédiation et les moyens d'action à l'échelle régionale ou locale.

➤ Les enjeux multiples de la lutte contre l'illettrisme

Le premier enjeu est celui de l'égalité et de la cohésion sociale. Savoir lire et écrire est la condition qui rend possible pour chacun l'accès aux informations, aux droits, à la connaissance et à la culture ; c'est une condition essentielle de l'autonomie dans la vie quotidienne et de l'émancipation intellectuelle. Il s'agit aussi, en termes collectifs, d'un enjeu de progrès social et de citoyenneté.

La lutte contre l'illettrisme vise aussi le bien-être des personnes, leur santé et la santé au travail. L'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme le souligne : la santé conditionne le bien-être physique, mental et social des individus ; or les personnes en situation d'illettrisme font face à l'obstacle de la langue pour s'informer et être totalement autonomes en matière de santé. Comment connaître ses droits en termes de sécurité sociale ou compléter un formulaire de sortie à l'hôpital ? Comment comprendre l'ordonnance d'un médecin ou respecter la posologie d'un médicament ? Comment prendre connaissance des consignes de sécurité et d'hygiène au travail ? Toutes ces démarches sont complexes quand on ne sait ni lire ni écrire.

Il existe aussi des enjeux de nature économique et liés à l'essor du numérique. Les actif.ve.s en situation d'illettrisme sont peu qualifié.e.s. Or ainsi que le souligne le Plan d'investissement dans les compétences (PIC), les actif.ve.s peu qualifié.e.s sont aujourd'hui particulièrement exposé.e.s dans le contexte des transformations que connaissent les entreprises en lien avec les changements liés au numérique, aux progrès technologiques et à l'émergence d'une économie plus sobre en ressources utilisées. Ces évolutions influencent fortement les organisations de travail, les métiers et les compétences attendues au cours de la vie professionnelle. Le PIC souligne aussi que les emplois les plus soumis au risque d'automatisation des tâches entraînée par la robotisation ou le numérique sont des métiers peu qualifiés : *« 40 % des travailleurs dont le niveau d'instruction est inférieur au baccalauréat occupent des emplois ayant un fort risque d'automatisation alors que moins de 5 % des travailleurs diplômés du supérieur sont exposés au même risque. »* Il précise que : *« L'automatisation va engendrer à la fois de nouveaux besoins de compétences techniques ou intégrant une expertise dans les nouvelles technologies et un besoin spécifique, pour une part significative de la population active, de compétences numériques générales, cognitives, sociales et relationnelles »*².

D'ores et déjà on observe que, dans tous les secteurs, presque tous les métiers et quelle que soit la taille de l'entreprise, les consignes orales et directes diminuent au profit d'instructions écrites, sur papier ou sur écran : modes opératoires, consignes de sécurité, bordereaux de commande ou de livraison, notices d'utilisation de machines, messageries électroniques, comptes rendus d'activité,

² Ministère du travail, Pactes régionaux d'investissement dans les compétences. Cadre d'élaboration Etat-Région. Juin 2018

descriptions d'incidents, démarches qualité, relations clients, etc. Certains secteurs parmi les plus touchés par l'illettrisme comme ceux de l'industrie et du bâtiment³, et qui comportent un grand nombre d'ouvriers, sont particulièrement sensibles à ces évolutions du fait que l'oral y était omniprésent⁴.

Un autre objectif important de la lutte contre l'illettrisme est de réduire le risque d'exclusion aggravée qu'engendre la transformation numérique. Ainsi que plusieurs rapports le soulignent, la non-maîtrise de l'écrit est l'une des principales causes des difficultés rencontrées avec l'outil et la culture numériques. Or de 15 à 17 % de la population française rencontrent ces difficultés et sont en situation dite d'« illectronisme ». Dans son rapport annuel 2017 au Premier ministre, le Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative identifie l'illettrisme comme l'un des trois facteurs, avec le vieillissement et l'absence d'apprentissage natif de la langue française, qu'il faut prendre en compte dans la transformation numérique de l'administration. A défaut, on risque d'exclure de l'accès aux services publics une part substantielle des usagers, jusqu'à un.e Français.e sur cinq !

➤ Une question sur laquelle il reste beaucoup à faire

L'illettrisme est donc un sujet grave. On aurait donc pu penser qu'une affaire d'une telle importance mobiliserait l'ensemble des acteurs publics et privés et que des moyens conséquents, y compris financiers, seraient durablement consacrés à la mise en place d'une organisation et de formations de nature à la régler. Or l'analyse de la situation des personnes en emploi et des jeunes apprenti.e.s conduit à dresser un bilan pour le moins contrasté.

Bien que des moyens lui aient été consacrés depuis plus de 40 ans, et que de nombreuses régions, y compris la Bretagne, se soient dotées de plans régionaux de prévention et de lutte contre l'illettrisme, il reste encore beaucoup à faire, et à faire dans la durée.

➤ Des obstacles à surmonter dans les entreprises

Agir contre l'illettrisme se heurte à de nombreux obstacles. Le premier d'entre eux tient à la difficulté de détecter les situations d'illettrisme ; l'illettrisme est souvent invisible car la honte ressentie par les personnes concernées, ou la peur de perdre leur emploi lorsqu'elles sont salariées, les poussent souvent à cacher leur situation.

³ ANLCI, exploitation de l'enquête IVQ réalisée par l'INSEE en 2011-2012. L'enquête montre que l'illettrisme est plus présent dans certains secteurs d'activité : l'agriculture et la pêche, l'industrie, le bâtiment et les travaux publics, les activités liées à la personne. Une enquête nationale réalisée dans le secteur du travail temporaire par le Fonds d'assurance formation du travail temporaire (FAF.TT) souligne aussi un taux d'illettrisme élevé dans ce secteur.

⁴ DARES, Analyses n°45, juillet 2013, *La maîtrise insuffisante des savoirs de base : un obstacle pour s'intégrer au marché du travail ?*

Dans les entreprises, d'autres obstacles peuvent se cumuler, comme par exemple du point de vue de l'employeur :

- la difficulté d'aborder la question avec les salarié.e.s concerné.e.s ;
- un manque de prise de conscience du niveau de difficulté des salarié.e.s ;
- le manque de visibilité des chef.fe.s d'entreprises, dans les TPE en particulier, sur les moyens de formation ;
- le manque de visibilité concernant le retour sur investissement des actions de formation, ...

Du point de vue des salarié.e.s :

- des problèmes logistiques ou d'organisation ;
- des traumatismes liés au sentiment de « retour à l'école » que peut procurer le fait d'aller en formation ;
- la peur d'être stigmatisé.e.s, ...

➤ **Un intérêt évident des entreprises et des acteurs économiques à agir**

De même que les pouvoirs publics (Etat et Régions) à travers le Plan d'investissement dans les compétences (PIC) vont investir au cours des quatre prochaines années dans le développement, par la formation, des compétences de base des personnes peu ou pas qualifiées, jeunes ou adultes, à la recherche d'un emploi, il convient de développer les formations aux compétences de base pour les personnes peu ou pas qualifiées qui ont un emploi.

Des entreprises sont prêtes à s'investir dans la lutte contre l'illettrisme, que ce soit parce qu'elles rencontrent des difficultés de recrutement ou, par exemple, au titre de leur responsabilité sociale. La lutte contre l'illettrisme est en effet l'un des leviers permettant l'exercice d'un emploi sur le long terme et la sécurisation des parcours professionnels, deux critères de durabilité de l'emploi telle que l'a définie le CESER⁵.

Elles ont un intérêt à agir ainsi que le démontrent des études coûts-performance réalisées par un expert⁶. Ces études mettent en évidence des effets positifs de ces formations sur la performance individuelle des salariés concernés, sur la performance collective, sur la performance économique, sur la performance sociale et la qualité de vie au travail ainsi que sur la marque employeur. Une étude de mesure des effets d'une action de formation adaptée pour 12 salarié.e.s en difficulté avec l'écrit dans le secteur de la logistique montre, par exemple, que ladite formation a permis une amélioration notable sur plusieurs volets : la gestion du stress, la passation et le respect des consignes, la diffusion des informations, l'appréhension des écrits, la sollicitation de la hiérarchie (moins de demandes d'explications supplémentaires, moins de répétitions des consignes, moins de

⁵ CESER de Bretagne, *Pour des activités industrielles créatrices d'emploi durable en Bretagne*. Juin 2015

⁶ Pascal Moulette, maître de conférences à l'université de Lyon 2 (IUT Lumière-Coactis) et spécialiste de la gestion de l'illettrisme en entreprise, auditionné le 18 septembre 2018

contrôle de l'activité), l'utilisation des indicateurs de gestion, la définition des rôles, la concertation.

Sur la base de ces constats, le CESER formule des pistes de préconisations. Elles sont adressées notamment au Conseil régional dont le rôle dans la lutte contre l'illettrisme s'est affirmé avec les lois de décentralisation et la compétence générale en matière de formation professionnelle tout au long de la vie confiée aux Régions. Dernièrement, la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, a encore renforcé ses compétences en disposant que « *la Région contribue 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 défini par décret* ».

Mais elles s'adressent aussi à l'ensemble des acteurs régionaux qui ont une responsabilité dans la lutte contre l'illettrisme : l'Etat en région, tous les acteurs de l'apprentissage, les branches professionnelles, les opérateurs de compétences, les chef.fe.s d'entreprises, les partenaires sociaux...

➤ La nécessité d'un renforcement du portage politique et d'un nouveau plan régional de lutte contre l'illettrisme

Considérant que la lutte contre l'illettrisme en Bretagne est un enjeu majeur d'égalité, de cohésion sociale, de progrès social et de développement économique, trop souvent « mis sous la pile » des autres dossiers, le CESER souhaite un portage politique fort de cette question. Cela suppose que des élu.e.s référent.e.s soient clairement identifié.e.s dans toutes les collectivités territoriales, y compris au sein du Conseil régional, et qu'ils/elles soient porteur.se.s d'une action visible, comme est aujourd'hui visible, par exemple, la politique régionale en faveur de l'égalité femmes.hommes.

L'action contre l'illettrisme doit de plus faire l'objet d'une communication d'ampleur de la part des acteurs publics et privés.

Du côté des pouvoirs publics, on ne part pas de rien puisqu'il existe en Bretagne, depuis novembre 2015, un Plan régional de prévention et de lutte contre l'illettrisme. Ce plan, co-signé par le Préfet, le Président du Conseil régional, le recteur d'Académie, la présidente de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) et les partenaires sociaux (CFDT, CGT, CGTFO, CFTC, CFE-CGC, MEDEF, UPA, CGPME), arrive à échéance en cette fin d'année 2018. Le CESER appelle par conséquent de ses vœux un nouveau plan régional, appuyé sur une enquête statistique à réaliser à l'échelle de la région pour connaître le nombre et les caractéristiques précises de personnes concernées. Il demande aussi qu'une évaluation de ce nouveau plan soit prévue, à la différence du premier, qu'un budget soit fléché et que des moyens, notamment humains, soient identifiés.

Le CESER espère aussi que les partenaires sociaux, les organisations professionnelles, les futurs opérateurs de compétences (OPCO), les réseaux consulaires, les structures d'insertion par l'activité économique (SIAE), le monde associatif et les Conseils départementaux seront associés et se montreront actifs dans la mise en œuvre de ce nouveau plan. Une meilleure coordination des moyens mis en œuvre par les différents acteurs est à rechercher.

Enfin, il souhaite que le prochain plan fasse l'objet d'une adoption en séance plénière par le Conseil régional, après une communication au CESER afin que notre assemblée puisse en avoir connaissance et s'exprimer à son sujet. Il s'agit ainsi d'affirmer l'importance de cette politique et la nécessité de la faire connaître beaucoup plus largement.

➤ **Une mobilisation indispensable des acteurs économiques de proximité : territoires, EPCI**

Le Conseil régional de Bretagne intervient dans la lutte contre l'illettrisme au titre de ses compétences en matière de formation professionnelle. La question de l'illettrisme et des savoirs de base fait ainsi l'objet d'un chantier⁷ dans le cadre du Contrat de plan régional de développement des formations et de l'orientation professionnelles (CPRDFOP), qu'il a signé avec l'Etat, les autorités académiques et les partenaires sociaux, le 10 juillet 2017. Compte tenu des enjeux de la lutte contre l'illettrisme, le CESER invite le Conseil régional à l'inscrire également dans sa politique économique, et notamment dans le schéma régional de développement économique, d'innovation et d'internationalisation (SRDEII) qui comporte une dimension prescriptive.

Il souhaite à ce titre que le Conseil régional intègre et porte la lutte contre l'illettrisme :

- dans le cadre du dialogue territorial qu'il noue avec les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) depuis que la loi lui a confié la compétence exclusive en matière d'aides aux entreprises et de définition des orientations en matière de développement économique⁸,
- dans les conventions de partenariat économique avec les EPCI. Les acteurs de proximité (EPCI et opérateurs locaux) doivent être mobilisés car ce sont eux qui ont le contact direct avec le tissu des PME et TPE

⁷ Il s'agit du chantier 5 « Garantir l'accès et le maintien des savoirs de base et agir contre le risque de fracture numérique » du CPRDFOP

⁸ Depuis la loi du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République (« loi NOTRe »)

Il souhaite que la question trouve également sa place :

- dans le cadre du service public d'accompagnement des entreprises⁹,
- dans les différentes démarches de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences territoriales (GPECT) qui impliquent, pour un territoire, la réalisation d'un diagnostic partagé des besoins en compétences et la mise en œuvre d'une action coordonnée des partenaires publics et privés

La mobilisation des territoires est essentielle. 48,5 % des adultes en situation d'illettrisme vivent dans des territoires ruraux ou faiblement peuplés. Le CESER s'interroge sur les relais de la lutte contre l'illettrisme dans ces territoires où il est beaucoup plus difficile qu'ailleurs de trouver les interlocuteurs et structures susceptibles d'accompagner les personnes et de prendre en charge cette problématique.

Un autre levier de mobilisation des territoires réside dans les contrats de ville qui constituent, pour les 32 quartiers prioritaires en Bretagne, le cadre unique de mise en œuvre de la politique de la ville. Les statistiques nationales montrent que la proportion de personnes en situation d'illettrisme est deux fois plus élevée dans les quartiers prioritaires que dans l'ensemble de la population. Le Conseil régional, signataire des contrats, pourrait également porter ici la préoccupation de la lutte contre l'illettrisme.

Enfin, le CESER invite le Conseil régional à intégrer la nécessité d'agir contre l'illettrisme dans le cadre de sa démarche « Breizh COP » qui vise à construire un projet d'avenir pour la Bretagne à l'horizon 2040. Plusieurs objectifs parmi ceux qui ont été proposés en septembre 2018 pourraient y faire référence¹⁰. Il est primordial, en effet, que ce nouveau projet de territoire prenne en compte de façon explicite les questions d'emploi, de compétences, de formation et d'orientation professionnelles, et la lutte contre l'illettrisme qui est un facteur essentiel de sécurisation des trajectoires personnelles et professionnelles dans un monde en transformation. Ce projet devra traduire par des engagements le fait, ainsi que le mentionne très justement le CPRDFOP, que « *les compétences humaines, les qualifications et, par conséquent, la transmission des savoirs et la*

⁹ En février 2017, la Région Bretagne a adopté une délibération pour la création d'un service public d'accompagnement des entreprises (SPAÉ). La charte du SPAÉ précise ce dont il s'agit : « *La Région et les EPCI de Bretagne partagent une responsabilité de premier plan dans le soutien au développement économique de leur territoire. Conjointement, ils entendent la traduire par la mise en œuvre d'un 'service public de l'accompagnement des entreprises'. Ce service public n'est ni une structure, ni une administration. C'est un objectif : assurer aux entreprises, sur le terrain, une action publique lisible, simple et efficace. C'est une dynamique à engager ou à renforcer pour une organisation de l'action publique pleinement au service de l'entreprise. Le service public de l'accompagnement des entreprises (SPAÉ) est mis en place dans le cadre de la contractualisation entre les EPCI bretons et le Conseil régional de Bretagne.* »

¹⁰ Région Bretagne, *Les objectifs de la Breizh COP. 38 propositions mises en débat*. Septembre 2018. Dans l'objectif 6 « *Prioriser le développement des compétences Bretonnes sur les domaines des transitions* », il est question de développer « *la gestion prévisionnelle des compétences en lien avec les territoires pour anticiper les besoins de formations initiales et continues liées aux transitions (environnementales et numériques)* » et « *des parcours de formation vers les nouveaux emplois des transitions numériques et écologiques* ». Dans l'objectif 12 « *Gagner en performance économique par la performance sociale et environnementale des entreprises* », il est question de « *dynamiser la création d'emplois locaux et la réponse aux besoins des habitants en soutenant l'émergence de projets d'innovation sociale ayant un modèle économique* ». L'objectif 14 s'intitule « *Bretagne, région pionnière de l'innovation sociale* ».

formation, constituent une des clés de notre avenir, un investissement à caractère éminemment stratégique ».

➤ Une action des structures et associations au contact des populations fragiles à soutenir

Le rôle des professionnel.le.s et bénévoles des structures et associations qui sont au contact des populations fragiles est essentiel dans la lutte contre l'illettrisme, y compris pour les personnes en emploi qui peuvent choisir de se tourner vers ces acteurs pour remédier à leur situation plutôt que vers leur employeur. Certain.e.s salarié.e.s, en effet, ne souhaitent pas que leur situation d'illettrisme ou de (très) grande difficulté avec les savoirs de base soit connue de leur employeur et/ou de leurs collègues et s'adressent au réseau associatif pour les aider à y remédier. Ceci souligne combien la lutte contre l'illettrisme nécessite une action coordonnée de tous les acteurs.

Le CESER plaide, par conséquent, pour que les subventions publiques qui permettent aux structures et associations de mener des actions dans le champ de la lutte contre l'illettrisme, lorsqu'il est question de les réduire, soient maintenues au contraire, et même augmentées si nécessaire.

Par ailleurs, il estime que des actions de formation/sensibilisation sont nécessaires et à mettre en place pour faire en sorte que tous ces professionnel.le.s et bénévoles soient sensibilisé.e.s à la problématique de l'illettrisme et soient en capacité :

- d'identifier les situations d'illettrisme ;
- de connaître l'offre régionale et locale de formations et les possibilités d'accompagnement des personnes dans leur formation ;
- de distinguer les ressources disponibles dans la région qu'il s'agisse notamment d'outils ou d'expériences acquises par d'autres ;
- de mieux coopérer entre eux grâce à des possibilités d'échanges sur leurs actions respectives.

A cet effet, le CESER propose d'ouvrir à ces publics les sessions de sensibilisation/formation à l'illettrisme qui sont organisées par le GREF Bretagne, depuis 2017, au titre du plan de professionnalisation des professionnels du service public régional de l'orientation et de l'évolution professionnelle (SPRO-EP). Cette préconisation concerne aussi, et notamment, les professionnels et bénévoles qui devront mettre en œuvre le nouveau « Visa Internet » destiné à sensibiliser à l'Internet les publics qui en sont éloignés.

Trop souvent, les acteurs et les politiques relevant de l'action sociale d'une part et de la formation d'autre part s'ignorent où se méconnaissent ; une question comme la lutte contre l'illettrisme ne peut se régler sans une meilleure coopération de ces acteurs entre eux. Cette dernière est essentielle si l'on se place du point de vue

des personnes en situation d'illettrisme qui devront, dans leur parcours, faire appel à de multiples organismes ou dispositifs.

Le CESER invite donc l'Etat et la Région à jouer un rôle d'animation et de coordination des actions à l'échelle de la Bretagne.

➤ Des modules de formation aux savoirs de base à intégrer dans toutes les formations et un besoin de fluidité des parcours

Le CESER propose d'introduire dans toutes les formations de niveau V (niveau CAP) proposées par la Région Bretagne une possibilité d'accès à des actions de remédiation sur les savoirs de base, c'est-à-dire en lecture, écriture, calcul et numérique.

Il ne s'agit pas de créer des « sas » de remise à niveau avant l'entrée en formation qualifiante car l'expérience montre que ceux-ci sont souvent insuffisants car trop courts. L'objectif est plutôt de créer des modules permettant aux personnes qui en ont besoin de bénéficier d'une remise à niveau tout au long de l'action de formation.

Ceci suppose, d'une part, que les centres de formation puissent travailler davantage ensemble et en complémentarité et, d'autre part, que tous les cahiers des charges des appels d'offre de la Région prennent en compte l'objectif de la lutte contre l'illettrisme.

Mais cela nécessite aussi une mobilisation des professionnel.le.s du service public régional de l'orientation et de l'évolution professionnelles (SPRO-EP) dont l'une des missions consiste à aider les actif.ve.s qui en expriment le besoin à élaborer et concrétiser leur projet personnel d'évolution professionnelle et, le cas échéant, des projets de formation associés visant à accroître leurs aptitudes, compétences et qualifications professionnelles. Il y a, en effet, dans cette proposition du CESER, un enjeu de coordination des parcours et d'articulation des dispositifs.

Par ailleurs, le CESER estime que les personnes en situation d'illettrisme, et en particulier les salarié.e.s (cela comprend notamment ceux des structures d'insertion par l'activité économique) qui bénéficient du dispositif « Compétences clés » mis en œuvre par la Région devraient être beaucoup plus nombreuses. A cet effet, il suggère d'assurer une plus grande publicité à ce dispositif ; de le rendre plus lisible pour le public, les prescripteurs et le monde associatif ; d'envisager la possibilité d'y associer une aide financière alors qu'actuellement, il ne lui est attaché aucune forme de rémunération (contrairement aux autres formations de la Région).

➤ La nécessité de former aussi les salariés de plus de 45 ans, davantage touchés par l'érosion des compétences à l'écrit

Selon les statistiques de 2012, 53 % des personnes en situation d'illettrisme ont plus de 45 ans et la proportion semble augmenter avec l'âge. Or les salarié.e.s de plus de 45 ans sont aussi ceux qui partent le moins en formation (un.e salarié.e sur trois entre 55 et 64 ans contre un.e salarié.e sur deux entre 25 et 54 ans) et qui sont le plus souvent victimes du chômage et de licenciements. Le CESER appelle, par conséquent, à trouver des solutions pour permettre aux salarié.e.s seniors d'accéder davantage à la formation, sans se limiter aux formations réglementaires obligatoires (habilitations professionnelles, hygiène et sécurité, etc.), et à développer l'offre régionale de formation en direction de ce public. Il s'agit de rendre effectif un droit à la formation tout au long de la vie.

➤ Des formations aux compétences numériques générales devant tenir compte des situations d'illettrisme

Pour les personnes en situation d'illettrisme ou de (très) grande difficulté avec l'écrit (lecture, écriture), les formations aux compétences numériques ne peuvent se faire qu'en mode présentiel. Le CESER alerte par conséquent sur le risque qu'il y aurait à ne développer que des formations à distance pour ces publics, considérant qu'il ne peut s'agir pour eux d'une solution. Il souhaiterait qu'une réflexion approfondie soit engagée avec les acteurs de la formation continue, sous l'impulsion de la Région, sur la mise en place des formations à distance en tenant compte de la différenciation des publics.

➤ Un appel à développer l'innovation pédagogique et des formations sur mesure pour les personnes en situation d'illettrisme

Au terme de ce travail, il semble que la remédiation sur les savoirs de base pour les salariés en situation d'illettrisme devrait s'appuyer sur ce qu'ils savent faire dans leur poste et dans leur entreprise et le valoriser afin de leur permettre de reprendre confiance ; cette reprise de confiance est un préalable nécessaire pour pouvoir se projeter dans une formation. La porte d'entrée dans la formation ne peut donc pas être l'illettrisme ; on ne doit pas non plus parler de « repérage » et de « remise à niveau » ; il faut éviter les formations « en salle » et leur préférer les situations de travail comme situations d'apprentissage. Certains acteurs observent, par ailleurs, que les formations au numérique sont de bons prétextes pour travailler la remédiation sur les savoirs de base. La préparation d'un certificat

de qualification professionnelle (CQP) a été mentionnée à plusieurs reprises comme offrant également cette opportunité.

Le CESER invite le Conseil régional à soutenir l'innovation pédagogique des organismes de formation, et à conduire une réflexion sur les modalités les plus à même de faciliter l'engagement et l'appétence pour la formation de ces personnes, sachant qu'elles gardent souvent des traumatismes liés à leur scolarité et que les formations qui sont comme un « retour à l'école » sont la plupart du temps inenvisageables.

Il invite, de plus, à creuser la piste des regroupements inter-entreprises pour les formations aux savoirs de base (lire, écrire, compter), dans les territoires à faible densité. En effet, l'intervention des centres de formation devrait se faire de manière essaimée dans les entreprises, entreprise par entreprise, afin de privilégier les formations en situation de travail, mais il peut être nécessaire, dans un second temps, de constituer des groupes d'apprenant.e.s. Les regroupements inter-entreprises doivent être envisagés compte tenu du fait que le nombre de personnes concernées dans chaque entreprise est généralement très faible, ce qui est susceptible de retarder, voire même de compromettre, la mise en place des formations organisées en « groupes classe ».

➤ Une sensibilisation nécessaire des entreprises aux enjeux de la lutte contre l'illettrisme

Dans les entreprises, l'entretien professionnel, consacré aux perspectives d'évolution professionnelle du/de la salarié.e, lorsqu'il est correctement mené, est un bon moyen d'identifier les situations d'illettrisme et surtout d'évoquer la question avec les salarié.e.s concerné.e.s, s'ils en sont d'accord, pour construire avec eux un parcours de montée en compétences de base. Malheureusement, toutes les entreprises, et notamment les petites et très petites entreprises – le CESER rappelle que les entreprises de moins de 50 salariés emploient la moitié des salariés de la région¹¹ – ne se sont pas appropriées ce type d'entretiens qui réclame un certain savoir-faire¹².

Le CESER propose, par conséquent, que soient mises en place des actions visant à sensibiliser à la question de l'illettrisme, et à l'importance des entretiens professionnels, les chef.fe.s d'entreprises qui ne le sont pas déjà, et également, dans les moyennes et grandes entreprises, les acteurs que sont notamment les équipes de direction, les managers de proximité, les services des ressources humaines, les représentant.e.s du personnel. Ces actions pourraient être

¹¹ Les TPE (moins de 10 salariés) et les entreprises de 11 à 49 salariés emploient chacune 25 % des salariés. Les TPE représentent neuf entreprises sur dix. Source : Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE)

¹² Selon un rapport de l'inspection générale des affaires sociales (IGAS), l'entretien professionnel doit encore être approprié par les TPE et les PME, souvent assez réfractaires au caractère formalisé d'une telle démarche. S. Forcade, E. Robert et V. Wallon, *Bilan d'étape du déploiement du compte personnel de formation (CPF)*, juillet 2017

réalisées, avec l'appui de la Région, par les organismes consulaires, les organisations professionnelles, les opérateurs de compétences (OPCO) en mobilisant le service public d'accompagnement des entreprises.

Le CESER suggère, par ailleurs, qu'un.e « référent.e formation » soit identifié.e dans chaque entreprise et que cette personne, lorsqu'elle n'est pas le chef d'entreprise lui-même, soit, de même que lui, sensibilisée à la question de l'illettrisme et aux enjeux de la maîtrise des savoirs de base.

➤ Des ressources mutualisées à mettre en place à l'échelle de la région : un centre de ressources illettrisme ?

En Bretagne, à la différence d'autres régions, il n'existe pas de « centre de ressources illettrisme » suivant le canevas proposé par l'ANLCI. Sans aller jusqu'à dire qu'il faut suivre ce canevas, le CESER invite l'Etat et la Région à considérer, en lien avec le GREF Bretagne, la question d'un centre de ressources pour répondre aux besoins de tous les acteurs du territoire, y compris notamment les centres de formation d'apprentis (CFA). Ces besoins vont de l'information généraliste sur l'illettrisme, aux actions de sensibilisation et de formation, voire de mise en relation des acteurs, en passant par la constitution d'une banque d'outils (guides de repérage, guides d'accompagnement à la mise en place d'une démarche de lutte contre l'illettrisme, etc.)¹³.

Le Conseil régional qui a la compétence en matière d'orientation et de formation professionnelles, pourrait aussi, dans le même esprit, réaliser et mettre à disposition du public une cartographie régionale des différentes structures (associations, organismes de formation, points Région, professionnels du service public régional de l'orientation...) susceptibles d'accueillir et/ou d'accompagner les personnes en situation d'illettrisme en leur dispensant un premier niveau de conseil et en les guidant vers les formations adéquates.

➤ Des dispositifs comme « Karta Bretagne », ou d'autres à imaginer, pour les publics jeunes

Les statistiques sur l'illettrisme et leur analyse montrent une érosion des compétences à partir de 45 ans, mais aussi une baisse des compétences en écriture et lecture pour les générations les plus jeunes, à âge et niveau de diplômes fixés. Elles montrent également que le lien entre un niveau de compétences faible et un milieu social défavorisé est plus fort pour les générations 1981-1987 que pour les générations précédentes, ce qui tend à indiquer un accroissement des inégalités sociales concernant les compétences à l'écrit.

¹³ Il existe ainsi notamment une mallette « Compétences de base des apprentis – apprendre autrement par le travail », élaborée par l'ANLCI

Ces constats nous interpellent et donnent une obligation d'agir aux pouvoirs publics.

La Région, qui a compétence pour soutenir les politiques d'éducation¹⁴, pourrait utiliser les leviers dont elle dispose. Son dispositif « Karta Bretagne » consiste à accompagner, dans tous les lycées, des projets initiés par les équipes éducatives sur certaines thématiques qu'elle a fléchées. C'est un des leviers qui pourrait être adapté en conséquence. Mais il est possible aussi d'imaginer d'autres dispositifs dans les lycées, particulièrement les lycées professionnels, pour agir contre l'illettrisme.

➤ Mieux appréhender la situation dans les centres de formation d'apprentis

En Bretagne, les tests de positionnement sont utilisés à l'entrée en centres de formation d'apprentis (CFA). Les tests varient beaucoup en fonction des CFA ; ils sont destinés en principe à permettre des aménagements de parcours en fonction des situations individuelles. Le CESER estime qu'ils devraient avoir aussi comme objet de repérer les situations d'illettrisme, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui, du moins formellement.

Il souhaite également que des statistiques régionales soient produites au niveau des CFA pour outiller le pilotage de la politique de lutte contre l'illettrisme en Bretagne. Son étude montre en première approche que les jeunes en situation d'illettrisme peuvent représenter jusqu'à plus de 20 % des jeunes en première année de CAP dans les CFA bretons.

➤ Coordonner l'action contre l'illettrisme en apprentissage

Le CESER appelle de ses vœux une coordination de l'action de lutte contre l'illettrisme en apprentissage dans le nouveau contexte créé par la réforme issue de la loi « Avenir professionnel » du 5 septembre 2018. Il exprime cette demande alors que son étude montre en première approche que la question de l'illettrisme et des difficultés avec les savoirs de base ne mobilise pas collectivement les CFA bretons et qu'elle ne suscite pas davantage une action coordonnée de la part des acteurs de l'apprentissage : CFA mais aussi branches professionnelles, organismes gestionnaires, entreprises, centres de formation, associations, Région, Rectorat. Demain, les CFA dépendront fortement de leurs branches professionnelles respectives, via les opérateurs de compétences (OPCO), et les démarches inter-CFA ne se feront peut-être pas sans une impulsion de l'échelon politique régional. A partir du 1^{er} janvier 2020, sinon dès 2019, le Conseil régional ne sera plus en première ligne sur la question de l'apprentissage mais il restera compétent pour

¹⁴ Article L4221-1 du code général de collectivités territoriales

la formation globale de la population sur le territoire. Il existe un enjeu de développement de l'apprentissage à l'échelle de la Bretagne qui nécessite un minimum de coordination régionale. Le CESER incite par conséquent le Conseil régional à mettre en œuvre une action d'impulsion de la lutte contre l'illettrisme dans les CFA du territoire. Son rôle pourrait consister, par exemple, à réunir autour de la table les acteurs qui sont désormais en première ligne (les branches professionnelles, les opérateurs de compétences). Il pourrait favoriser une mutualisation et une coordination plus poussée entre tous les acteurs, sans oublier les entreprises d'accueil.

Les besoins d'outils et de références que certains CFA ont mentionnés dans le cadre de l'enquête du CESER tend à montrer que la question des fonctionnalités d'un centre régional de ressources sur l'illettrisme se pose aussi pour eux. La réflexion sur la mise en place d'un tel centre devra donc tenir compte aussi des actions en direction des apprenti.e.s, et du besoin qu'ont les CFA de mutualiser des outils. Faire connaître l'existence de moyens tels que, par exemple, le logiciel de lecture « Tacit » dont le développement a été financé par des fonds publics, pourrait constituer l'une des missions d'un tel centre.

➤ Une mobilisation indispensable des acteurs de l'apprentissage et particulièrement des branches professionnelles

Le CESER invite les CFA, leurs gestionnaires, les opérateurs de compétences et les branches professionnelles, en lien avec les autorités académiques qui sont en charge du contrôle pédagogique, à prendre en compte la question de l'illettrisme en y consacrant les moyens nécessaires. Cette prise en compte implique notamment d'individualiser davantage les parcours de formation des apprenti.e.s en CAP, par exemple par un allongement de la durée de la formation, ainsi que l'étude le montre.

Il souligne l'importance particulière que revêt à cet égard la responsabilisation et l'engagement des branches professionnelles (et des partenaires sociaux), compte tenu des nouvelles compétences que leur confère la réforme de l'apprentissage (les branches fixeront le coût des contrats d'apprentissage).

Il souligne aussi que la remédiation sur les savoirs de base des apprenti.e.s nécessite une mobilisation, non seulement de ces acteurs, mais aussi des maîtres d'apprentissage et (lorsqu'elles existent) des équipes de travail qui accueillent l'apprenti.e dans l'entreprise. Les CFA ayant répondu à l'enquête du CESER déplorent généralement un manque de moyens humains, financiers mais aussi pédagogiques pour prendre à bras de corps le problème de l'illettrisme ; de ce point de vue, l'accompagnement des jeunes par des maîtres d'apprentissage et des enseignants-formateurs, tous dûment formés à la problématique de l'illettrisme, est essentiel.

En conséquence, le CESER appelle de ses vœux une sensibilisation des employeur.se.s, des maîtres d'apprentissage et des formateurs, en même temps qu'un renforcement des liens entre l'entreprise et les CFA.

➤ **Accompagner aussi les familles**

Un certain nombre de témoignages soulignent l'importance qui doit être accordée à l'accompagnement des familles des jeunes apprenti.e.s. L'importance du rôle joué par la famille dans la remise à niveau concernant les savoirs de base des jeunes est maintes fois soulignée par les acteurs associatifs notamment (ATD Quart monde, centres sociaux, etc.).

➤ **Outiller les centres de formation d'apprentis et les lycées professionnels**

Enfin, il existe un enjeu fort de développement de la formation professionnelle initiale régionale qui nécessite également une coordination entre les établissements de formation en alternance, c'est-à-dire les CFA et les lycées professionnels, et cela d'autant plus que le ministère de l'Éducation nationale prévoit d'implanter des sections d'apprentissage dans tous les lycées professionnels. Le CESER préconise au sujet de l'ensemble de ces établissements, des formations de formateurs, un développement et des aides aux recherches-actions dans les établissements, la création d'une banque d'outils mutualisés, une aide à la recherche et à l'innovation pédagogique, des liens avec l'enseignement supérieur et la recherche.

Au terme de ce travail, le CESER 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.

Introduction

L'illettrisme est un sujet important et la lutte contre l'illettrisme existe en France depuis plus de 40 ans. Principalement du ressort de l'Etat, elle est aussi et de plus en plus prise en charge par les collectivités territoriales, l'un comme les autres déployant plusieurs dispositifs dont les plus récents sont les plans régionaux de lutte contre l'illettrisme.

La problématique de l'illettrisme souffre d'être peu visible alors qu'il s'agit d'une question d'importance, à la fois morale, sociale et économique. Plus de 40 ans après les premières actions initiées en France¹, la lutte contre l'illettrisme nécessite encore aujourd'hui une action collective forte et déterminée, en Bretagne comme ailleurs. La région ne peut se satisfaire du fait de compter peut-être proportionnellement un peu moins de personnes en situation d'illettrisme².

En 2017, la mise en place d'une nouvelle Agence nationale de la langue française pour la cohésion sociale et surtout la sollicitation adressée à l'ensemble des CESER par Thierry Lepaon, chargé de préfigurer cette agence, ont été les éléments déclencheurs de la présente étude.

Le CESER a choisi de traiter ici la question de l'illettrisme et non celle de la non-maîtrise de la langue française. Ce faisant, il se réfère à la définition de l'illettrisme qui en a été donnée par l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) et qui est communément admise. Cette définition reconnaît comme étant « illettrées », les personnes qui ne maîtrisent pas du tout l'écrit, c'est-à-dire l'écriture et la lecture, alors qu'elles ont été scolarisées en France³. Cette définition exclut de l'illettrisme les personnes qui apprennent le français comme une langue étrangère.

La prise en compte de ces dernières par les politiques publiques constitue également un enjeu d'une très haute importance. Cependant, il nous semble que les deux problèmes doivent être distingués et que la question de l'illettrisme reste une question en soi qui ne doit pas être confondue avec celle de l'intégration des personnes étrangères. Ces deux problématiques relèvent en effet des différences en termes, notamment, de pédagogies, d'accompagnement des personnes ainsi que de financements, même si les finalités peuvent parfois se confondre.

La présente étude n'obère pas la possibilité d'une autre étude qui serait conduite ultérieurement pour traiter de cet autre sujet.

Le CESER a également fait le choix de traiter dans cette étude la question de l'illettrisme en entreprise, avec un focus sur la situation des apprentis en première année de CAP dans les centres de formation d'apprentis (CFA). Les évolutions du travail sont telles aujourd'hui (transformation numérique, automatisation croissante dans les parcours professionnels...) qu'elles mettent encore davantage

¹ Le Conseil des ministres du 11 janvier 1984 déclare la « lutte contre l'illettrisme » comme prioritaire et un organisme est créé : le Groupe Permanent de Lutte contre l'Illettrisme (GPLI), auquel succédera l'Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme (ANLCI) en 2000.

² Ainsi que tend à le montrer les résultats des tests réalisés chaque année auprès des jeunes âgés de 17 ans lors des Journées Défense et Citoyenneté (JDC)

³ La définition complète en sera donnée plus loin

en difficulté les personnes qui, jusqu'alors, parvenaient à mettre en place des stratégies d'évitement ou de contournement pour cacher leur situation.

En 2017, la création de l'Agence de la langue française pour la cohésion sociale

Lors du comité interministériel à l'égalité et à la citoyenneté du 13 avril 2016, le gouvernement a décidé la création, au 1^{er} janvier 2017, d'une Agence de la langue française pour la cohésion sociale. La mission de préfiguration de cette agence a été confiée à Thierry Lepaon. Ce dernier a sollicité l'ensemble des CESER afin qu'ils contribuent à l'identification des priorités dans les régions et aident ainsi à concevoir la déclinaison régionale de l'action mise en œuvre par la future agence.

Un courrier du ministre de la Ville, Patrick Kanner, a été adressé en ce sens, le 5 octobre 2016, à l'ensemble des Préfets de région invitant chacun d'eux, « *en lien avec le Président du Conseil régional, à attirer l'attention du Président du CESER sur l'intérêt d'une autosaisine de son assemblée sur ce sujet, afin en particulier d'établir un diagnostic des politiques de maîtrise de la langue française sur son territoire et de proposer des préconisations visant à mieux prendre en charge collectivement les publics concernés* ».

En Bretagne, ce courrier n'a donné lieu à aucune saisine du CESER. Cependant, ce dernier en a été informé et s'est, en conséquence, interrogé sur la réponse qu'il pourrait apporter à cette sollicitation.

Après avoir organisé, le 4 janvier 2017, une journée d'information et d'échanges sur l'illettrisme en Bretagne à l'attention de l'ensemble de ses 120 membres, le CESER s'est saisi de ce sujet pour mener une étude plus approfondie de la situation dans la région.

Sur la base d'un cahier des charges, l'étude a été engagée en septembre 2017. Elle s'achève à peine plus d'un an plus tard après que la commission chargée de conduire le travail a été entièrement renouvelée en janvier 2018. Au début de l'année 2018, deux nouveaux rapporteurs ont été désignés en les personnes de Anne Le Menn et de Gilles Mathel, pour succéder à Pauline Martin-Paoli et Joseph-Bernard Allouard, qui avaient été désignés comme rapporteurs sous la précédente mandature du CESER.

Une autosaisine du CESER pour un éclairage spécifique sur la lutte contre l'illettrisme en Bretagne

Par la présente étude, le CESER souhaite mettre en lumière la lutte contre l'illettrisme, considérant à la suite des premières analyses, d'une part, que la question n'est pas suffisamment présente dans les débats publics et, d'autre part, qu'il s'agit d'un enjeu important d'égalité, de cohésion sociale et de développement

économique, trop souvent « mis sous la pile » des autres dossiers. Il souhaite également apporter aux pouvoirs publics qui mettent déjà en œuvre en Bretagne, depuis la fin 2015, un Plan régional de prévention et de lutte contre l'illettrisme en Bretagne, un éclairage complémentaire concernant la situation et les moyens de remédier à ce problème.

Une étude centrée sur les personnes en emploi

Dans cette étude, l'attention est volontairement centrée sur les personnes en emploi. Plusieurs arguments au moins ont plaidé pour le choix de cette focale, sachant qu'un parti pris d'emblée a été de considérer, d'une part que l'étude n'embrasserait pas tous les publics et toutes les situations possibles et, d'autre part, qu'elle serait centrée sur les remédiations possibles plutôt que sur les politiques éducatives et la prévention.

Tout d'abord, on sait, grâce aux statistiques nationales (il n'en existe pas à l'échelle de la Bretagne), qu'en France, plus de la moitié des personnes en situation d'illettrisme ont un emploi.

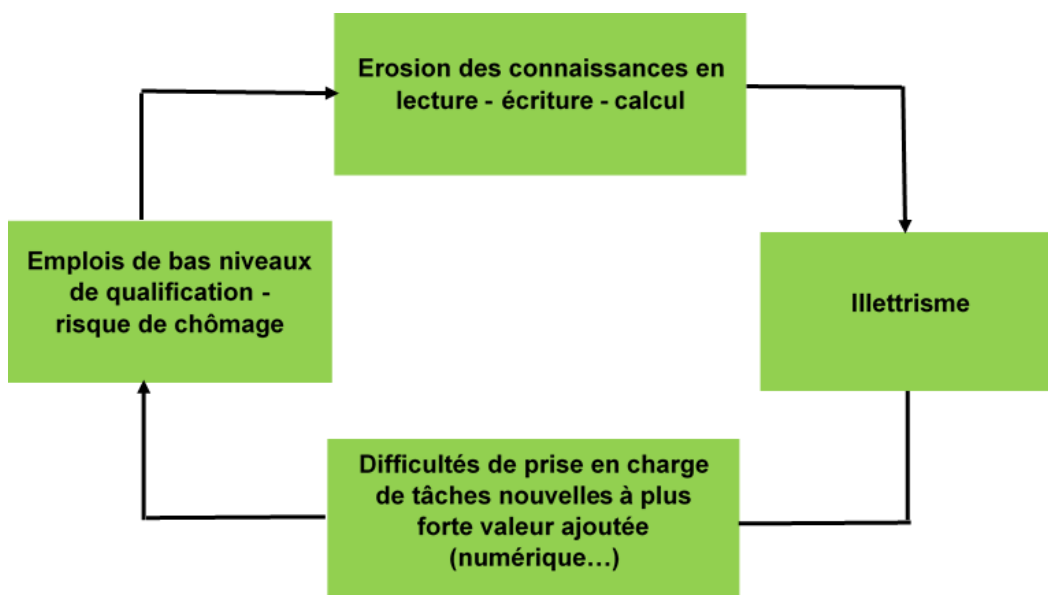
Le CESER aurait pu s'intéresser aux personnes en dehors de l'emploi (demandeurs d'emploi, jeunes décrocheurs, inactifs, ...) plutôt qu'à celles qui sont en emploi, considérant que les premières ont davantage besoin d'être accompagnées. Mais il a considéré que la Région et la Direction régionale de Pôle emploi qui co-animent, ainsi que nous le verrons, un Plan régional de prévention et de lutte contre l'illettrisme (Cf. ci-après), disposent déjà en principe d'une bonne connaissance du public des demandeurs d'emploi, puisque leurs dispositifs de formation s'adressent à ce public. On peut légitimement supposer par conséquent qu'elles disposent de données relatives aux entrées en formation des demandeurs d'emploi et de remontées d'informations par les organismes de formation chargés de mettre en œuvre les actions de formation qu'elles financent. La situation des personnes en emploi reste, en revanche, trop souvent une sorte d'angle mort des politiques pilotées par ces institutions. Le CESER, qui a pour mission d'éclairer les politiques régionales par ses avis et ses études, a donc considéré qu'il serait plus utile en s'intéressant aux personnes en emploi, et en éclairant certains aspects de la lutte contre l'illettrisme peut-être moins connus de ces deux institutions.

Les personnes en situation d'illettrisme qui ont un emploi sont, par ailleurs, plus vulnérables face aux évolutions du travail comme par exemple le développement du numérique, des démarches qualité, des activités de reporting, (...); elles sont plus vulnérables lorsque se produit un changement dans l'entreprise (organisationnel, technologique, ...) ou une restructuration (Cf. encadré ci-après). Ainsi, d'après la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES) du ministère du Travail, éprouver des difficultés à l'écrit

accroît la probabilité d'être inactif⁴ (22 % contre 7 %), d'avoir des expériences professionnelles limitées⁵ et d'être au chômage, en particulier pour les femmes (20 % de taux de chômage chez les femmes ayant ces difficultés contre 12 % pour celles qui ne les ont pas)⁶.

La lutte contre l'illettrisme chez les personnes en emploi rejoint donc des questions comme la sécurisation de l'emploi, la prévention du chômage, l'accès aux parcours qualifiants et l'élévation des niveaux de compétences et de qualification dans les entreprises bretonnes.

Les personnes en situation d'illettrisme vivent une véritable spirale qui, suite à la fin d'un contrat de travail peut les entraîner vers une grande précarité.



Source : Pascal Moulette audition au CESER le 18 septembre 2018

Il est à noter aussi que l'étude intègre la question des salariés en insertion par l'activité économique ; il s'agit là de personnes qui n'ont pas le statut de demandeur d'emploi mais rencontrent néanmoins des difficultés sociales et professionnelles particulières à se réinsérer sur le marché du travail.

⁴ Les inactifs sont par convention les personnes qui ne sont ni en emploi (BIT) ni au chômage : jeunes de moins de 15 ans, étudiants et retraités ne travaillant pas en complément de leurs études ou de leur retraite, hommes et femmes au foyer, personnes en incapacité de travailler...

⁵ DARES, Analyses n°045, juillet 2013, *La maîtrise insuffisante des savoirs de base : un obstacle pour s'intégrer au marché du travail ?*

⁶ *Ibid.*

Enfin, deux autres points méritent d'être précisés au sujet des attendus de cette étude.

Tout d'abord, s'intéresser à la lutte contre l'illettrisme chez les personnes en emploi n'exclut pas de regarder les actions conduites en dehors des entreprises car certains salariés en situation d'illettrisme, ainsi que l'a souligné un document produit en Bretagne en 2017 dans le cadre de la lutte contre l'illettrisme, ne souhaitent pas que leur situation soit connue de leur employeur ou de leurs collègues et font la démarche de se tourner vers le réseau associatif pour les aider à y remédier⁷.

Si la question de l'illettrisme est toujours une question sensible, elle l'est tout particulièrement dans la sphère professionnelle.

Ensuite, on se gardera bien, dans le cadre de la présente étude, de dire qu'il revient aux entreprises plus qu'à d'autres acteurs d'assumer la responsabilité de la remédiation sur les savoirs de base lire, écrire, compter. Selon le CESER, cette responsabilité doit être assumée collectivement. Nonobstant, les acteurs économiques, peuvent jouer un rôle, dans l'intérêt des salariés et dans celui des entreprises qui peuvent en espérer ainsi que nous le verrons de nombreux avantages (meilleure performance économique, meilleure image, etc.), du développement économique (vision macroéconomique), de la cohésion sociale et du progrès social.

Un focus sur les jeunes en apprentissage

La présente étude comprend un focus sur la situation des apprentis en première année de CAP dans les centres de formation d'apprentis (CFA). Le choix de ce focus ne présume pas qu'il y aurait davantage de situations d'illettrisme au sein de cette population que dans l'ensemble de la population des jeunes bretons des mêmes âges⁸.

Cette question des apprentis a été retenue pour au moins deux raisons.

Premièrement, il s'agit d'un public jeune, en transition entre le monde de l'école et le monde du travail. S'intéresser à ce public, sortant de collège ou de lycée et plus rarement d'une autre voie (préapprentissage, apprentissage, mission générale d'insertion ou autre)⁹, permet donc de s'interroger :

⁷ Ceci a été souligné notamment dans le Kit pratique Bretagne de l'ANLCI « Comment proposer des formations sur mesure pour les salariés ne maîtrisant pas les compétences de base ? », 2017

⁸ En Bretagne, dès 2017, une expérimentation est menée qui élève l'âge d'entrée en apprentissage à 30 ans, au lieu de 26 ans.

⁹ Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance (DEPP), ministère de l'Éducation nationale, Note d'information n°18.22, septembre 2018. Selon la DEPP, sur la base d'un panel des élèves entrés pour la première fois en CAP en 2011-2012, la DEPP calcule que 79 % viennent de troisième, 4 % d'une classe de préapprentissage, 17% du second degré (13% de la voie professionnelle et 4% de la voie générale), et les autres, d'une classe antérieure à la troisième, d'un dispositif de la mission générale d'insertion ou autre.

- sur le lien entre le collège/lycée et les centres de formation d'apprentis (CFA) ainsi qu'entre le collège/lycée et le monde de l'entreprise ;
- sur l'articulation entre la formation au CFA et la formation dans l'entreprise ;
- sur les possibilités de se former aux savoirs de base dans en formation par apprentissage ;
- sur le suivi et l'accompagnement des jeunes en grandes difficultés avec les savoirs de base, à la fin de l'obligation scolaire.

Il s'agit de jeunes, âgés de 15 ans, parfois moins, qui entrent dans une formation par apprentissage de niveau V au terme de la scolarité obligatoire. Ils viennent donc tout juste de quitter l'école.

Le fait que certains d'entre eux puissent être en grande difficulté avec l'écrit et même en situation d'illettrisme interroge la part de responsabilité du système éducatif et des politiques éducatives (comme cela a souvent été souligné au cours des auditions), mais disons-le d'emblée, cette question ne constitue pas le sujet de cette étude. La question de l'école et de son rôle, en lien avec les familles, dans la production de l'illettrisme sera certes évoquée dans ce rapport mais sans en constituer le point de réflexion central. Il s'agit en effet d'une question de portée nationale, mettant en jeu les politiques éducatives, pour laquelle le CESER n'a pas de compétence.

Deuxièmement, au moment du choix du CESER de travailler ce sujet, la réforme de l'apprentissage qui découle de la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018 n'était pas connue¹⁰ et les Régions, en tant que collectivités territoriales, avaient des compétences significatives en matière de développement de l'apprentissage qui leur conféraient un pouvoir d'influence sur les centres de formation d'apprentis (CFA). En Bretagne, le dispositif « Bretagne Qualité Apprentissage » (BQA) et le plan régional de développement de l'apprentissage étaient des leviers d'action importants à la main de la Région, lui permettant de financer des actions spécifiques. Alors que s'achève la rédaction de ce rapport, il est connu désormais que, dans le domaine de l'apprentissage, les compétences conférées par la loi aux Régions seront très amoindries à partir du 1^{er} janvier 2020 (suppression de la fraction régionale de la taxe d'apprentissage, fin du régime d'autorisation préalable, etc.) et l'on ne sait ce que deviendront BQA ou la carte régionale des formations. D'autres acteurs, les nouveaux opérateurs de compétences (OPCO remplaçant les OPCA) et les branches professionnelles auront vu, au contraire, leurs compétences être nettement renforcées. Les préconisations du CESER s'adressent donc aussi à ces acteurs.

Sur le volet de l'apprentissage, compte tenu du nouveau contexte, le CESER adresse ses préconisations à la Région qui conserve en dépit de la réforme des moyens d'intervention ; au titre de la péréquation territoriale notamment mais aussi, si elle le souhaite, en consentant un effort en propre (ainsi que la Région Pays de la Loire par exemple a annoncé qu'elle le ferait), mais aussi aux opérateurs de compétences (OPCO), aux branches professionnelles et aux organismes

¹⁰ Cette réforme a été annoncée par le gouvernement début 2018 tandis que notre cahier des charges a été rédigé au cours de l'été 2017

gestionnaires des centres de formation d'apprentis (CFA), qui, par suite de la loi « Avenir professionnel », vont piloter, avec France Compétences, le marché de l'apprentissage.

En conclusion, s'interroger sur la lutte contre l'illettrisme dans les entreprises et dans les centres de formation d'apprentis (CFA) paraît d'autant plus opportun aujourd'hui que le contexte dans lequel cette action pourra se développer est en pleine recomposition. La présente étude tient compte de la réforme de la formation professionnelle et de l'apprentissage qui est en cours et de la connaissance que l'on peut en avoir à l'heure où nous écrivons, alors que de nombreux décrets d'application devront encore, au cours des prochains mois, en préciser le contenu.

Plan de l'étude

La présente étude comprend cinq chapitres. Le premier chapitre est consacré à la définition de l'illettrisme. Le deuxième chapitre présente des données statistiques et sociales qu'il faut avoir en tête. Le troisième chapitre évoque les enjeux de la lutte contre l'illettrisme et les dispositifs de l'action publique. Les deux derniers s'intéressent à la lutte contre l'illettrisme dans le cadre de l'apprentissage (chapitre 4) et dans le cas des personnes en emploi (chapitre 5).

Chapitre 1

L'illettrisme, de quoi parle-t-on ?

Que faut-il entendre exactement à travers le mot « illettrisme » par rapport à la notion de « grande difficulté avec l'écrit » par exemple ? N'y aurait-il pas un intérêt, et quels en seraient les avantages et les inconvénients à élargir l'étude à la problématique des immigrés et des migrants qui doivent apprendre le français comme une nouvelle langue ou à celle des « savoirs de base » ? Ce chapitre a pour objectif de préciser différentes notions et, en conséquence, le champ de l'étude.

1. Illettrés, analphabètes, allophones : des publics et des problématiques distincts

1.1. Définition de l'illettrisme

Le CESER a choisi de retenir dans cette étude l'illettrisme tel qu'il a été défini par l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) avec l'appui de plus de 150 institutions en 2003.

Selon cette définition, **« l'illettrisme qualifie la situation de personnes de plus de 16 ans qui, bien qu'ayant été scolarisées, ne parviennent pas à lire et comprendre un texte portant sur des situations de leur vie quotidienne, et/ou ne parviennent pas à écrire pour transmettre des informations simples. »**

Pour certaines personnes, ces difficultés en lecture et en écriture peuvent se combiner, à des degrés divers, avec une insuffisante maîtrise d'autres compétences de base comme la communication orale, le raisonnement logique, la compréhension et l'utilisation des nombres et des opérations, la prise de repères dans l'espace et dans le temps, etc. »

1.2. Illettrisme vs analphabétisme

Partant de cette définition, l'illettrisme se distingue de l'**analphabétisme** qui concerne la situation de personnes *qui n'ont jamais été scolarisées*, que ce soit en France ou dans un autre pays. Pour apprendre à lire, écrire et compter en français, les personnes analphabètes doivent entrer dans un premier cycle d'apprentissage. En France, on parle d'analphabétisme uniquement pour des personnes nées étrangères à l'étranger, puisque l'on considère que les personnes nées et ayant grandi en France ont été scolarisées.

Ceci étant, la distinction n'est pas si évidente qu'il y paraît puisqu'en 1958, l'UNESCO a donné une définition de l'analphabétisme qui ne permettait pas de le distinguer de l'illettrisme. Selon cette définition, en effet, une personne analphabète est une personne *« incapable de lire et d'écrire, en le comprenant, un exposé bref et simple de faits en rapport avec sa vie quotidienne »*.

L'ANLCI précise, dans un document de 2003, que « *si dans les deux cas [illettrisme et analphabétisme], il y a bien une absence ou une insuffisance de la capacité à lire et à écrire en langue française, les causes du problème, le vécu des personnes et les modalités d'accompagnement diffèrent. Ainsi est née la lutte contre l'illettrisme qui s'est développée à côté de la politique de formation linguistique des migrants.* »¹

Elle précise également que : « *D'autres pays ont réagi différemment en choisissant une approche plus globale. Pour eux, l'alphabétisation concerne tout le monde, quelles que soient les causes qui conduisent à la non-maîtrise de la langue écrite. Ce sont les démarches d'accompagnement des personnes qui sont différenciées alors que la politique, la communication et les services d'appui sont communs.* »

1.3. Personnes en situation d'illettrisme vs personnes relevant du « français langue étrangère » (FLE)

En France, on distingue donc l'illettrisme de l'analphabétisme, mais aussi de la situation des immigrés qui ont été scolarisés, sont parfois très diplômés dans leur pays et doivent apprendre le français comme une nouvelle langue.

Ces derniers sont orientés vers des formations linguistiques, différentes des formations destinées aux personnes en situation d'illettrisme.

Ainsi les adultes étrangers ressortissants de pays tiers à l'Union européenne, issus de toutes les régions du monde, dont le projet est de s'établir durablement sur le territoire national, signent un contrat d'intégration républicaine par lequel ils s'engagent notamment à suivre une formation civique, à passer un test linguistique et pour ceux qui en ont besoin à suivre une formation linguistique².

Pour ces publics, on parlera du « français langue étrangère », abrégé par le sigle FLE, qui est la langue française lorsqu'elle est enseignée à des apprenants non francophones en France ou à l'étranger. C'est une discipline pour laquelle il existe des enseignements et méthodologies spécifiques.

¹ ANLCI, Cadre national de référence, 2003

² Si le niveau de langue est inférieur au niveau A1 du Cadre européen commun de référence (CECRL), une formation linguistique obligatoire est prescrite pour progresser vers ce niveau (50, 100 ou 200 heures vous seront dispensées). Le niveau A1 en langue française permet de communiquer dans la vie de tous les jours. Pour obtenir la carte de résident, les personnes doivent avoir atteint le niveau de langue A2 (depuis 2018) du CECRL. En qualité de demandeur d'une carte de résident et titulaire du niveau A1 du CERL, elles peuvent bénéficier d'une seconde formation linguistique d'une durée de 100 heures leur permettant d'atteindre le niveau A2 requis. Ces formations sont axées sur le français de la vie pratique, de la vie publique et de la vie professionnelle.

L'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) est chargé de mettre en œuvre les dispositifs de formation afférents.

Des offres ultérieures de formation linguistique, proposées par les collectivités territoriales, peuvent permettre aux personnes d'approfondir leur connaissance du français en choisissant des modules adaptés à leurs besoins (formation linguistique à visée professionnelle par exemple). Ainsi en Bretagne, la Région finance des formations FLE dans le cadre du DRIP (Dispositif régional d'insertion professionnelle). Ces formations permettent à des personnes migrantes d'accéder à un apprentissage du français en même temps que de bénéficier d'un accompagnement pour définir et valider un projet professionnel ou une entrée en formation.

Ces publics peuvent faire valider leurs compétences acquises par des diplômes, depuis les premiers apprentissages jusqu'aux niveaux les plus élevés. Ces diplômes – le DILF (diplôme initial de langue française), le DELF (diplôme d'études en langue française) et le DALF (diplôme approfondie de langue française) – sont corrélés avec l'échelle à six niveaux du Cadre européen commun de référence pour les langues³.

Quant aux enfants non francophones, ils sont positionnés dans un niveau scolaire en fonction de leur âge et de leurs capacités après une évaluation en langue d'origine. Ils sont inscrits à la fois dans des classes ordinaires qui les accueillent pour les apprentissages généraux, et en Unité pédagogique pour élèves allophones arrivants (UPE2A) pour suivre un enseignement intensif du français en coordination avec les activités de la classe ordinaire. Ils sont intégrés de manière croissante dans la classe ordinaire en fonction de leur progression dans l'UPE2A, jusqu'à ce qu'ils soient en mesure de suivre pleinement le parcours d'enseignement ordinaire. La fin du suivi et de l'accompagnement en UPE2A est décidée par l'équipe pédagogique de l'école ou du collège sous l'autorité du directeur ou du chef d'établissement sur la base de la maîtrise des compétences.

Pour ces enfants, on parlera notamment du « français langue seconde » ou du « français langue de scolarisation ». L'Education nationale définit le « français langue seconde » comme la langue qui, en France, permet à l'élève d'accéder à une qualification. Le sigle FLS peut, dans ce cas, se traduire par « français langue de scolarisation »⁴. Le FLS « *permet à l'élève d'accéder à une qualification, non seulement de communiquer avec autrui mais aussi de suivre les cours, de s'approprier la culture scolaire et le code culturel des jeunes de leur âge. Certes, il s'inspire du français langue étrangère (FLE), mais tend vers le français langue maternelle et surtout la maîtrise des sept piliers du Socle commun de connaissances et de compétences* »⁵.

1.4. Etre au clair sur ce dont on parle

Un autre marqueur de différence entre les publics illettrés et les publics immigrés qui ont besoin d'apprendre le français tient au fait que les personnes en situation d'illettrisme ne s'affichent jamais comme telles et sont par conséquent difficiles à identifier. En effet, « ***l'illettrisme est invisible (...) : les personnes qui y sont confrontées font tout pour cacher leurs problèmes, contourner leurs difficultés et passer inaperçues*** »⁶. Il en découle que le repérage de ces

³ Élaboré à l'initiative du Conseil de l'Europe, le Cadre européen commun de référence (CECR) offre une base commune pour l'élaboration de programmes de langues vivantes, de référentiels, d'examens, de manuels, etc. en Europe. Le CECR décrit les compétences en langues étrangères avec une échelle à six niveaux : A1 et A2, B1 et B2, C1 et C2

Source : <http://www.gref-bretagne.com/Publications/Orientation-et-formation/Competences-cles/La-formation-linguistique-a-destination-des-migrants>

⁴ Français langue seconde est la terminologie qui a été officiellement adoptée en France par l'Education nationale, dans le cadre de la scolarisation des enfants de migrants

⁵ <http://eduscol.education.fr/lettres/enseigner/ressources-par-dispositif-et-enseignement/enseignement-du-fls.html>

⁶ Marie-Thérèse Geffroy, Patricia Gautier-Moulin, *L'illettrisme*, 2013

personnes est souvent difficile et mobilise (ou devrait mobiliser) des moyens particuliers. Le CESER a auditionné une personne en situation d'illettrisme qui a souhaité témoigner de ses difficultés, mais combien d'autres se cachent ? La question du nombre de personnes concernées sera évoquée plus loin (cf. chapitre 3, ci-après).

Pour bien comprendre la question politique de l'illettrisme, identifier les leviers de la lutte contre l'illettrisme, il faut, ainsi que le souligne Mme Geoffroy, être au clair sur ce dont on parle.

Ainsi, pour elle : *« Être en situation d'illettrisme c'est ne pas pouvoir lire le petit mot de la maîtresse dans le cartable de son enfant, ou une consigne d'hygiène ou de sécurité au travail, ne pas arriver à faire un calcul simple, ne pas pouvoir remplir un chèque ou retirer seul de l'argent à un distributeur automatique, etc. C'est ne pas maîtriser la base de la base : lire, écrire, compter dans des situations courantes de la vie quotidienne. Et cela alors que pourtant vous avez été scolarisé et que tout le monde pense que vous savez le faire ».*

On notera au passage que cette citation ajoute dans la définition de l'illettrisme aux compétences qui consistent à **savoir lire et écrire**, le fait de **savoir effectuer des calculs simples**.

Pour Hervé Fernandez, directeur de l'ANLCI⁷ : *« Il faut dissiper des malentendus, des confusions parce que lorsque l'on prononce ce mot « illettrisme », les idées ne sont pas toujours claires. Il faut rappeler que l'illettrisme c'est quand on a fréquenté l'école et que l'on en est sorti avec un bagage très fragile, et pas suffisant pour faire face à des situations en apparence très simples de la vie ordinaire. On ne parle pas des fautes de français, des fautes d'orthographe, des fautes de grammaire, ou d'écriture inclusive ou autre chose, mais de l'incapacité à se débrouiller tout seul quand il s'agit de comprendre des messages très simples comme une consigne de travail donnée par écrit (...) ou quand il s'agit de laisser un message par écrit ».*

La question des personnes allophones et des migrants

Le CESER n'a pas retenu dans le cadre de la présente étude la question des personnes allophones (qui ont une autre langue maternelle que le français) ou celle des immigrés (qu'ils aient ou non le statut de réfugiés), bien que cette question soit revenue souvent lors des auditions et qu'il s'agisse d'un sujet important et de plus en plus prégnant. Plusieurs centres de formation d'apprentis (CFA) ont mentionné cette question et le budget 2018 de la Région Bretagne fait d'ailleurs explicitement référence aux jeunes allophones accueillis dans les CFA. Dans le cadre du Dispositif régional d'insertion professionnelle (DRIP), à partir de 2018, la Région Bretagne prévoit des actions de formation pour l'acquisition des premiers niveaux de compétences en français langue étrangère (FLE).

⁷ Audition au CESER de Bretagne le 7 novembre 2017

2. Illettrisme et compétences de base

2.1. Comprendre l'articulation entre illettrisme et « compétences de base »

Au cours des auditions conduites par le CESER, en particulier des centres et organismes de formation, il a été fait régulièrement référence aux « compétences de base » et aux « compétences clés » qui sont au-delà de la question de l'illettrisme.

A y regarder de plus près, on remarque que l'action de l'ANLCI ne se limite pas à l'illettrisme tel que défini précédemment, c'est-à-dire aux compétences qui consistent à savoir lire, écrire et effectuer des calculs simples. On peut lire en effet, aujourd'hui, sur le site internet de l'agence que « *l'on parle d'illettrisme pour des personnes qui, après avoir été scolarisées en France, n'ont pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture, de l'écriture, du calcul, **des compétences de base**, pour être autonomes dans les situations simples de la vie courante. Il s'agit pour elles de réapprendre, de renouer avec la culture de l'écrit, avec les formations de base, dans le cadre de la politique de lutte contre l'illettrisme.* »⁸

Les « compétences de base » étaient déjà mentionnées en 2003 dans le « Cadre national de référence pour l'accès de tous à la lecture, l'écriture et aux compétences de base » de l'ANLCI, duquel est extraite la définition de l'illettrisme déjà mentionnée (page 13)⁹.

Ce cadre national précise qu'« *autour du noyau traditionnel, qui regroupe les compétences linguistiques (communication orale, lecture et écriture) ainsi que les compétences en mathématiques et les compétences cognitives (raisonnement logique, repérage dans l'espace et dans le temps, capacité à apprendre), apparaissent **d'autres compétences de base** dont l'importance croît avec les évolutions de la société ; citons : les compétences en technologies de l'information, les langues étrangères, la culture technologique, l'esprit d'entreprise et les aptitudes sociales* »¹⁰.

Pour l'ANLCI, depuis au moins 2003 (publication du cadre national), « *la politique de lutte contre l'illettrisme a pour but de garantir le droit d'accès de tous les citoyens aux premiers niveaux de ces compétences de base. **Quatre paliers sont définis pour graduer l'avancée vers la maîtrise des compétences de base. C'est la non-maîtrise des deux premiers degrés qui caractérise une situation d'illettrisme.*** »

⁸ <http://www.anlci.gouv.fr/Illettrisme/De-quoi-parle-t-on/Les-definitions>

⁹ « *Pour certaines personnes ces difficultés en lecture et en écriture se combinent, à des degrés divers, avec une maîtrise insuffisante de compétences de base, comme la communication orale, le raisonnement logique, la compréhension et l'utilisation des nombres et des opérations, la prise de repères dans l'espace et dans le temps, etc.* »

¹⁰ Le cadre de référence citant la Commission européenne : réaliser un espace européen de l'éducation et de la formation tout au long de la vie (novembre 2001)

Les quatre piliers sont définis comme suit.

On remarquera les deux premiers introduisent, à côté des compétences en linguistique et en mathématique, des compétences cognitives.

Figure 1. Les deux premiers paliers vers la maîtrise des compétences de base selon l'ANLCI, dont la non maîtrise caractérise la situation d'illettrisme

Degrés	Description
Degré 1 : Repères structurants	Compétences permettant de se repérer dans l'univers de l'écrit (identification des signes et des mots), dans l'univers des nombres (base de la numération), dans l'espace et dans le temps , de participer à des échanges oraux avec des questions-réponses simples, etc.
Degré 2 : Compétences fonctionnelles pour la vie courante	Compétences permettant, dans un environnement familier, de lire et d'écrire des phrases simples, de trouver des informations dans des documents courants, de donner et de prendre des informations orales lors d'un entretien, de résoudre des problèmes de la vie quotidienne nécessitant des calculs simples , etc. Les personnes concernées s'acheminent vers la mise en place de savoir-faire d'ordre linguistique, cognitif, mathématique, mais ceux-ci sont encore étroitement finalisés sur les situations pratiques de leur vie quotidienne ¹¹ .
Degré 3 : Compétences facilitant l'action dans des situations variées	Ces compétences permettent de lire et d'écrire des textes courts, d'argumenter, de résoudre des problèmes plus complexes, d'utiliser plus largement des supports numériques etc. Il s'agit d'aller au-delà du pragmatisme quotidien et de se diriger vers plus de distanciation, de transversalité, d'automatisation, vers une appropriation croissante des codes (règles orthographiques, registres de langue...) vers un usage plus systématique d'outils d'appréhension du réel (tableaux, graphiques, schémas...). Le degré trois est proche ¹⁴ du niveau du certificat de formation générale.
Degré 4 : Compétences renforçant l'autonomie pour agir dans la société de la connaissance	Ce degré regroupe l'ensemble des compétences nécessaires pour être à l'aise dans la société, s'adapter aux évolutions et continuer à se former. Il correspond au bagage de fin de scolarité obligatoire. Le degré quatre est proche ¹⁴ des exigences de formation générale des qualifications de niveau V (CAP, BEP, Brevet des collèges, etc.).

Source : ANLCI, Cadre national de référence pour l'accès de tous à la lecture, l'écriture et aux compétences de base, septembre 2003

2.2. L'ANLCI parle aussi d'un « socle fonctionnel »

L'ANLCI donne de nombreux exemples d'actes de la vie courante dont l'exécution est conditionnée par la maîtrise d'un « socle fonctionnel » de compétences.

¹¹ L'ANLCI explique que « cette définition des champs et des degrés de compétences doit rester pragmatique, facile à comprendre par les apprenants et accessible aux formateurs. Elle doit faciliter l'évaluation des acquis ainsi que la construction et la conduite des parcours de formation par les accompagnateurs et les formateurs mais aussi par les intéressés eux-mêmes. »

Le cadre de référence de 2003 contient ainsi que « *la lutte contre l'illettrisme est "à la base de la base..." car il s'agit de mettre à la portée de tous un socle fonctionnel qui regroupe les compétences nécessaires à la vie courante : circuler, faire des courses, prendre un médicament, choisir un programme de télévision, utiliser un appareil, lire une petite annonce, régler une facture, faire son budget, prendre le train...* ». Dans un document plus récent, l'ANCLI ajoute à cette liste « *utiliser un appareil, suivre la scolarité de son enfant, entrer dans la lecture d'un livre, retirer de l'argent d'un distributeur automatique, lire un schéma, une consigne de travail ou de sécurité, un planning des horaires de travail, calculer des quantités, communiquer avec son entourage au travail (clients, collègues, etc.)...* »¹².

Les conséquences de la non-maîtrise de ce socle sont nombreuses ; le fait que des parents ne puissent pas accompagner leurs enfants dans leur scolarité doit particulièrement nous interpeller.

L'acquisition de sa maîtrise constitue une première étape. Sans elle, il paraît difficile de pouvoir **accéder à d'autres formations permettant une montée en qualification des personnes**.

Pour les personnes en situation d'illettrisme il s'agit du premier pas pour l'accès aux autres compétences de base, et aux « compétences clés » qui constituent une autre notion. Ainsi que l'écrit Mme Geoffroy, « *pour accéder aux compétences clés il faut avoir dépassé le seuil de l'illettrisme* »¹³.

2.3. « Compétences de base », « compétences clés », ...

Dès lors que l'on parle des « compétences », diverses notions apparaissent, en particulier celles de « compétences de base » et de « compétences clés ».

Il n'existe pas de définition unique de ces autres « compétences de base », le terme « compétences » lui-même faisant l'objet de multiples définitions¹⁴.

Selon une étude commandée en 2004 par l'ANLCI, il existe un relatif consensus pour décrire le noyau dur des « compétences de base »¹⁵ :

- la compétence linguistique : parler, comprendre, lire, écrire ;
- la compétence mathématique : compter, calculer ;
- la compétence cognitive : raisonnement logique, repérage dans le temps et dans l'espace.

¹² ANLCI, diaporama Contribution de l'ANLCI aux Assises Académiques de l'Education Nationale (2010)

¹³ *Op. cit.*

¹⁴ L'étude dégage un consensus du monde de la formation pour dire qu'il existe un lien entre compétences et action (la compétence, c'est la capacité d'agir d'un individu ; elle se manifeste dans la tâche à accomplir) ; entre compétence et situation (la compétence est contingente d'une situation donnée et suppose donc une adaptation aux évolutions et aux exigences de la situation ; elle ne s'opère pas dans l'absolu) ; entre compétence et mobilisation (il y a mobilisation, organisation, intégration, conscientisation, et le plus souvent combinaison de différents types de savoirs, acquis en formation, dans la pratique professionnelle).

¹⁵ Anne Vicher, Guide des référentiels et des outils d'évaluation des compétences langagières, des compétences de base et des compétences clés (2004)

Au-delà du noyau dur, les autres « compétences de base » font référence aux compétences à mettre en œuvre pour faire face aux exigences et contraintes du travail, comme les nouvelles technologies par exemple. Autrement dit, il s'agit des compétences qu'il faut avoir acquises pour trouver un emploi ou maintenir son employabilité. On dépasse donc ici largement le cadre de l'illettrisme.

Aujourd'hui, il existe divers référentiels qui font référence aux « compétences de base », aux « compétences clés », voir aux « compétences fondamentales », mais aussi aux « savoirs de base », et à des « socles » de connaissances et de compétences. Ces référentiels ont été élaborés, pour certains au niveau national, et pour d'autres au niveau européen (UE) ou international (OCDE). Ils renvoient à des publics différents. Un tableau ci-après présente de manière synthétique ces différentes notions.

Ainsi, en 2006, dans le cadre de l'Union européenne ont été ainsi définies les huit « compétences clés » estimées nécessaires à l'épanouissement et au développement personnel des individus, à leur inclusion sociale, à la citoyenneté active et à l'emploi. L'ambition va ici aussi bien au-delà du seuil de l'illettrisme.

En France, du côté du ministère du Travail, l'approche par « compétences clés » a orienté la politique d'intervention en faveur des personnes en insertion professionnelle qui cible les publics peu qualifiés et/ou en situation d'illettrisme avec la mise en place, en 2008, du programme « Compétences clés » qui sera évoqué plus loin.

En 2009, l'ANLCI a produit son propre « Référentiel des compétences clés en situation professionnelle » pour aider les pouvoirs publics nationaux et territoriaux, ainsi que certains acteurs de la formation (les organismes paritaires collecteurs agréés notamment), qui souhaitaient pouvoir s'appuyer sur un référentiel commun, qui soit un référentiel simple, opposable, permettant de parler un langage commun, et qui puisse servir de cadre à l'analyse des « compétences clés » mises en œuvre dans l'activité professionnelle. Ici on parle de compétences « clés » car transversales d'un secteur d'activité à un autre.

Pour l'ANLCI, il s'agissait de fournir un instrument pour faire de la lutte contre l'illettrisme, et de l'accès aux compétences de base, une composante de la formation professionnelle. A cet effet, elle a produit un tableau qui met en correspondance les degrés du Cadre national de référence de 2003 avec les capacités professionnelles décrites dans ce nouveau « Référentiel des compétences clés ».

Tableau 1. Tableau de correspondance entre le Cadre national de référence de 2003 et le Référentiel des Compétences clés en situation professionnelle de 2009

Degrés	Capacités professionnelles décrites dans le Référentiel des compétences clés
Degré 1 : Repères structurants	1 Imitation Ce degré correspond à des tâches simples dans leur définition, et souvent répétitives d'une activité. L'exécution de ces tâches se réfère à un modèle précis. La consigne donnée ne nécessite pas la maîtrise d'un vocabulaire spécifique.
Degré 2 : Compétences fonctionnelles pour la vie courante	2 Adaptation Ce degré constitue une progression dans laquelle, dans un environnement familier, une personne s'achemine vers la mise en place de savoir-faire sur des situations pratiques, à travers la maîtrise de consignes plus complexes exprimées avec un vocabulaire précis. Les tâches à exécuter font appel à une séquence coordonnées d'activités dans un cadre professionnel continu.
Degré 3 : Compétences facilitant l'action dans des situations variées	3 Transposition On peut, à ce niveau, confier à une personne la responsabilité d'une tâche globale en fonction d'un objectif assigné dans des situations nouvelles et variées. La réalisation des tâches ou une adaptation de la consigne (notamment en ce qui concerne le choix des moyens). Les tâches à exécuter font appel à la maîtrise d'un processus complet.
Degré 4 : Compétences renforçant l'autonomie pour agir dans la société de la connaissance	

Source : ANLCI, 2009

Du côté de l'Education nationale, la loi d'orientation et de programmation pour la refondation de l'École de la République du 8 juillet 2013 a prévu une redéfinition du socle commun, devenu « socle commun de connaissances, de compétences et de culture ». Ce dernier est défini comme « *l'ensemble des connaissances, compétences, valeurs et attitudes pour réussir sa scolarité, sa vie d'individu et de futur citoyen* ».

La loi du 15 mars 2014 relative à la formation professionnelle mentionne un « socle connaissances et de compétences défini par décret ». Elle mentionne que « *la Région contribue à la lutte contre l'illettrisme sur le territoire régional en organisant des actions de prévention et d'acquisition* » de ce socle¹⁶.

Celui-ci a fait l'objet d'un décret du 15 février 2015, qui détermine que « *le socle de connaissances et de compétences [...] est constitué de l'ensemble des connaissances et des compétences qu'il est utile pour un individu de maîtriser afin de favoriser son accès à la formation professionnelle et son insertion professionnelle* ». Cette définition a été élaborée avec les partenaires sociaux réunis au

¹⁶ Article L. 121-2 du Code de l'éducation

sein du Comité paritaire interprofessionnel national pour l'emploi et la formation (COPANEF). Ce socle fait l'objet désormais d'une certification appelée « CléA » (qui sera, elle aussi, évoquée plus loin dans ce rapport).

Tableau 2. Les termes les plus souvent utilisés autour de la notion de « compétences de base » (GREF Bretagne, 2016)

<p>Compétences clés (selon le cadre européen de référence) Public visé : enseignement général obligatoire et « ... dans une perspective d'apprentissage tout au long de la vie... »</p>	<p>Compétences de base (ANLCI) Public visé : illettrisme / alphabétisation</p>	<p>Savoirs de base Public visé : illettrisme</p>	<p>Socle commun de connaissances, de compétences et de culture (ministère de l'Education nationale) Public visé : formation initiale</p>	<p>Socle de connaissances et de compétences professionnelles (= CléA, partenaires sociaux) Public visé : formation professionnelle</p>
<p>Définition : « ...les compétences considérées comme indispensables pour une participation réussie à la société tout au long de la vie » et « ...une combinaison d'aptitudes, de connaissances, de dispositions et d'attitudes... » 8 principaux domaines : - Communication dans la langue maternelle, - Communication dans une langue étrangère, - Culture mathématique et compétences de base en sciences et technologies, - Culture numérique, - Apprendre à apprendre, - Compétences interpersonnelles, interculturelles et sociales, - Esprit d'entreprise, - Expression culturelle</p>	<p>Compétences de base : - Compétences langagières (compétences à l'utilisation de la langue pour accomplir des tâches déterminées : communication orale et écrite, traitement de l'information...) - Compétences mathématiques (calcul des quantités et des grandeurs et résolution de problèmes sur ces notions) - Compétences cognitives (maîtrise de l'espace et du temps, le raisonnement et les capacités d'organisation des connaissances et de mémorisation) - Les autres compétences appelées « compétences-clés » dans le monde du travail : résolution de problèmes, organisation, coopération avec autrui, autonomie, utilisation des technologies de l'information et de la communication.</p>	<p>Huit domaines : - Ecrire, - Parler, - Raisonner - Ecouter - Lire, - Appréhender l'espace, - Appréhender le temps - Calculer/opérer sur quantités et grandeurs</p>	<p>Définition : « l'ensemble des connaissances, compétences, valeurs et attitudes nécessaires pour réussir sa scolarité, sa vie d'individu et de futur citoyen » 5 grands domaines : - Les langages pour penser et communiquer ; - Les méthodes et outils pour apprendre ; - La formation de la personne et du citoyen ; - Les systèmes naturels et les systèmes techniques ; - Les représentations du monde et l'activité humaine.</p>	<p>Définition : « CléA est une certification qui permet de faire reconnaître la maîtrise des compétences fondamentales de la vie professionnelle » 7 domaines de compétences : - Communiquer en français ; - Utiliser les règles de base de calcul et du raisonnement mathématique ; - Utiliser les techniques usuelles de l'information et de la communication numérique ; - Travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe ; - Travailler en autonomie et réaliser un objectif individuel ; - Apprendre à apprendre tout au long de la vie ; - Maîtriser les gestes et postures, et respecter des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales élémentaires.</p>
<p>Les compétences clés pour l'apprentissage tout au long de la vie, cadre européen de référence, novembre 2004</p>	<p>Référentiels et outils d'évaluation des compétences de base. Anne VICHER, ANLCI, février 2005, p.7</p>	<p>Référentiels des savoirs de base. Colette DARTOIS, CQFD, La Documentation Française, 2000</p>	<p>Ministère de l'Education nationale, décret n°2015-372 du 31 mars 2015</p>	<p>Créé par le Copanef (Comité paritaire interprofessionnel national pour l'emploi et la formation), décret n° 2015-172 du 13 février 2015</p>

Source : GREF Bretagne, 2016

Il est évident, ainsi qu'il est écrit dans le référentiel de l'ANLCI, que **le périmètre de l'employabilité « ne peut désormais se résumer à savoir lire, écrire, compter mais doit prendre en compte d'autres capacités comme utiliser des outils numériques ou prendre en compte des exigences de qualité. »**

Les compétences requises aujourd'hui dans les organisations du travail vont effectivement bien au-delà de ces premiers degrés de compétences : on requiert plus de calculs, plus d'outils numériques, plus d'attitudes de services, plus de règles de qualité, de sécurité, d'hygiène, plus d'autonomie, etc¹⁷. Le savoir-être est lui aussi davantage mis en avant.

Il n'en reste pas moins que ces premiers degrés sont une première marche indispensable. Aujourd'hui encore de très nombreuses personnes ne les maîtrisent pas. Elles ont beau avoir acquis de l'expérience, une culture et un capital de compétences en ne s'appuyant pas ou peu sur la capacité à lire et à écrire, elles ne pourront que difficilement faire valoir et valoriser leur expérience et leurs compétences. Elles auront aussi du mal à s'adapter aux évolutions qui touchent les organisations et à (continuer de) se former pour acquérir de nouvelles compétences et connaissances¹⁸.

Grâce aux travaux de la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES) du ministère du Travail, on sait ainsi, notamment, que les salariés en difficulté avec l'écrit sont surreprésentés dans les emplois relativement peu qualifiés et déclarent en moyenne un salaire net inférieur de 450 euros. Ils se forment moins souvent : 53 % des personnes maîtrisant mal l'écrit ou la lecture déclarent avoir suivi au moins une formation depuis la fin des études initiales alors que c'est le cas de 78 % des personnes sans difficulté. Il s'agit en outre rarement de formations ayant pour but d'améliorer ou d'acquérir des compétences ou des connaissances¹⁹.

Il est clair en particulier que le développement du numérique dans le cadre des activités professionnelles, sociales, administratives et relationnelles présente le risque d'accroître l'exclusion des personnes en situation d'illettrisme (Cf. chapitre 3).

¹⁷ ANLCI – diaporama. Noter que ceci avait été plus ou moins bien souligné par le CESER à travers son étude « Former mieux pour réussir la transition énergétique et écologique en Bretagne », indiquant que le niveau des compétences requises ne cesse de s'élever

¹⁸ Cadre de référence, cité par Marie-Thérèse Geffroy, Patricia Gautier-Moulin, *L'illettrisme*, 2013

¹⁹ DARES, Analyses n°045, juillet 2013, « La maîtrise insuffisante des savoirs de base : un obstacle pour s'intégrer au marché du travail ? »

Chapitre 2

Les personnes en situation d'illettrisme : données statistiques et sociales

1. Des données nationales sur la population adulte grâce à l'enquête IVQ de l'Insee

1.1. Le nombre de personnes concernées

On dispose depuis 2004 de données statistiques sur l'illettrisme suite à la réalisation d'une première enquête nationale coordonnée par l'Insee et l'ANLCI. Il s'agit de la seule enquête nationale permettant de connaître la situation de l'illettrisme. Elle ne doit pas être confondue avec l'enquête PIACC, enquête internationale qui privilégie une autre approche et porte sur les compétences de base des adultes (en « littératie » et en « numératie »)¹. Précisons d'emblée aussi que cette enquête nationale n'a pas été régionalisée pour la Bretagne.

L'enquête dont il s'agit est l'enquête « Information et Vie Quotidienne » (IVQ), conduite par l'Insee, qui procède par échantillonnage. Elle concerne la population française au sens des « ménages », c'est-à-dire des personnes ayant une adresse personnelle, ce qui signifie qu'elle n'inclut pas les personnes en résidence universitaire, en foyer ou en prison, hospitalisées, vivant dans des congrégations religieuses, sans domicile fixe. L'enquête ne porte que sur le territoire métropolitain. Au cours des années suivantes, les régions d'Outre-Mer se sont engagées dans cette enquête : en 2006, la Martinique ; en 2007, la Réunion ; en 2008, la Guadeloupe, etc.

Dès 2004, l'ANLCI a participé à l'enquête en fournissant un module de tests. Ainsi, dès le début, l'enquête, réalisée au domicile des personnes, a permis de mesurer leurs compétences en lecture, en écriture (« littératie ») mais aussi en calcul (« numératie »), en s'appuyant sur des situations rencontrées dans la vie de tous les jours comme lire un programme de télévision, comprendre un bulletin météo, écrire une liste de courses, etc.

Le module de test fourni par l'ANLCI permet de mesurer la maîtrise de trois compétences fondamentales : déchiffrer (lecture de mots), écrire (production de mots écrits) et comprendre ce qui est lu (compréhension d'un texte simple). Ces trois compétences sont évaluées à partir d'exercices reprenant des situations de la vie quotidienne qui révèlent les types de difficultés rencontrées et leur ampleur variable. Les tests ne se réfèrent pas à des apprentissages scolaires, comme par exemple le respect des règles orthographiques. (Cf. encadré ci-après)

¹ PIAAC : Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes. Cette enquête est réalisée dans plus de 40 pays. Elle mesure la maîtrise de certaines compétences clés en traitement de l'information chez les adultes : la littératie, la numératie et la résolution de problèmes dans des environnements technologiques, et collecte des informations et des données sur l'utilisation qu'ils en font dans le cadre privé, professionnel et plus globalement, au sein de la société.

Les résultats du test sont classés en quatre niveaux de difficulté (détaillés dans l'encadré ci-après) :

- Valeur 1 : graves difficultés
- Valeur 2 : fortes difficultés
- Valeur 3 : certaines difficultés
- Valeur 4 : pas de difficultés

Les personnes dont le niveau de difficulté est équivalent à 1 ou 2 sont considérées en situation d'illettrisme, si elles ont été scolarisées en France.

**Focus : La mesure de l'illettrisme à l'aide de l'enquête
« Information et vie quotidienne » (IVQ) de l'INSEE**

Cette enquête se déroule en face à face sur une durée moyenne d'environ une heure lorsque l'ensemble des épreuves et questionnaires est proposé. L'objectif principal du protocole est de favoriser l'implication des personnes adultes interrogées en leur proposant des tâches proches de celles qu'elles peuvent rencontrer dans leur vie quotidienne, en se servant de supports provenant de cette expérience, en limitant au maximum le recours à l'écrit dans la formulation des réponses et en leur fournissant des épreuves les plus adaptées possible à leur niveau. Ainsi lors de l'entretien, les personnes testées par le module ANLCI, n'ont pas à fournir de réponses écrites sauf pour une épreuve de dictée de mots. Le but est que les épreuves soient passées dans un contexte le plus éloigné possible de la situation d'évaluation scolaire et le plus proche de la vie courante. Pour les personnes orientées vers le module ANLCI, on évalue trois des domaines fondamentaux de la communication écrite : la reconnaissance/lecture de mots, l'écriture de mots et la compréhension de textes simples.

Un indicateur synthétique de difficultés face à l'écrit a été construit. Il peut prendre quatre valeurs :

- valeur 1 : graves difficultés, les répondants ont obtenu un score de réussite inférieur à 40 % de réussite (niveau 1) dans un domaine au moins ;*
- valeur 2 : fortes difficultés, les répondants ont obtenu un score compris entre 40 % et 60 % de réussite (niveau 2) dans un des trois champs, mais aucun score inférieur à 40 % de réussite (niveau 1) ;*
- valeur 3 : des difficultés, les répondants ont obtenu un score compris entre 60 % et 80 % de réussite (niveau 3) dans un des trois champs, mais aucun score inférieur à 60 % de réussite (niveaux 1 et 2) ;*
- valeur 4 : pas de difficulté au test, les répondants ont plus de 80 % de réussite (niveau 4) dans les trois domaines.*

La classification en tant que personne en difficulté face à l'écrit, correspond aux valeurs 1 et 2 de cet indicateur. Pour considérer une personne en situation d'illettrisme, il faut, de plus, que la personne ait été scolarisée pour sa formation initiale en France.

Source : ANLCI 2010, Mesure comparée de l'illettrisme un expérimentation Insee

En 2004, l'enquête IVQ a porté sur un échantillon de plus de 10 000 personnes, âgées de 18 à 65 ans. Lors de la deuxième enquête, en 2011, l'échantillon comportait un peu moins de 14 000 personnes, âgées de 16 à 65 ans. Les mêmes

outils de mesures de l'illettrisme (fournis par l'ANLCI) ont été utilisés lors des deux enquêtes et en 2011 comme en 2004, l'exploitation de l'enquête par l'ANLCI a porté sur la population âgée de 18 à 65 ans et qui a déclaré avoir été scolarisée en France (soit 90 % des personnes interrogées en 2011).

La dernière enquête a permis d'établir qu'en 2012, **7 % de la population vivant en métropole, soit 2 500 000 personnes âgées de 18 à 65 ans, sont en situation d'illettrisme** (suivant la définition de l'illettrisme de l'ANLCI).

Ce pourcentage est en baisse par rapport aux résultats de l'enquête réalisée en 2004 ; il s'élevait alors à 9 %, ce qui représentait 3 100 000 personnes. Il n'en reste pas moins beaucoup trop élevé.

1.2. L'existence d'un « halo de l'illettrisme »

Au-delà de la situation d'illettrisme au sens défini par l'ANLCI, les enquêtes et les analyses mettent en évidence ce que la DARES et d'autres appellent un « halo de l'illettrisme » dans lequel on trouve également les personnes qui n'ont pas été scolarisées en France (public FLE et qui sont en grave et forte difficulté avec le français (valeurs 1 et 2) ainsi que les personnes qui sont en difficulté sans être en *grave* difficulté.

Notre étude n'embrasse pas ce « halo ». Néanmoins il paraît utile de rappeler ici qu'il existe, d'autant plus que les dispositifs de remédiation que l'on présentera plus loin ne font pas toujours la différence entre une situation d'illettrisme (au sens de l'ANLCI) et une situation de grande difficulté avec l'écrit, et que la frontière est souvent mince entre les différentes catégories de publics.

En tout, il y aurait, au niveau national, près de **5 900 000 personnes en situation d'illettrisme ou concernées par des situations voisines de celle de l'illettrisme**. Ce n'est pas tout à fait l'objet de cette étude ; il convient néanmoins de le souligner.

Parmi ces personnes se trouvent, selon l'enquête de 2012² :

- 2 500 000 personnes en situation d'illettrisme ;
- 1 480 000 personnes en graves et fortes difficultés avec l'écrit (valeurs 1 et 2) n'ayant pas été scolarisées en France (public FLE – français langue étrangère) ;
- 1 880 000 personnes en difficulté avec l'écrit (valeur 3), et ce, quel que soit leur type ou leur absence de scolarité antérieure.

1.3. Le profil social des personnes en situation d'illettrisme

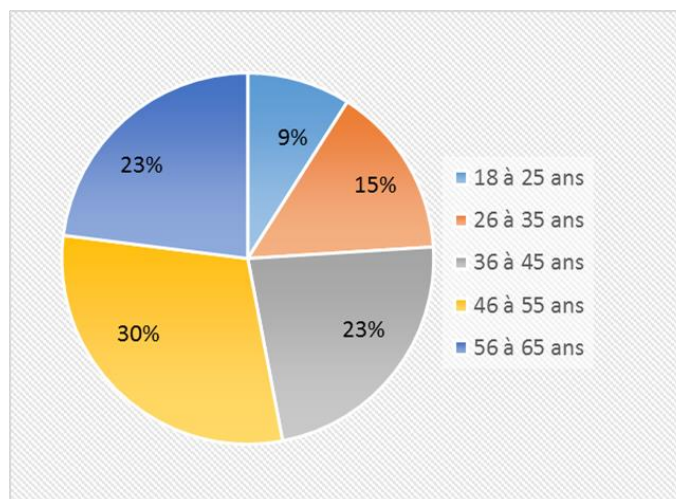
En ce qui concerne la population en situation d'illettrisme, les résultats affinés permettent de disposer de données relatives à l'âge, au sexe, au territoire de résidence ainsi qu'à la situation au regard de l'emploi et des minimas sociaux.

² CNFPTLV, Prévention de l'illettrisme, décembre 2013

1.3.1. Illettrisme et âges

53 % des 2 500 000 personnes concernées sur le territoire métropolitain ont plus de 45 ans.

Figure 2. Répartition par tranche d'âges des personnes en situation d'illettrisme (2012)



Source : Enquête de l'Insee Information et Vie quotidienne, 2011

Dit autrement, l'illettrisme concerne :

- 4 % des 18-25 ans (4,6 % des hommes, 3,7 % des femmes) ;
- 5,5 % des 26-35 ans (6,7 % des hommes, 3,9 % des femmes) ;
- 7,5 % des 36-45 ans (9,5 % des hommes, 5,6 % des femmes) ;
- 8 % des 46-55 ans (9,8 % des hommes, 6 % des femmes) ;
- 12 % des 56-65 ans (14,2 % des hommes, 9,4 % des femmes).

Ces données nationales montrent surtout que **la proportion de personnes en situation d'illettrisme est plus forte pour les groupes d'âge les plus élevés, et semble augmenter avec l'âge, avec une différence qui se creuse avec l'âge selon le sexe.**

Ce résultat de l'enquête est l'un des plus marquants. Il nous interroge tout particulièrement dans le cadre de la présente étude en ce qu'il semble souligner une détérioration des compétences à l'écrit au cours du cycle de vie.

Deux chercheurs de la direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche ont essayé de savoir si les moins bonnes performances à l'écrit des plus âgés s'expliquent par une perte de compétences au fil des ans, notamment du fait d'une moindre utilisation de l'écrit dans le cadre professionnel ou la vie quotidienne - ce qu'ils appellent l'effet « cycle de vie » -, ou par une amélioration du niveau moyen des générations plus récentes - ce qu'ils appellent l'effet « génération ». En comparant deux enquêtes réalisées à 7 ans d'intervalle, ils apportent des éléments de réponse. Leur étude fait apparaître que l'effet

« génération » peut être pratiquement gommé tandis que **l'effet « cycle de vie » est assez important**. Elle montre aussi que, **limitée jusqu'à 45 ans, la perte des compétences s'accroît ensuite**³. Une des conclusions de cette étude est qu'« *une politique de formation spécifique à destination des actifs les plus âgés, dans le cadre des dispositifs de formation tout au long de la vie, pourrait être envisagée pour limiter la perte de compétences* »⁴.

Ces observations conduisent à formuler plusieurs préconisations.



PRECONISATION

Les plus de 45 ans, davantage touchés par l'érosion des compétences à l'écrit

Le risque d'érosion des compétences à l'écrit est plus grand à partir de 45 ans. De plus, les salariés de plus de 45 ans sont ceux qui vont le moins en formation (un salarié sur trois entre 55 et 64 ans, un salarié sur deux entre 25 et 54 ans⁵). Ce sont aussi ceux qui sont le plus souvent victimes du chômage ou de licenciements. Le CESER souligne qu'il faut réussir à inverser cette tendance et trouver des solutions pour permettre à cette population d'accéder davantage à la formation continue, sans se limiter aux formations réglementaires obligatoires (habilitations professionnelles, hygiène et sécurité, etc.).

A cet effet, il appelle de ses vœux des actions, auprès des entreprises et dans les entreprises, de sensibilisation au besoin de se former tout au long de la vie, d'accompagnement et de formation des salariés les plus âgés, visant notamment les formations qui aident à limiter l'érosion des compétences à l'écrit.

Le travail de ces chercheurs sur l'effet « génération » apporte d'autres informations intéressantes. Les personnes nées en 1946-1952 apparaissent, lorsque l'on tient compte de l'effet « cycle de vie » et de leur diplômes (de fait moins élevés), plus compétentes à l'écrit que la génération 1981-1987⁶. On observe donc une baisse des compétences pour les générations les plus récentes, à âge et niveau de diplôme fixés. L'étude montre aussi que les générations 1981-1987 et 1988-1994 ont des performances moins élevées que la génération 1974-1980 et sont en outre plus inégalitaires. Les analyses à niveau de diplôme fixé suggèrent ainsi une certaine dévalorisation des diplômes, ce qui, comme le soulignent les auteurs peut soulever quelques inquiétudes.

³ Murat Fabrice, Rocher Thierry, L'évolution des compétences des adultes : effet « génération » et effet « cycle de vie », in *Economie et statistique* n°490, 2016. Compétences des adultes à l'écrit et en calcul, pp. 61-83

⁴ *Op. cit.*

⁵ Insee, Enquête sur la formation des adultes, 2012

⁶ Les personnes nées plus récemment (à partir de 1974) auraient, à âge donné, ; un meilleur niveau de compétences à l'écrit que des personnes nées plus tôt (1946-1973) mais cette amélioration des performances brutes tiendrait en grande partie à l'allongement des études.

Cette étude présente également l'intérêt de rechercher – ce que ne fait pas l'analyse produite par l'ANLCI à partir de l'enquête IVQ –, s'il existe un lien avec le milieu familial et social des personnes durant l'enfance que l'étude définit à partir de quelques variables qui sont la situation familiale, la taille de la fratrie, le statut d'occupation du logement, le diplôme des parents, leur profession, le pays de naissance des parents. Elle montre que les personnes issues d'une famille nombreuse, ou qui ont vécu dans un logement précaire dans leur enfance, ont des compétences un peu moins bonnes que les autres. Elle note aussi une nette hiérarchie des compétences selon le diplôme et la profession des parents (tant pour le père que pour la mère). L'étude montre, par ailleurs, que le lien entre les compétences et le milieu social est plus fort pour la génération 1981-1987 que pour les générations précédentes, ce qui tend à montrer un accroissement des inégalités sociales concernant les compétences en compréhension de l'écrit chez les plus jeunes.

Ces constats nous interpellent et donnent aux pouvoirs publics une obligation d'agir.



PRECONISATION

« Karta Bretagne », ou d'autres leviers de la Région, pour les publics jeunes

La Région qui a compétence pour soutenir les politiques d'éducation (article L4221-1 du code général de collectivités territoriales) pourrait utiliser les leviers dont elle dispose. Son dispositif « Karta Bretagne » qui consiste à accompagner dans tous les lycées des projets initiés par les équipes éducatives et validés par les chefs d'établissement sur certaines thématiques qu'elle a fléchées est l'un de ces leviers qui pourrait être adapté en conséquence. Mais il est possible d'imaginer d'autres dispositifs dans les lycées, et particulièrement les lycées professionnels, pour contribuer à lutter contre l'illettrisme.

La région Sud Provence-Alpes Côte-d'Azur a ainsi, par exemple, voté en décembre 2016, un budget de 150 000 euros pour lancer un appel à projets permettant à des lycées professionnels volontaires d'expérimenter des cours de soutien en français pour les élèves les plus en difficulté. Elle a ainsi permis l'organisation de cours de soutien dans 18 lycées professionnels (dont une majorité dans l'académie d'Aix-Marseille) pour un total de 475 jeunes. Cette expérimentation sera prolongée en 2019-2020, avec un budget sensiblement réduit du fait que le premier budget n'a été consommé qu'en partie. Le financement apporté par la Région paye les heures supplémentaires des enseignants volontaires. Les jeunes sont également volontaires et les séances de soutien ont lieu en dehors des heures d'école : le soir, le mercredi après-midi ou pendant les vacances scolaires. Le panel des projets est hétéroclite : certains ont mis en place des cours de soutien classiques et d'autres ont mené des projets plus originaux : un établissement a ainsi organisé

des sorties de déchiffrage (pour des jeunes en très grande difficulté avec l'écrit). Certains projets ont concerné l'accompagnement des primo-arrivants (de 150 à 180 jeunes). Il remonte des porteurs de projets (enseignants) que le dispositif permet d'expérimenter des pédagogies innovantes. L'académie d'Aix Marseille souhaite que l'expérimentation se poursuive.

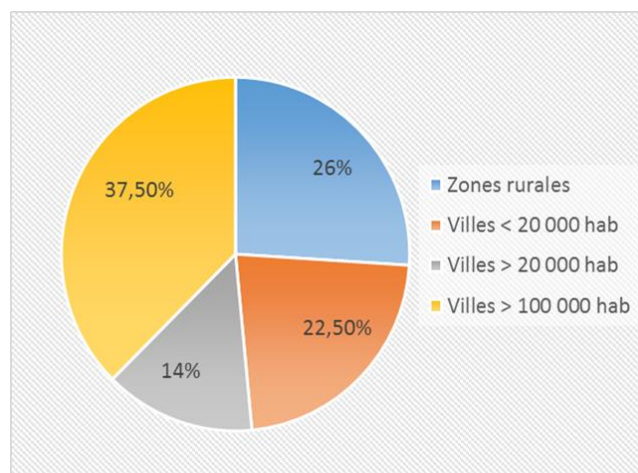
1.3.2. Illettrisme et genre

Les données présentées ci-dessus montrent aussi que les hommes sont plus souvent en situation d'illettrisme que les femmes (9 % des hommes contre 6 % des femmes). 60,5 % personnes en situation d'illettrisme sont des hommes et 39,5 %, des femmes.

1.3.3. Illettrisme et territoires

48,5 % des adultes en situation d'illettrisme vivent dans des zones rurales ou faiblement peuplées et 51,5 % dans des zones urbaines.

Figure 3. Répartition par type de provenance géographique des personnes en situation d'illettrisme (2012)



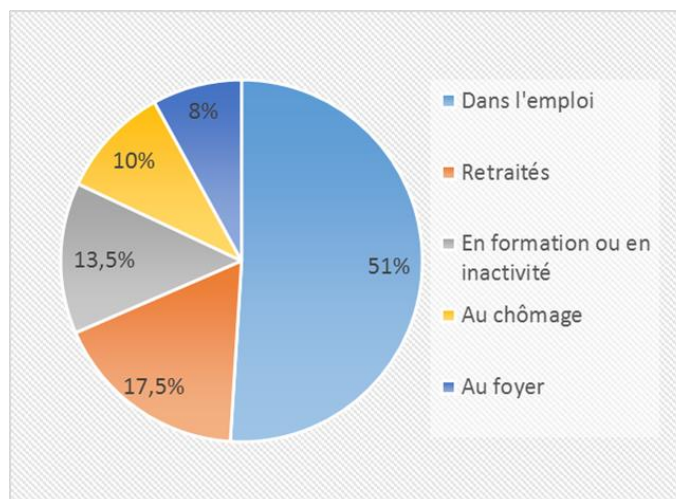
Source : Enquête de l'Insee Information et Vie quotidienne, 2011

Par ailleurs, 10 % des adultes en situation d'illettrisme vivent dans des quartiers couverts par la politique de la ville. Mais attention : dans ces quartiers prioritaires, le pourcentage de personnes en situation d'illettrisme est deux fois plus élevé que dans l'ensemble de la population (14 % contre 7 %).

1.3.4. Illettrisme et emploi

51 % des adultes en situation d'illettrisme ont une activité professionnelle – dont une part importante a plus de 45 ans, ce qui représente **1 275 000 personnes**, tandis que 10 % sont au chômage, 17,5 % sont retraités, 13,5 % sont en formation ou en inactivité et 8 % au foyer⁷.

Figure 4. Répartition en fonction de la situation au regard de l'emploi et des minima sociaux des personnes en situation d'illettrisme (2012)



Source : Enquête de l'Insee Information et Vie quotidienne, 2011

Pour dire les choses autrement, 6 % des personnes en emploi sont en situation d'illettrisme et 10 % des demandeurs d'emploi sont en situation d'illettrisme.

1.3.5. Illettrisme et minima sociaux

L'enquête IVQ permet d'estimer à 20 % la part des allocataires du revenu de solidarité active (RSA) qui sont en situation d'illettrisme.

Ces données statistiques conduisent à formuler plusieurs préconisations.

⁷ ANLCI, L'évolution de l'illettrisme en France, janvier 2013



PRECONISATIONS

Soutien aux professionnels et bénévoles au contact des populations fragiles

Le CESER souligne l'importance du rôle des acteurs sociaux dans les quartiers prioritaires de la politique de la Ville, et au-delà même de ces quartiers, le rôle essentiel des professionnels et des bénévoles des structures et associations qui sont au contact des populations fragiles.

Les subventions publiques dont ils disposent pour mener des actions dans le champ de la lutte contre l'illettrisme, lorsqu'il est question de les réduire, au contraire doivent être maintenues, et même augmentées si besoin, pour leur permettre de continuer de mener ces actions.

Par ailleurs, des actions de formation/sensibilisation sont à mettre en place pour faire en sorte que ces professionnels et bénévoles soient sensibilisés à la problématique de l'illettrisme et soient en capacité :

- de connaître l'offre régionale et locale de formations et les possibilités d'accompagnement des personnes dans leur formation ;
- d'identifier les ressources disponibles dans la région, qu'il s'agisse notamment d'outils comme les guides de repérage et nombreux guides mis à disposition par l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme, ou des expériences acquises par d'autres ;
- de mieux coopérer entre eux grâce à des possibilités d'échanges

Le GREF Bretagne⁸ propose, depuis 2017, dans le cadre du plan de professionnalisation des professionnels du service public régional de l'orientation (SPRO-EP) des sessions de formation « repérer les personnes en situation d'illettrisme ». Ces formations ne durent qu'une journée ; elles visent à sensibiliser à la problématique de l'illettrisme, constituer des temps d'échanges de pratiques sur la question du repérage des personnes en difficulté et des leviers pour l'entrée en formation et mieux connaître les actions de formations existantes (le parcours 1 de « Compétences clés » en lien avec l'opérateur local et les actions au titre du DRIP et des ATE lorsqu'elles existent). Le CESER propose d'élargir le public cible de ces sessions de formation, en particulier aux professionnels et bénévoles des structures et associations au contact des publics fragiles.

Mais il s'agirait aussi d'aller plus loin ; la Région et l'Etat doivent jouer ensemble un rôle d'animation.

Le CESER souligne au passage qu'il existe un enjeu de décroisement entre les acteurs et les politiques relevant de l'action sociale d'une part et de la formation

⁸ Le GREF Bretagne (GIP Relation Emploi-Formation), est un acteur régional au service de l'État, de la Région et de l'ensemble des professionnels intervenant sur les champs de l'emploi, de l'orientation et de la formation professionnelle. Il fait partie du réseau national des Carif-Oref

d'autre part, pour mieux répondre aux attentes des personnes. Trop souvent les acteurs de ces champs respectifs s'ignorent, ou se méconnaissent. Une question comme la lutte contre l'illettrisme ne peut se régler sans une meilleure coordination de ces acteurs entre eux.

Création d'une cartographie des structures

Le CESER invite le Conseil régional, puisqu'il a la compétence en matière d'orientation et de formation professionnelles, à réaliser et mettre à disposition une cartographie régionale des structures (associations, organismes de formation, points Région, professionnels du service public régional de l'orientation...) susceptibles d'accueillir, voire d'accompagner les personnes en situation d'illettrisme en leur dispensant un premier niveau de conseil.

Cette carte devra être réalisée à une échelle assez fine (le bassin d'emploi paraît être une bonne échelle) pour permettre à toute personne et tout professionnel accompagnateur à la recherche d'une solution en matière d'illettrisme d'identifier les relais compétents les plus proches.

Elle devra, de plus, être régulièrement mise à jour et être accessible à tous publics sur Internet à partir des moteurs de recherche les plus utilisés. Pour cette question d'accès sur Internet, un travail sur son référencement par les moteurs de recherche devra être réalisé (avec mots et requêtes simples).

Mise en place d'un centre de ressources illettrisme ?

En Bretagne, au contraire d'autres régions⁹, il n'existe pas de centre de ressources illettrisme suivant le canevas proposé par l'agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI). Sans aller jusqu'à dire qu'il faut suivre ce canevas, le CESER invite l'Etat et la Région à considérer, en lien avec le GREF Bretagne¹⁰, la question d'un centre de ressources, pour répondre aux besoins de tous les acteurs du territoire, y compris notamment les centres de formation d'apprentis (CFA) : besoins d'une information pour tous publics, de formations et de sensibilisation, d'outils, d'une meilleure interconnaissance entre acteurs, ...

Nécessité d'un accompagnement de proximité en zones rurales

48,5 % des adultes en situation d'illettrisme vivent dans des territoires ruraux ou faiblement peuplés. Le CESER s'interroge par conséquent sur les relais de la lutte contre l'illettrisme dans ces territoires où il est beaucoup plus difficile de trouver

⁹ La région Auvergne Rhône Alpes compte par exemple plus de 8 centres de ressources

¹⁰ GIP Relation Emploi-Formation au service de l'Etat, de la Région et de l'ensemble des professionnels intervenant sur les champs de l'emploi, de l'orientation et de la formation et du public

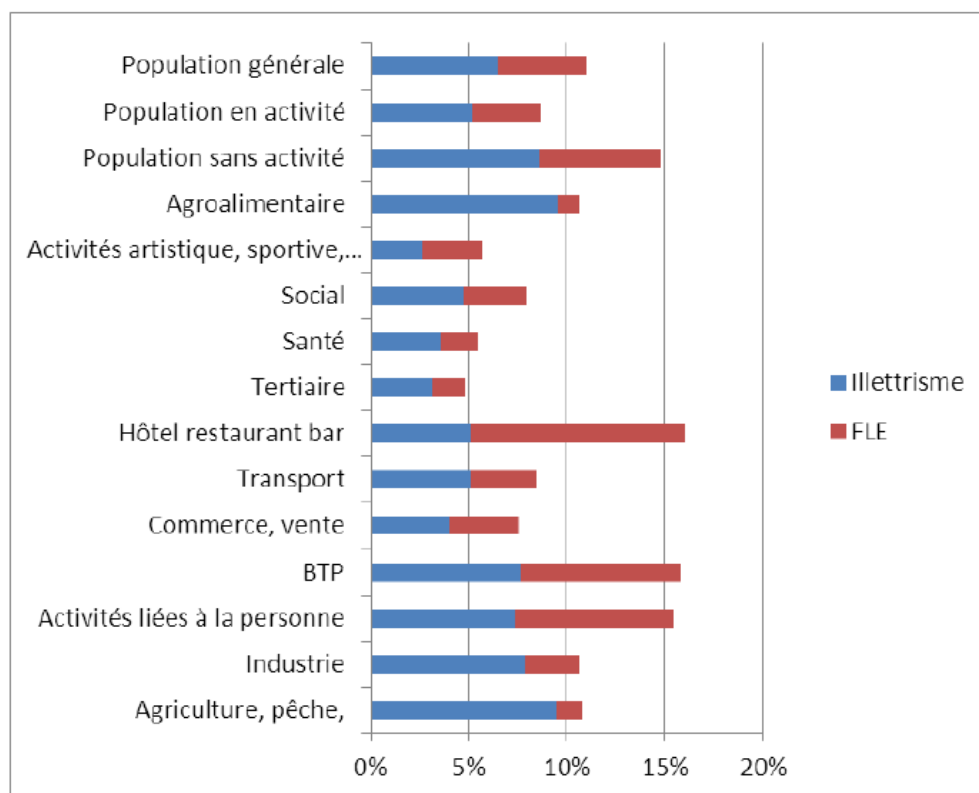
les structures pouvant accompagner les personnes et prendre en charge cette problématique.

A cet égard, il redit qu'il existe un enjeu fort de mobilisation des territoires bretons, et renvoie à ses préconisations précédentes relatives à la mobilisation des territoires et des EPCI (Cf. Préconisation « Un enjeu économique pour les EPCI et les territoires ») en insistant sur l'importance de l'accompagnement de proximité.

1.3.6. Illettrisme et secteurs d'activité

Selon l'enquête IVQ et le traitement qui en a été fait par l'ANLCI, l'illettrisme est plus présent dans certains secteurs d'activité : l'agriculture et la pêche, l'industrie, le bâtiment et les travaux publics et les activités liées à la personne.

Figure 5. Répartition de l'illettrisme et du FLE (Français langue étrangère) par secteur d'activité, en France (2012)



Source : Enquête Information et Vie quotidienne 2011 - Insee - traitement ANLCI

On dispose de données plus précises concernant le secteur du travail temporaire du fait que le Fonds d'assurance formation du travail temporaire (FAF.TT, qui est l'OPCA du secteur) a fait réaliser une enquête concernant spécifiquement ce secteur. L'illettrisme est particulièrement présent dans le travail temporaire ; 9 % des salariés intérimaires sont en situation d'illettrisme, soit deux points de plus que dans la population générale.

L'enquête indique aussi que plus 10 % des intérimaires relèvent du FLE - français langue étrangère et que 4 % sont analphabètes (n'ont pas été scolarisés). Au total, 23 %, soit près d'un quart des salariés intérimaires ont des difficultés graves ou fortes avec l'écrit.

Les autres résultats de l'enquête sont notamment les suivants :

- 78 % des intérimaires en situation d'illettrisme sont des hommes,
- 39 % des intérimaires en situation d'illettrisme travaillent dans l'industrie,
- 31 % dans le BTP (alors que seulement 20 % des intérimaires en général sont dans le BTP, secteur donc surreprésenté dans l'illettrisme),
- 12 % dans le tertiaire.

1.4. Les difficultés en calcul ou « numératie » (domaine des chiffres)

L'analyse par l'ANLCI des résultats de l'enquête IVQ et donc les résultats qui viennent d'être présentés ne portent pas sur les compétences en calcul.

Quand on parle de 7 % de personnes en situation « d'illettrisme » (2 500 000 personnes), on ne fait référence en réalité qu'aux difficultés avec l'écrit, alors que le « socle fonctionnel » de l'ANLCI, mentionné précédemment, comprend aussi les compétences en calcul.

L'enquête IVQ cherche également à mesurer les difficultés en « numératie », c'est-à-dire dans le domaine dit « des chiffres »¹¹. Elle montre que le taux des personnes en grave ou forte difficulté en « numératie » est bien plus élevé que celui des personnes en grave ou forte difficulté avec l'écrit (« littératie »). En 2011, il s'élevait à **16 % de la population**, ce qui représente plus de 5 millions de personnes.¹² L'enquête PIAAC 2012 souligne également qu'il existe en France de plus grandes difficultés dans le domaine des chiffres que dans celui de l'écrit (dans les deux domaines la France obtient d'assez mauvais scores comparés à ceux des 23 autres pays de l'OCDE qui sont enquêtés).

L'Insee note que les mauvaises performances ont tendance à se cumuler : près d'une personne sur deux en difficulté à l'écrit l'est également en calcul ou en compréhension orale¹³.

Par ailleurs, dans le domaine du calcul, les résultats obtenus par les hommes sont meilleurs que ceux obtenus par les femmes.

¹¹ La « numératie » correspondant à la notion anglo-saxonne de *numeracy* ; il s'agit du domaine dit « des chiffres » : il se définit comme la capacité à utiliser, appliquer, interpréter et communiquer des informations et des idées mathématiques. L'enquête IVQ inclut un exercice de courts problèmes de calculs posés oralement. Source : Insee, Insee Première n°1467, octobre 2013

¹² CNFPTLV, Prévention et lutte contre l'illettrisme, décembre 2013

¹³ L'enquête IVQ inclut également un exercice de compréhension orale. Cf. Insee, Insee Première n° 1426, décembre 2012, Pour les générations les plus récentes, les difficultés des adultes diminuent à l'écrit mais augmentent en calcul.

La dernière enquête IVQ souligne également que pour les générations les plus récentes, les difficultés diminuent à l'écrit mais augmentent en calcul.

2. Des données sur la population jeune grâce aux Journées Défense et Citoyenneté (JDC)

2.1. Combien de jeunes Français en situation d'illettrisme ?

À côté de l'enquête de l'Insee et de son exploitation par l'ANLCI qui concerne la population adulte (18-65 ans), les Journées défense et citoyenneté (JDC) permettent de tester le niveau en français des jeunes âgés d'environ 17 ans au moyen d'un « test d'évaluation des acquis fondamentaux de la langue française ». Ce dernier est conçu par la direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance (DEPP) du ministère de l'Éducation nationale. Les résultats sont exploités par cette même direction, qui est en charge de leur analyse et de leur publication une fois par an (résultats nationaux, régionaux, départementaux et par académie).

Les JDC ont succédé aux journées d'information sur la défense, les Journées d'appel de préparation à la défense (JAPD) instaurées à partir de 2000. Ces journées concernent tous les jeunes, garçons et filles, de nationalité française ; la majorité d'entre eux y participe entre la date de leur recensement et leurs dix-huit ans. Dès l'origine des JAPD, un test de dépistage des difficultés de lecture a existé, mais son contenu a évolué au cours du temps.

Cinq profils de lecteurs sont définis dans le cadre de ces tests.

Profils	Types de lecteurs
Profil 1	les jeunes ne disposent pas de mécanismes efficaces de traitement des mots écrits, et manifestent une compréhension très déficiente
Profil 2	le déficit de compréhension est principalement lié à un niveau lexical très faible
Profil 3	malgré un niveau de lexique correct, la lecture reste laborieuse, par manque d'automatisme dans le traitement des mots
Profil 4	les jeunes déchiffrent bien. Ils ont un niveau de lexique correct, mais comprennent mal ce qu'ils lisent
Profil 5	divisé en quatre sous-profils allant du 5a, 5b, 5c, 5d, il regroupe les lecteurs efficaces dont les bases sont solides (5d), et ceux qui, en dépit de difficultés d'identification de mots (5c), d'un niveau lexical faible (5b) ou des deux (5a), compensent leurs lacunes et réussissent au moins en partie les épreuves de lectures complexes proposées dans les deux modules consacrés la lecture d'un document

Ceux qui rencontrent les difficultés les plus sévères (profils 1 et 2) se caractérisent par des difficultés sévères en lecture ; ils présentent un déficit important de vocabulaire ; de surcroît, les jeunes du profil 1 n'ont pas installé les mécanismes de base de traitement du langage écrit. **Les jeunes des profils 1 et 2 peuvent être considérés en situation d'illettrisme, selon les critères de l'ANLCI.**

Les jeunes des profils 3 et 4 ont, quant à eux, un niveau lexical oral correct mais ne parviennent pas à comprendre les textes écrits. Les jeunes du profil 3 ont des mécanismes de lecture déficitaires. Quant à ceux du profil 4, ils ont un niveau de lexique correct mais comprennent mal ce qu'ils lisent.

Les lecteurs du profil 5 comprennent des lecteurs médiocres et des lecteurs efficaces. Les profils 5a et 5b regroupent des élèves qui demeurent de médiocres utilisateurs de l'écrit : la lecture reste une activité laborieuse et les acquis sont fragiles.

Lors de la JDC de 2017, plus de **770 000 jeunes** ont été ainsi évalués. Selon les évaluations effectuées à cette occasion, les jeunes présentant les difficultés de lecture les plus sévères (profils 1 et 2) et pouvant être considérés comme en situation d'illettrisme selon les critères de l'ANLCI, représentent **5,2 % de l'ensemble**, soit plus de **39 000 jeunes**.

Figure 6. Le profil de lecteurs des jeunes ayant participé à la JDC en 2017 (en %)

Profil	Traitements complexes	Automaticité de la lecture	Connaissance du vocabulaire	Garçon	Filles	Ensemble	En %
5d	+	+	+	60,1	64,3	62,2	Lecteurs efficaces 76,9 %
5c	+	-	+	15,9	13,6	14,8	
5b	+	+	-	6,8	8,4	7,6	Lecteurs médiocres 11,5 %
5a	+	-	-	4,1	3,8	4,0	
4	-	+	+	3,7	3,0	3,3	Très faibles capacités 6,3
3	-	-	+	3,8	2,1	3,0	
2	-	+	-	1,9	1,9	1,9	Difficultés sérieuses 5,2
1	-	-	-	3,9	2,8	3,4	

Sources : ministère de la défense - DSN, MEN-MESR DEPP, Note d'information n°18.10 - mai 2018
 Légende : La combinaison des 3 dimensions de l'évaluation permet de définir 8 profils. Les profils numérotés de 1 à 4 concernent les jeunes n'ayant pas la capacité de réaliser des traitements complexes (très faible compréhension en lecture suivie, très faible capacité à rechercher des informations). Ils sont en deçà du seuil de lecture fonctionnelle. Les profils codés 5a, 5b, 5c, 5d sont au-delà de ce même seuil, mais avec des compétences plus ou moins solides, ce qui peut nécessiter des efforts de compensation relativement importants.

Par rapport aux résultats obtenus lors de la JDC de 2016, les pourcentages de 2017 indiquent une très légère augmentation (5,2 % en 2017 contre 5,1 % en 2016).

Les résultats des années 2017 et 2016 ne peuvent pas être interprétés en évolution par rapport aux années antérieures¹⁴.

L'administration des tests a été modifiée en 2004 et en 2009, si bien que les comparaisons sont possibles entre 2009 et 2015 mais sont délicates avec les années antérieures. Suivant ce qu'il est possible de comparer, on note une baisse du pourcentage de jeunes en situation d'illettrisme entre 2010 et 2013. Il s'agit d'une baisse légère mais régulière, d'année en année. Le pourcentage se stabilise en 2014 puis augmente légèrement en 2015 (Cf. tableau ci-après).

Selon l'exploitation faite par l'ANLCI des données de 2015, l'illettrisme concernait 4,3 % des jeunes évalués lors de la JDC cette année-là, en France métropole et DOM, soit 33 684 jeunes.

Tableau 3. Evolution de la répartition du nombre de jeunes selon leur profil de lecteur évalué lors des Journées Défense et Citoyenneté de 2009 à 2015 (en %)

Profils		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Profils 5d et 5c	Lecteurs efficaces	79,8 %	79,6 %	80,3 %	81,0 %	81,8 %	81,8 %	80,7 %
Profils 5b et 5a	Lecteurs médiocres	9,6 %	9,6 %	9,4 %	9,2 %	8,6 %	8,6 %	9,4 %
Profils 4 à 1	En difficulté de lecture	10,6 %	10,7 %	10,4 %	9,9 %	9,6 %	9,6 %	9,9 %
Profils 1 et 2	<i>Dont grave difficulté (en situation d'illettrisme selon la définition de l'ANLCI)</i>	5,1 %	5,1 %	4,8 %	4,4 %	4,1 %	4,1 %	4,3 %
	Ensemble	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Source : Ministère de l'Éducation nationale, DEEP, Note d'information n°16, mai 2015

2.2. Une approche de la situation en Bretagne

Les statistiques issues des tests réalisés lors des JDC sont régionalisées grâce à l'adresse qui est déclarée par les jeunes conscrits (les jeunes sont orientés dans un centre proche de chez eux pour passer la JDC).

Selon l'exploitation faite par l'ANLCI des données de 2015, l'illettrisme concernait 2,8 % des jeunes reçus à la JDC en Bretagne cette année-là, contre 3,6 % en

¹⁴ En effet, les données recueillies depuis 2016 ne sont pas strictement comparables aux années antérieures en raison de problèmes techniques rencontrés lors des passations. Ces problèmes ont empêché les jeunes de répondre à certains items, or une non-réponse est considérée comme une non-maîtrise de ce qui est attendu. Par conséquent, il y a donc une rupture de série par rapport aux années antérieures et le pourcentage de jeunes en difficulté de lecture est surestimé en 2017 ainsi qu'en 2016.

Ces problèmes concernent de la même façon l'ensemble des sites d'accueil de la JDC. Source : DEEP, <http://www.education.gouv.fr/cid58761/journee-defense-et-citoyennete-2017-plus-d-un-jeune-francais-sur-dix-en-difficulte-de-lecture.html>

moyenne France métropolitaine (et 4,3 % pour métropole et DOM). Le pourcentage en Bretagne se situe autour de 3 % depuis 2011.

Les données pour la Bretagne issues des JDC de 2017 sont les suivantes :

Tableau 4. Effectifs et pourcentage de jeunes en situation d'illettrisme (profils 1 et 2) en Bretagne, par département, d'après les Journées Défense et Citoyenneté 2017

	Effectifs			Pourcentages		
	Profil 1	Profil 2	Ensemble des jeunes testés	Profil 1	Profil 2	Ensemble (Profil 1 + 2)
Côtes d'Armor	289	179	7 301	4,0%	2,5%	6,4%
Finistère	257	189	11 146	2,3%	1,7%	4%
Ille-et-Vilaine	330	215	12 803	2,6%	1,7%	4,3%
Morbihan	258	169	8 882	2,9%	1,9%	4,8%
Total Bretagne	1 135	754	40 132	2,8%	1,9%	4,7%
Total national	25 886	14 606	773 730	3,4%	1,9%	5,2%

Source : Ministère de l'Éducation nationale, DEEP

La Bretagne enregistre l'un des taux d'illettrisme des jeunes parmi les plus faibles (4,7 % contre 5,2 % en moyenne nationale en 2017). L'illettrisme y concerne tout de même, en 2017, **1 889 jeunes âgés d'environ 17 ans**. Or il s'agit là d'un « stock » qui est renouvelé presque à l'identique chaque année puisque les chiffres issus des JDC ne varient guère d'une année sur l'autre. L'illettrisme est donc alimenté par un flux continu d'arrivées de nouveaux jeunes.

3. A-t-on besoin de plus de chiffres ?

L'enquête IVQ de l'Insee réalisée avec le concours de l'ANLCI a été étendue à plusieurs régions : Haute-Normandie, Provence-Alpes-Côte d'Azur, Ile-de-France, Nord-Pas-de-Calais, Picardie, Guyane, Réunion. Elle ne l'a pas été pour la Bretagne ; l'extension y nécessiterait de réinterroger des habitants pour disposer d'un échantillon représentatif.

Cependant, en 2006, le GREF Bretagne a estimé, par extrapolation de l'enquête IVQ 2004 de l'Insee, que **le nombre de personnes en situation d'illettrisme dans la région serait de l'ordre de 150 000 à 200 000 personnes**. Nombre de personnes se réfèrent à ce chiffre bien qu'il ne paraisse pas avoir été publié et que l'on ne sache précisément comment il a été calculé.

Il s'agit de toutes façons d'un ordre de grandeur et non d'un chiffrage précis. On peut **y ajouter le nombre de près de 1 900 jeunes d'environ 17 ans** donné par les JDC, en 2017.

Le CESER estime que ces chiffres sont suffisamment éloquents et qu'il n'est nul besoin de les préciser pour se convaincre de la nécessité d'une action renforcée des pouvoirs publics (Région, Etat, autres collectivités) et des acteurs économiques (entreprises, syndicats de salariés, syndicats d'employeurs, organisations professionnelles, opérateurs de compétences, branches professionnelles, ...) dans le domaine de la lutte contre l'illettrisme en Bretagne.

Cependant, des chiffres plus précis permettraient de mieux calibrer le budget de l'action publique, et de ventiler en fonction des publics (demandeurs d'emploi, salariés, ...) entre la Région, l'Etat, Pôle emploi, les entreprises et les partenaires sociaux (FPSPP), ainsi qu'en fonction des territoires, l'effort financier qui serait à consentir. Le CESER suggère qu'à cet effet, une extension de l'étude IVQ-ANLCI soit réalisée à l'échelle de la Bretagne. Nonobstant, le temps de cette étude ne doit pas être un prétexte pour ajourner les actions à mener dès à présent.

Chapitre 3

Les enjeux de la lutte contre l'illettrisme

1. Un enjeu d'égalité et de cohésion sociale

La littérature abonde sur les enjeux de la lutte contre l'illettrisme. Il n'est pas dans notre intention de reprendre ici tout ce qui a déjà été écrit à ce sujet, mais seulement de dégager quelques idées qu'il est important de ne pas oublier et qui justifient d'autant la nécessité de lutter contre l'illettrisme en Bretagne.

Un enjeu est celui de l'égalité et de la cohésion sociale. Savoir lire et écrire est pour chacun, ainsi que l'a noté France stratégie, « *une condition essentielle de l'autonomie dans la vie quotidienne, comme de l'émancipation intellectuelle par l'accès aux œuvres de l'esprit* »¹. Ce savoir conditionne notamment l'accès aux droits, à l'information, à la connaissance et à la culture. Mais il s'agit aussi d'un enjeu en termes de progrès social (angle plus collectif et non seulement individuel).

2. Un enjeu de santé et de santé au travail

Un autre enjeu est lié au bien-être des personnes, à leur santé et à la santé au travail.

L'enquête internationale PIAAC (Programme pour l'évaluation internationale des adultes) en particulier, met en exergue les effets positifs de la maîtrise de compétences de base sur des indicateurs tels que ceux-là.

L'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme le souligne : la santé conditionne le bien-être physique, mental et social des individus. Or, les personnes en situation d'illettrisme font face à l'obstacle de la langue pour s'informer et être autonomes en matière de santé. Comment connaître ses droits en termes de sécurité sociale ou compléter un formulaire de sortie à l'hôpital ? Comment comprendre l'ordonnance d'un médecin ou respecter la posologie d'un médicament ? Comment prendre connaissance des consignes de sécurité et d'hygiène au travail ? Toutes ces démarches sont complexes lorsque l'on ne sait ni lire, ni écrire

Un troisième type d'enjeu est lié au développement économique et à l'activité des entreprises.

¹ France Stratégie, Lutter contre l'illettrisme, un impératif économique et social, La note d'analyse n°34, août 2015

3. Un enjeu économique

3.1. Un intérêt à agir pour le développement économique régional

A l'échelle macro-économique, il est fréquemment souligné, par l'OCDE en particulier², qu'un niveau faible de qualification des adultes et des jeunes pénalise l'économie nationale (effets négatifs sur le produit intérieur brut - PIB)³.

A l'échelle de la France aussi, l'illettrisme est devenu une question économique. La société, ainsi que le rappelle l'Insee⁴, a longtemps accepté, au moins jusque dans les années 1980, un nombre supposé « résiduel » de personnes ne sachant ni lire ni écrire. L'illettrisme était invisible ou, du moins, personne ne s'en préoccupait vraiment dans la mesure où nombreuses étaient les personnes qui pouvaient exercer un métier tout en étant en situation d'illettrisme ; dans la mesure aussi où le niveau de qualification était en moyenne moins élevé et où l'on n'était pas tout à fait entrés dans cette « économie de la connaissance » qui réfère à l'économie de l'information et à sa valorisation marchande. Mais par la suite, des restructurations économiques importantes ont eu lieu ; l'appareil productif et la structure des emplois se sont modifiés, modifiant les conditions d'exercice des métiers ; le niveau du chômage a augmenté et un chômage de masse s'est installé (8,9% de la population active en décembre 2017) ; le niveau de qualification des actifs en moyenne s'est élevé avec notamment l'allongement de la durée des études ; le numérique et les moyens de communication se sont développés, entraînant une multiplication des écrans et des occasions d'être confrontés à la nécessité de maîtriser l'écrit...

Aujourd'hui, la question de la lutte contre l'illettrisme doit aussi se comprendre en lien avec la question du chômage et particulièrement du chômage de longue durée car les personnes en situation d'illettrisme qui sont des personnes peu qualifiées pâtissent en premier des licenciements lorsqu'ils surviennent et ont plus de chances de connaître un chômage de longue durée. En Bretagne, au 1^{er} janvier 2018, 31 550 demandeurs d'emploi, soit 10,1 % de la demande d'emploi, ont un niveau de qualification inférieur au niveau V (CAP, BEP).

Le Plan d'investissement dans les compétences (PIC) sera mobilisé pour répondre à cet enjeu ; le gouvernement prévoit à travers lui d'investir 13,8 milliards pendant 5 ans (2018-2022) dans la formation d'un million de jeunes peu qualifiés et d'un million de demandeurs d'emploi de longue durée faiblement qualifiés en

² Enquêtes PISA (programme international de l'OCDE pour le suivi des acquis des élèves) et PIAAC (Programme pour l'évaluation internationale des adultes)

³ Ces rapports font référence au fait que la France ressort au 23^{ème} rang des 25 pays de l'OCDE participant à l'enquête PIAAC (Programme pour l'évaluation internationale des adultes)

⁴ Insee, Economie et statistiques n°424-425, 2009

mettant particulièrement l'accent sur les formations de consolidation des compétences clés (écriture, lecture, compétences relationnelles, ...) ⁵. En Bretagne, le Pacte régional d'investissement dans les compétences (2019-2022) déclinera cet objectif. En attendant, sa convention d'amorçage (22 millions d'euros pour financer 4 900 formations en 2018) vise précisément à financer notamment des actions de remise à niveau, de maîtrise des savoirs de base, de remobilisation et d'aide à l'élaboration de projets.

Les difficultés de recrutement dans de nombreux secteurs structurants de l'économie régionale incitent les entreprises à s'impliquer dans la lutte contre l'illettrisme et d'une façon plus générale dans la formation aux savoirs de base des salariés.

3.2. L'intérêt à agir des entreprises

Aujourd'hui, les différentes organisations du travail requièrent plus de calculs, plus d'outils numériques, plus d'attitudes de service, plus de règles de qualité, de sécurité, d'hygiène, plus d'autonomie, plus de communication interpersonnelle, etc. Ces évolutions qui vont plus sûrement se renforcer que s'inverser dans le futur, engendrent pour chacun une **nécessité accrue de maîtriser les compétences de base à l'écrit (écriture et lecture)**.

Cette tendance est soulignée par la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES) du ministère du Travail dans une note d'analyse consacrée aux effets d'une maîtrise insuffisante des savoirs de base pour l'intégration sur le marché du travail, où il est relevé que « **les consignes orales et directes diminuent au profit d'instructions écrites** : modes opératoires, consignes de sécurité, bordereaux de commande ou de livraison, notices d'utilisation de machines, messageries électroniques... Dans les secteurs de l'industrie et du bâtiment, qui comportent un grand nombre d'ouvriers et où l'oral était omniprésent, les salariés sont maintenant amenés à écrire de plus en plus souvent, ne serait-ce que pour remplir des formulaires, décrire des incidents survenus ou faire des comptes rendus journaliers de leur activité. » ⁶

Aussi, à l'échelle des entreprises également, lutter contre l'illettrisme devient une nécessité. 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 2 (IUT Lumière-Coactis) et spécialiste de la gestion de l'illettrisme en entreprise ⁷. Car l'illettrisme a un coût

⁵ Le PIC fait partie du Grand plan d'investissement, lequel dégage 15 milliards d'euros « pour édifier une société de la compétence ». Sur cette somme, 13,8 Md€ d'engagements sur le quinquennat pour favoriser l'accès à l'emploi de deux millions de jeunes et demandeurs d'emploi peu qualifiés ; 100 M€ d'euros pour l'adaptation et la qualification de la main-d'œuvre ; 300 M€ pour le ministère de l'Éducation nationale avec pour objectif de promouvoir l'innovation ; 400 M€ pour le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche avec pour objectif de mettre fin aux parcours d'échec à l'université.

⁶ DARES, Analyses n°045, juillet 2013, « La maîtrise insuffisante des savoirs de base : un obstacle pour s'intégrer au marché du travail ? »

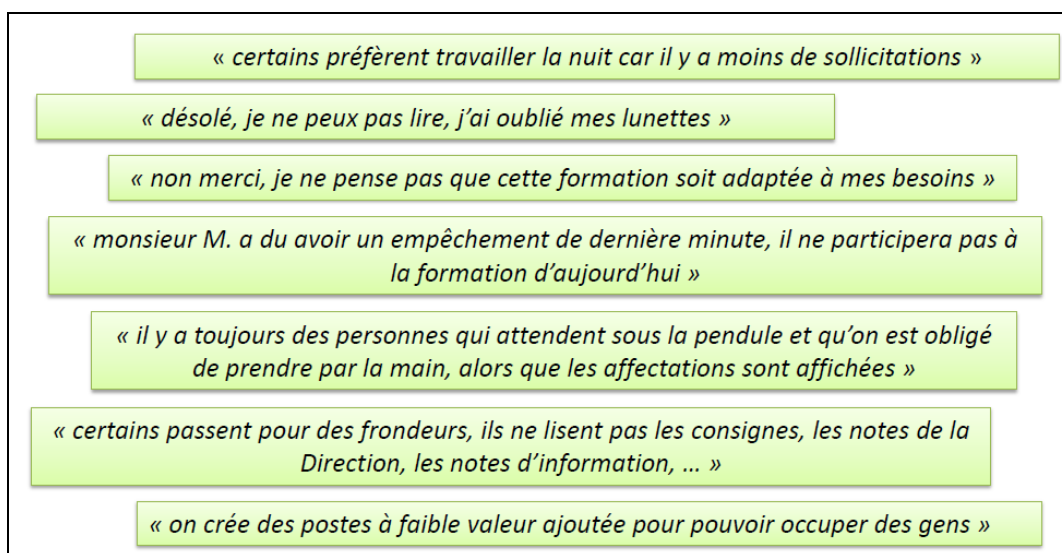
⁷ Cité dans <https://www.essentiel-sante-magazine.fr>

pour l'entreprise, qui varie selon l'activité de la structure et la part de salariés concernés. Il peut être la cause d'accidents du travail, générer de l'absentéisme, entraîner des défauts de fabrication ou de qualité, ou encore des erreurs dans les livraisons par exemple.

Monsieur Moulette explique que : « *Quand une personne ne peut pas lire un bon de commande ou une consigne de sécurité, cela entraîne nécessairement des risques et des pertes de temps à tous les niveaux. Sans parler des souffrances au travail.* » Il note aussi que « *comme les écrits y sont de plus en plus présents, ce genre de difficultés ne peut que s'accroître* »⁸.

L'illettrisme se manifeste de différentes manières au sein des entreprises (Cf. figure ci-après).

Figure 7. L'illettrisme en entreprise, quelles manifestations ?



Source : Pascal Moulette, séminaire « Les dits de gestes » 2013-2014, 19 décembre 2013

Pour cet expert, les entreprises ont un intérêt évident à agir compte tenu des conséquences individuelles et organisationnelles que l'illettrisme peut avoir.

⁸ Ibid.

Figure 8. Lutter contre l'illettrisme en entreprise : quel intérêt économique ?



Source : Pascal Moulette, séminaire « Les dits de gestes » 2013-2014, 19 décembre 2013

Remédier aux difficultés avec l'écrit des salariés permet, ainsi qu'il le souligne et que des études coûts-performance qu'il a réalisées le montrent, a des effets positifs sur la performance individuelle des salariés concernés, sur la performance collective, sur la performance économique, sur la performance sociale et la qualité de vie au travail, sur la marque employeur. Une étude d'impacts d'une action de formation adaptée pour 12 salariés en difficulté avec l'écrit dans le secteur de la logistique montre que la dite formation a permis une amélioration notable sur neuf thématiques : la gestion du stress, le respect des consignes, la diffusion des informations, la passation des consignes, l'appréhension des écrits, la sollicitation de la hiérarchie (moins de demandes d'explications supplémentaires, moins de répétitions des consignes, moins de contrôle de l'activité), l'utilisation des indicateurs de gestion, la définition des rôles, la concertation⁹.

Pourtant, toutes les entreprises concernées n'agissent pas dans ce domaine et l'on verra qu'il existe des obstacles à la mobilisation des acteurs de l'entreprise.

Selon une enquête CSA réalisée en 2017, à l'initiative de l'Agence de la langue française pour la cohésion sociale, une organisation sur deux a été un jour confrontée à des difficultés de lecture et d'écriture chez ses employés et 91 % des entreprises et administrations interrogées estiment que la lutte contre l'illettrisme est un « enjeu important ». Pourtant, moins d'une organisation sur cinq a intégré une formation spécifique concernant l'apprentissage du français¹⁰.

⁹ Audition de Pascal Moulette (Université de Lyon 2), le 18 septembre 2018

¹⁰ Dans cette enquête sont confondues les situations d'illettrisme avec les situations des publics FLE.



PRECONISATIONS

Un enjeu économique pour les EPCI et les territoires

La Région Bretagne, en tant que collectivité territoriale, a un intérêt à agir dans le domaine de la lutte contre l'illettrisme en raison de sa compétence en matière de formation professionnelle et, non seulement parce que la loi le prescrit. Le Code du travail mentionne, en effet, que *« la région contribue 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 défini par décret »*.

Mais elle y a intérêt aussi au titre de sa compétence dans le domaine économique. Il s'ensuit que la question de l'illettrisme et des savoirs de base devrait figurer non seulement, comme cela est le cas, dans le Contrat de plan régional de développement des formations et de l'orientation professionnelles (CPRDFOP) mais aussi dans la politique économique de la Région, c'est-à-dire notamment à travers le schéma régional de développement économique, d'innovation et d'internationalisation (SRDEII) devenu prescriptif.

Le CESER invite, de plus, le Conseil régional à intégrer et porter la lutte contre l'illettrisme dans le cadre du dialogue territorial qu'il noue avec les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) depuis que la loi lui a confié la compétence exclusive en matière d'aides aux entreprises et de définition des orientations en matière de développement économique¹¹.

Il est important de décliner territorialement l'action publique en matière de lutte contre l'illettrisme. Cela est d'autant plus nécessaire que *« le contact direct avec le tissu des PME et a fortiori les TPE, la connaissance intime de leurs projets et de leurs difficultés au quotidien, sont d'abord le fait des acteurs de proximité, EPCI d'une part, opérateurs locaux d'autre part »*¹².

La lutte contre l'illettrisme et les formations aux savoirs de base doivent ainsi trouver leur place dans le cadre du service public d'accompagnement des entreprises¹³ (et des conventions de partenariat économique entre la Région et les

¹¹ Loi du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République (« loi NOTRe »)

¹² Délibération n°17_DGS_01 en date du 11 février 2017 approuvant la nouvelle organisation de l'action publique en matière de développement économique : Compléments au Schéma régional de développement économique, d'innovation et d'internationalisation des entreprises

¹³ En février 2017, la Région Bretagne a adopté une délibération pour la création d'un service public d'accompagnement des entreprises (SPAÉ). La charte du SPAÉ en annexe précise ce dont il s'agit : « La Région et les EPCI de Bretagne partagent une responsabilité de premier plan dans le soutien au développement économique de leur territoire. Conjointement, ils entendent la traduire par la mise en œuvre d'un « service public de l'accompagnement des entreprises ». Ce service public n'est ni une structure, ni une administration. C'est un objectif : assurer aux entreprises, sur le terrain, une action publique lisible, simple et efficace. C'est une dynamique à engager ou à renforcer pour une organisation de l'action publique pleinement au service de l'entreprise. Le service public de l'accompagnement des entreprises (SPAÉ) est mis en place dans le cadre de la contractualisation entre les EPCI bretons et le Conseil régional de Bretagne. »

EPCI), lequel devrait intégrer un volet emploi-formation, et avoir un lien avec les acteurs de la formation et de l'orientation professionnelles.

Elles doivent également trouver leur place dans toutes les démarches de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences territoriales (GPECT) qui impliquent pour un territoire, la réalisation d'un diagnostic partagé des besoins en compétences et la mise en œuvre d'une action coordonnée de tous les partenaires publics et privés.

Un outil à activer : les contrats de ville

Un autre levier de mobilisation des territoires réside dans les contrats de ville qui constituent pour les quartiers prioritaires en Bretagne (32 quartiers) le cadre unique de mise en œuvre de la politique de la ville.

Les statistiques nationales montrent que le pourcentage de personnes en situation d'illettrisme est deux fois plus élevé dans les quartiers prioritaires que dans l'ensemble de la population.

Certains des contrats de ville couvrant la période 2015-2020 évoquent cette thématique. C'est le cas notamment du contrat de Ville de la métropole rennaise (dans lequel l'essentiel des dispositifs de lutte contre l'illettrisme relève de la thématique insertion professionnelle) mais ce n'est pas le cas de tous.

Le Conseil régional, signataire des contrats, pourrait également intégrer et porter ici la préoccupation de la lutte contre l'illettrisme.

L'illettrisme dans la démarche « Breizh COP »

Le Conseil régional devrait aussi porter la question de la lutte contre l'illettrisme dans le cadre de la démarche « Breizh COP » qu'il porte en visant à construire un nouveau projet de territoire pour la Bretagne.

Plusieurs objectifs parmi ceux qu'il a proposés en septembre 2018 paraissent tout indiqués pour intégrer cette question¹⁴. Il s'agit des suivants :

- Objectif 6 « Prioriser le développement des compétences Bretonnes sur les domaines des transitions » ; dans cet objectif il est question de développer, d'une part, « la gestion prévisionnelle des compétences en lien avec les territoires pour anticiper les besoins de formations initiales et continues liées aux transitions (environnementales et numériques) » et, d'autre part, « des parcours de formation vers les nouveaux emplois des transitions numériques et écologiques » ;
- Objectif 12 « Gagner en performance économique par la performance sociale et environnementale des entreprises » ; dans cet objectif, il est question de « dynamiser la création d'emplois locaux et la réponse aux besoins des habitants

¹⁴ Région Bretagne, Les objectifs de la Breizh COP. 38 propositions mises en débat. Septembre 2018

en soutenant l'émergence de projets d'innovation sociale ayant un modèle économique » ;

- et objectif 14 « Bretagne, région pionnière de l'innovation sociale »

D'une façon plus générale, il est absolument nécessaire que le nouveau projet de territoire pour la Bretagne prenne en compte de façon plus explicite les dimensions relatives aux emplois, aux compétences, à la formation et à l'orientation professionnelles et la lutte contre l'illettrisme qui est un facteur essentiel de sécurisation des trajectoires personnelles et professionnelles dans un monde en transformation. Ce projet devra reprendre à son compte et traduire par des engagements le fait, ainsi que le mentionne très justement le Contrat de plan régional de développement des formations et de l'orientations professionnelles (CPRDFOP), que « *les compétences humaines, les qualifications et, par conséquent, la transmission des savoirs et la formation, constituent une des clés de notre avenir, un investissement à caractère éminemment stratégique* ».

4. Un enjeu lié au développement du numérique et la lutte contre « l'illectronisme »

Un enjeu de la lutte contre l'illettrisme est lié au développement du numérique. Agir contre l'illettrisme permet aussi de lutter contre « l'illectronisme » – néologisme transposant l'illettrisme dans le domaine du numérique, qui traduit un manque de connaissance des clés nécessaires à l'utilisation des ressources électroniques.

Le numérique se développe dans la sphère professionnelle, dans la sphère privée et dans les relations avec l'administration ; il conditionne de plus en plus l'accès aux informations, aux droits, à la culture, aux loisirs et aux services. Il devient dès lors plus que souhaitable que chacun soit en capacité d'utiliser les outils et supports numériques. Or cette capacité passe évidemment par la maîtrise de l'écrit (savoir lire, savoir écrire et comprendre). C'est une évidence soulignée par de nombreux rapports publics.

Ainsi, un rapport d'Emmaüs Connect, en 2017, souligne que « *la dématérialisation entraîne une obligation de l'écrit là où de nombreuses personnes fragiles sont dans un monde de l'oralité* ». Il identifie l'illettrisme comme l'une des quatre raisons (avec l'équipement, la connexion et les compétences) de l'exclusion numérique des personnes les plus fragiles. Il souligne également que, face à l'injonction qui est de former le plus grand nombre au numérique, la question posée par la directrice d'une entreprise d'insertion par l'activité économique « *Comment accompagner a minima sur l'outil informatique, des gens qui maîtrisent à peine la lecture ?* » est largement partagée par les autres acteurs de l'action sociale.

L'arrivée du numérique et son expansion modifient à bien des égards la situation des personnes en situation d'illettrisme. Ainsi le rapport susmentionné souligne

notamment que le « *problème de l'illettrisme rejailit également sur la dimension technologique, c'est-à-dire au niveau de l'interface numérique utilisée : des personnes illettrées (en langue française) maîtrisent leur smartphone mais pas l'interface de l'ordinateur* ». Il souligne aussi que le numérique a des conséquences sur les relations entre les parents en situation d'illettrisme et leurs enfants qui maîtrisent l'écrit. Si la place des enfants comme intermédiaires linguistiques entre leurs parents et les institutions n'est pas nouvelle en soi (c'est assez fréquent chez les personnes fragiles), « *les conséquences aujourd'hui en sont beaucoup moins contrôlables que par le passé* », du fait que les parents ne comprenant pas le dispositif technique, ils sont incapables de protéger leurs enfants qui gèrent les papiers et internet des risques encourus sur le réseau et/ou des dépenses faites pour le téléchargement de jeux, de musique, etc.

Au sujet des travailleurs sociaux qui accompagnent les personnes en difficulté avec l'outil numérique, le rapport souligne qu'une fois qu'ils ont identifié le problème de l'illettrisme, ils ne sont pas toujours en capacité d'orienter les personnes vers les structures adéquates. Ils jugent en outre que ces structures sont en nombre insuffisant¹⁵.

Dans son rapport annuel 2017 au Premier ministre, le Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA) identifie lui aussi, l'illettrisme comme l'un des trois facteurs, avec le vieillissement et l'absence d'apprentissage natif de la langue française, à prendre en compte dans la transformation numérique de l'administration, **sous peine d'exclure de l'accès à l'information et aux services publics une part substantielle des usagers, jusqu'à un.e Français.e sur cinq.**

Le COEPIA souligne avec force que l'amélioration de l'apprentissage du français à l'écrit aurait des effets positifs sur les capacités d'usage du numérique, l'accès aux droits et démarches en ligne.

Mais cette question du lien entre illettrisme et numérique doit s'appréhender aussi en termes de maintien dans l'emploi des personnes. Si l'on en croit les fondements du Plan national d'investissement dans les compétences (PIC) :

- environ 10 % à 20 % des emplois sont menacés de disparition par l'automatisation des tâches entraînée par la robotisation ou le numérique ;
- autant de nouveaux emplois seront créés ;
- 50 % seront profondément transformés dans les dix ans qui viennent.

Pour le CESER, **le développement du numérique (ou du « digital ») dans les entreprises surajoute des difficultés pour les salariés en situation d'illettrisme.** Jusqu'à présent, ces salariés pouvaient développer des stratégies de contournement, d'évitement ou de dissimulation qui leur permettaient de remplir leur mission tout ne sachant ni lire ni écrire. Avec l'arrivée du numérique dans les entreprises, ils ne peuvent plus développer ces mêmes stratégies et la

¹⁵ Les connexions solidaires d'Emmaüs Connect : de l'enquête anthropologique aux interfaces inclusives, 2017, Presse de l'Enssib

confrontation avec le numérique, donc avec l'écrit, devient incontournable et risque de les faire juger « inemployables ».

Les pouvoirs publics sont loin d'avoir pris la mesure du problème. Ainsi, la réforme de la formation professionnelle (loi « Avenir professionnel » du 5 septembre 2015), qui propose que chacun gère lui-même son parcours de formation au moyen d'une application numérique (à partir d'un smartphone) semble ignorer complètement les difficultés d'une partie de la population. Actuellement, 15 à 17 % de la population française seraient en situation d'« illectronisme » ; le nombre de personnes concernées est encore plus important que pour l'illettrisme.

Pour le CESER, le développement du numérique (la « digitalisation »), en raison des situations d'illettrisme et/ou de très grande difficulté avec l'écrit, pose la question de la médiation. **Dans bien des situations, la présence humaine demeure nécessaire.** On serait parfois tentés de penser que pour permettre que chacun ait accès aux usages numériques, il suffit d'équiper, d'installer les bons tuyaux, d'initier les personnes qui en sont éloignées aux premiers usages de l'Internet (Cf. le dispositif « Visa Internet » ci-après), d'améliorer les interfaces numériques, de travailler à les rendre plus accessibles par des moyens techniques (simplifier le vocabulaire, avoir davantage d'illustrations et de vidéos, oraliser les consignes, etc.). En réalité, si tout cela est utile, cela ne peut suffire. Tant qu'il y aura des personnes en situation d'illettrisme ou en très grande difficulté avec l'écrit, des médiateurs humains seront nécessaires ; qui plus est, ces médiateurs devront être formés.

Le CESER tient ici à souligner que les difficultés d'accès au numérique des personnes en situation d'illettrisme ne peuvent pas être résolues par des solutions qui ne seraient que numériques.

La Région Bretagne finance des formations au numérique, notamment dans le cadre du dispositif « Compétences clés » (qui comprend un volet numérique, voir *supra*) et au titre d'un dispositif spécifique, appelé « Visa Internet », qui est une initiation aux premiers usages de l'Internet pour les personnes qui en sont le plus éloignées. Le CESER estime que les professionnels ou bénévoles des structures habilitées à dispenser le « Visa Internet » devront être formés/sensibilisés pour identifier d'éventuelles situations d'illettrisme ou de très grande difficulté avec l'écrit et être en capacité d'orienter les personnes, le cas échéant, vers les dispositifs de formations adéquats, comme « Compétences clés » par exemple. Cela concerne potentiellement un très grand nombre de professionnels et bénévoles.

Ces observations conduisent à formuler plusieurs préconisations.



PRECONISATIONS

« Visas Internet » nouvelle génération

La Région Bretagne finance, sur la base d'un budget de 150 00 euros pour l'année 2018 voté au mois de juin, un nouveau « Visa Internet » comme moyen de sensibilisation à l'Internet. Ce nouveau « Visa » qui cible tous les publics (salariés, demandeurs d'emploi, autres publics) s'appuiera sur un réseau d'espaces publics numériques, à savoir plus d'une centaine de lieux partout en Bretagne (Centre régional d'information jeunesse, points information jeunesse, maisons de quartier, médiathèques, Maisons de services au public, etc.).

Le CESER estime que les professionnels ou bénévoles des structures habilitées à dispenser le « Visa Internet » devront être formés/sensibilisés pour être en capacité :

- d'identifier d'éventuelles situations d'illettrisme ou de très grande difficulté avec l'écrit ;
- d'orienter les personnes, le cas échéant, vers les dispositifs de formations adéquats et à défaut vers les structures les plus proches membres du service public régional de l'orientation et de l'évolution professionnelle (SPRO-EP) qui ont pour mission de délivrer un premier niveau d'accueil et de conseil.

Formation au numérique des personnes en difficulté avec l'écrit

La question de la formation aux compétences de base numériques, se pose avec acuité ainsi que le soulignent de nombreux rapports comme ceux, récents, d'Emmaüs Connect ou du Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA).

Ce dernier identifie l'illettrisme comme l'un des trois facteurs, avec le vieillissement et l'absence d'apprentissage natif de la langue française, qu'il faut prendre en compte dans la transformation numérique de l'administration, sous peine d'exclure de l'accès à l'information et aux services publics jusqu'à un.e Français.e sur cinq.

Le CESER propose d'intégrer de façon systématique des modules de formation spécifiques au numérique dans toutes les formations de niveau V (CAP), financées par la Région. Cette proposition est à considérer en lien avec la préconisation « Coordination et articulation des parcours de formation ».

Par ailleurs, il estime que la formation au numérique pour les personnes en situation d'illettrisme ou en grande ou très grande difficulté avec l'écrit ne peut se faire qu'en mode présentiel. Il alerte par conséquent sur le risque du seul développement des formations à distance pour ces publics, considérant qu'il ne peut s'agir pour eux d'une solution. Et il demande qu'une réflexion approfondie soit engagée avec les acteurs de la formation continue, sous l'impulsion de la Région, au sujet de la mise en place des formations à distance, avec la perspective de publics aux compétences différenciées.

5. Une mobilisation des administrations, notamment à travers le plan régional de lutte contre l'illettrisme

5.1. Un rôle des Conseils régionaux de plus en plus affirmé

Depuis les lois de décentralisation, les Régions ont une compétence générale en matière de formation professionnelle continue ou de « formation professionnelle tout au long de la vie ». Il en découle pour elles des compétences dans le domaine de la prévention et de la lutte contre l'illettrisme, que les lois récentes relatives à la formation se sont attachées à confirmer.

Depuis la loi du 4 mai 2004 relative à la formation professionnelle tout au long de la vie et au dialogue social, l'apprentissage du français et la lutte contre l'illettrisme sont intégrés dans la formation professionnelle tout au long de la vie.

La loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie a également précisé que cette dernière vise à permettre à chaque personne, indépendamment de son statut, d'acquérir et d'actualiser des connaissances et compétences favorisant son évolution professionnelle, en rappelant qu'elles prennent appui sur un socle, qu'elles développent et complètent. Or ce socle comprend la maîtrise de la langue française¹⁶.

Dernièrement, la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale a encore renforcé les compétences des Conseils régionaux en disposant que « *la Région contribue 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 défini par décret* ». Ce socle, tel qu'il a été défini par la suite, est « *constitué de l'ensemble des connaissances et des compétences qu'il est utile pour un individu de maîtriser afin de favoriser son accès à la formation professionnelle et son insertion professionnelle. [il] doit être apprécié dans un contexte professionnel. Ces connaissances et compétences sont également utiles à la vie sociale, civique et culturelle de l'individu.* » La communication en français est l'un de ses éléments constitutifs¹⁷.

¹⁶ Les autres éléments de ce socle sont :

- une culture humaniste et scientifique permettant le libre exercice de la citoyenneté ;
- la pratique d'au moins une langue vivante étrangère ;
- la maîtrise des techniques usuelles de l'information et de la communication.

¹⁷ Décret n°2015-172 du 13 février 2015.

« *Le socle de connaissances et de compétences professionnelles comprend :*

1.La communication en français ; 2. L'utilisation des règles de base de calcul et du raisonnement mathématique ; 3.L'utilisation des techniques usuelles de l'information et de la communication numérique ; 4.L'aptitude à travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe ; 5.L'aptitude à travailler en autonomie et à réaliser un objectif individuel ; 6.La capacité d'apprendre à apprendre tout au long de la vie ; 7.La maîtrise des gestes et postures et le respect des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales élémentaires. »

Toutes ces dispositions légales ainsi que d'autres qui pourraient être rapprochées (par exemple les compétences nouvelles des Régions dans le domaine de la lutte contre le décrochage scolaire) font des Conseils régionaux des acteurs importants de la lutte contre l'illettrisme¹⁸.

Témoignant de cette importance, en Bretagne, l'Etat et le Conseil régional ont fait le choix, en 2010, d'un achat commun des prestations de formation dans le cadre du dispositif « Compétences Clés », avant le transfert, en 2015, de la gestion du dispositif à la Région. « Compétences Clés », ainsi que nous le verrons plus loin, en permettant aux personnes d'acquérir ou de réacquérir les compétences qui constituent le socle commun de connaissances et de compétences professionnelles est un outil de la lutte contre l'illettrisme.

5.2. Un rôle clé de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme

L'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI), créée en 2000 sous forme d'un GIP, a pour objet de fédérer et d'optimiser les moyens à disposition des acteurs de la lutte contre l'illettrisme et notamment des acteurs économiques et de la formation (branches professionnelles, organismes paritaires collecteurs agréés, centres de formation d'apprentis, ...). A ce titre, l'agence met à disposition une définition de l'illettrisme, un cadre commun de référence pour l'intervention des acteurs de la formation, des statistiques, différents outils et guides. Elle identifie les bonnes pratiques et contribue à les faire partager. Elle peut aussi apporter une aide technique aux organismes, tels que les centres de formation d'apprentis par exemple, qui souhaiteraient mettre en œuvre une démarche de lutte contre l'illettrisme. Enfin, elle coordonne chaque année les journées nationales de lutte contre l'illettrisme.

Dans ce cadre de la diffusion des bonnes pratiques au cours de ces journées nationales, l'ANLCI a organisé, fin 2016-début 2017, une série de rencontres régionales portant sur différentes dimensions de la lutte contre l'illettrisme. Le 27 janvier 2017, s'est ainsi tenue une rencontre à Rennes, réunissant près de 150 personnes dans les locaux du Conseil régional, à l'occasion de laquelle des salariés des employeurs, des partenaires sociaux et des organismes de formation ont pu témoigner des actions qu'ils mènent en Bretagne.

¹⁸ Ce renforcement du rôle des Régions transparaît également dans le Décret no 2017-174 du 14 février 2017 portant création d'un délégué interministériel à la langue française pour la cohésion sociale qui mentionne que ce délégué devra notamment « *favoriser, dans le cadre de la politique de formation professionnelle, la mise en place d'actions spécifiques en faveur de la maîtrise de la langue française et renforcer la professionnalisation des acteurs qui conduisent ces actions* »

5.3. Une nouvelle délégation interministérielle à la langue française pour la cohésion sociale

Un décret du 14 février 2017 a créé un délégué interministériel à la langue française pour la cohésion sociale ; Thierry Lepaon occupe actuellement cette fonction après s'être vu confier une mission de préfiguration de l'agence en 2016.

Le délégué interministériel à la langue française pour la cohésion sociale est nommé auprès du Premier ministre pour apporter « *son concours à la définition et à la mise en œuvre des politiques favorisant l'accès de tous à la lecture, à l'écriture et à la maîtrise de la langue française, en complément des actions de formation linguistique conduites dans le cadre de la politique d'accueil et d'accompagnement des étrangers. En ces domaines, et notamment la lutte contre l'illettrisme, il coordonne l'action des différents ministères compétents et veille à la cohérence des actions conduites par l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme et la délégation générale à la langue française et aux langues de France* ». Son champ d'intervention est très large puisqu'il couvre donc à la fois la lutte contre l'illettrisme et le renforcement de la formation linguistique des migrants.

Pour mener à bien ses missions il est prévu qu'il s'appuie sur des délégués régionaux ayant eux-mêmes pour rôle d'assurer « *la coordination, le suivi et l'évaluation des actions menées au niveau local en matière de prévention et de lutte contre l'illettrisme et de maîtrise de la langue française, en lien avec l'ensemble des services déconcentrés de l'Etat, les rectorats et les collectivités territoriales, notamment les Régions* ».

5.4. Le plan régional de prévention et de lutte contre l'illettrisme

Du côté des pouvoirs publics, en matière de lutte contre l'illettrisme on ne part pas de rien puisqu'il existe, en Bretagne, depuis le 30 novembre 2015, un Plan régional de prévention et de lutte contre l'illettrisme (2015-2018). Ce plan a été co-signé par le Préfet de Région, le président du Conseil régional, le recteur d'Académie, la présidente de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI)¹⁹ et les partenaires sociaux : CFDT, CGT, CGTFO, CFTC, CFE-CGC, MEDEF, UPA, CGPME.

Il couvre un champ d'intervention très large, qui va de la prévention à la lutte. Le suivi opérationnel du plan est assuré par un comité de pilotage qui se réunit une fois par an pour faire état des réalisations. Ce comité est co-présidé par l'Etat et la Région. Sont invités à y participer :

¹⁹ L'ANLCI est un groupement d'intérêt public, a succédé en 2000 au Groupement Permanent de Lutte contre l'Illettrisme (GPLI) qui avait été chargé d'animer la première phase de la politique nationale de lutte contre l'illettrisme (1984-2000).

- l'Education nationale (Direction académique et Mission de lutte contre le décrochage scolaire - MLDS),
- la Direction régionale des affaires culturelles (DRAC),
- la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE),
- la Direction régionale de l'agriculture, de l'alimentation et de la forêt (DRAFF),
- la Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS),
- les quatre Conseils départementaux,
- Pôle Emploi,
- l'Union départementale des associations familiales d'Ille-et-Vilaine (UDAF 35),
- l'Association régionale des Missions Locales (ARML),
- la Mission d'insertion des jeunes de l'enseignement catholique (MIJEC),
- la Direction interrégionale des services pénitentiaires (DISP),
- la Direction régionale de la protection judiciaire de la jeunesse (DRPJJ),
- le Centre du service national,
- Cap emploi,
- le Comité paritaire interprofessionnel régional pour l'emploi et la formation (COPAREF),
- l'établissement public de coopération culturelle « Livre et lecture en Bretagne ».

Tous les acteurs mentionnés sont invités participer ; cela ne veut pas dire qu'ils le font, ni que ce comité de pilotage se réunit régulièrement.

Le plan s'articule autour de cinq axes et chacun de ces axes est animé par un référent qui est une personne issue de l'administration.

Figure 9. Plan régional de prévention et de lutte contre l'illettrisme : les cinq axes

Axes du plan		Animation
1	Prévenir l'illettrisme du plus jeune âge à la fin de la formation initiale	Académie de Rennes
2	Repérer pour accompagner les publics en situation d'illettrisme	Direction régionale de Pôle Emploi
3	Développer les pratiques culturelles, sociales et de loisirs pour rompre l'isolement	Direction régionale des affaires culturelles – DRAC
4	Développer l'accès aux savoirs de base	Région Bretagne – Direction de la formation
5	Outiller et accompagner les acteurs de la lutte contre l'illettrisme	Rectorat à travers la Délégation académique à la formation professionnelle initiale et continue – DAFPIC

Source : Bretagne, Plan régional de prévention et de lutte contre l'illettrisme

Dans l'intervalle des réunions du comité de pilotage, les référents se réunissent sous la forme d'un groupe de travail « illettrisme ». Ce sont eux qui animent le plan. Leurs réunions se tiennent régulièrement mais leurs moyens sont limités.

Le CESER, salue l'existence de ce plan régional mais a perçu quelques faiblesses du côté du portage politique de la lutte contre l'illettrisme et distingué quelques pistes qui pourraient permettre de renforcer l'action des pouvoirs publics.

Il considère que la réussite d'un tel plan réside pour beaucoup dans son animation et dans sa capacité à mobiliser véritablement les acteurs publics et privés. Il n'est pas certain que les moyens notamment humains aient été jusqu'ici à la hauteur de cet enjeu et, à la connaissance du CESER, le plan breton de prévention et de lutte contre l'illettrisme ne bénéficie d'aucun budget fléché.

Un sujet tel que la lutte contre l'illettrisme qui implique nécessairement les politiques de formation mais aussi l'accompagnement social des personnes, les politiques éducatives, les politiques culturelles, les politiques d'insertion, nécessite la coordination d'un grand nombre d'acteurs ; un enjeu est de parvenir à les mobiliser tous.

La participation à la mise en œuvre du plan n'est pas évidente pour un certain nombre d'acteurs comme :

- les associations actives sur le terrain (par exemple, ATD Quart Monde, Emmaüs, le Secours populaire, le Secours catholique, les centres sociaux, ou d'autres services sociaux ou médico-sociaux comme les Caisses d'allocations familiales, etc.),
- les Conseils départementaux qui sont des acteurs majeurs dans l'accompagnement des personnes en insertion (financement du revenu de solidarité active et organisation des dispositifs d'insertion à travers les programmes départementaux d'insertion),
- les réseaux consulaires,
- les organisations professionnelles,
- les organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA),
- les structures d'insertion par l'activité économique (SIAE),
- voire aussi les structures qui participent au service public régional de l'orientation et de l'évolution professionnelle (SPRO-EP), c'est-à-dire d'information jeunesse, de proximité de l'emploi, de la formation et de l'orientation (PAE, EREF, Maisons de l'emploi, MSAP), les Missions Locales, l'APEC, Cap emploi, les CIO, les Centres d'information sur les droits des femmes et des familles – CIDFF, (...).

Par ailleurs, le CESER tient à souligner que la question de l'illettrisme figure dans l'un des 10 chantiers à conduire en Bretagne au cours de la période 2017-2022 au titre du Contrat de plan régional de développement de la formation et de l'orientation professionnelles (CPRDFOP) que l'Etat, les autorités académiques, la Région et les partenaires sociaux ont signé le 10 juillet 2017²⁰. C'est un point à saluer même si l'on peut déplorer dans le même temps que la question de l'illettrisme soit rarement mise en discussion au sein du comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (CREFOP), lieu de

²⁰ Il s'agit du chantier 5 « Garantir l'accès et le maintien des savoirs de base et agir contre le risque de fracture numérique » du CPRDFOP

coordination des politiques d'orientation, de formation professionnelle et d'emploi, ainsi que de mise en cohérence des programmes de formation dans la région.

La plupart du temps, les actions de lutte contre l'illettrisme restent confidentielles, et portées par des petites structures²¹. Le plan régional de prévention et de lutte contre l'illettrisme devrait impulser une mutualisation des actions et des moyens.

Les remarques qui précèdent appellent plusieurs préconisations.



PRECONISATIONS

Des élus référents

Le CESER estime que la lutte contre l'illettrisme nécessite un portage politique fort, ce qui implique que des élus référents soient clairement identifiés dans toutes les collectivités territoriales, y compris la Région, et soient porteurs d'une action visible comme est visible par exemple la politique régionale de l'égalité femmes-hommes.

Communiquer sur l'illettrisme pour mobiliser

Partant du principe que le sujet de l'illettrisme ne présente pas un caractère prioritaire pour chacun d'entre nous, le CESER estime que ce sujet doit faire l'objet d'une communication d'ampleur de la part des acteurs publics et privés.

Nouveau plan régional : une évaluation obligatoire

L'actuel plan régional de prévention et de lutte contre l'illettrisme se termine en 2018, sans qu'une évaluation ait été prévue.

Le CESER appelle de ses vœux un nouveau plan régional, appuyé sur une enquête à l'échelle de la région (nombre et caractéristiques sociales des personnes concernées).

Il demande pour ce nouveau plan qu'une évaluation soit prévue, réalisée et publiée. Et que des points d'étapes mentionnant les réalisations soient formalisés et publiés.

Ces demandes impliquent pour le prochain plan :

- 1) de fixer des objectifs et des critères d'évaluation,
- 2) de mettre en œuvre une procédure d'évaluation (un calendrier, des instances),

²¹ Il suffit de voir le nombre d'initiatives en région dans le cadre des journées d'actions de lutte contre l'illettrisme initiées par l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme, en septembre 2018.

- 3) de préciser la gouvernance,
- 4) de flécher un budget et de dégager des moyens, notamment des moyens humains.

Il espère aussi que les partenaires sociaux, les organisations professionnelles, les futurs opérateurs de compétences (OPCO), les réseaux consulaires, les structures d'insertion par l'activité économique (SIAE), le monde associatif et les Conseils départementaux seront grandement associés et se montreront actifs dans la mise en œuvre de ce plan. En ce qui concerne la gouvernance, le CESER appelle de ses vœux une meilleure coordination des moyens mis en œuvre par les différents acteurs.

Enfin, il souhaite que le prochain plan fasse l'objet d'une adoption en séance plénière par le Conseil régional, après une communication au CESER afin que celui-ci puisse en avoir connaissance et s'exprimer à son sujet, au nom de la société civile organisée qu'il représente.

Par sa composition, le CESER est en capacité d'apporter de manière utile, sur une politique aussi large et impliquant autant d'acteurs, une réflexion croisant le point de vue des entreprises, des partenaires sociaux, de nombreuses associations, sans oublier le monde universitaire et de la recherche.

Chapitre 4

La lutte contre l'illettrisme dans le cadre de l'apprentissage

1. Une enquête auprès des centres de formation d'apprentis

Le CESER a mené une enquête auprès des centres de formation d'apprentis (CFA) de Bretagne, entre la mi-janvier 2018 et la fin mars 2018, afin de connaître leurs pratiques en matière de lutte contre l'illettrisme.

Parallèlement à cette enquête, il a auditionné des directeurs et responsables pédagogiques de quelques-uns des CFA concernés.

1.1. Méthodologie et déroulement de l'enquête

Les 38 centres de formation d'apprentis (CFA) bretons ont été interrogés au moyen d'un questionnaire en ligne, bien que tous ne soient pas concernés par la question. Le questionnaire portait en effet sur le niveau de maîtrise/non maîtrise de l'écriture et de la lecture et les situations d'illettrisme chez les apprentis au moment de leur entrée en première année de CAP. Or plusieurs CFA ne dispensent pas de formations de niveau V (CAP) et n'ont que des formations de niveaux IV (Bac Pro) ou III (Bac+2). Il s'agit notamment du CFA Universitaire de Bretagne (université de Bretagne Sud) à Lorient, du CFA de l'ESCCOT (Ecole de commerce) à Cesson-Sévigné, du CFA de l'ISFFEL (Institut supérieur de formations fruits et légumes) à Saint Pol de Léon et du CFA logistique et transports Promotrans au Campus de Ker-Lann à Bruz.

A noter sur les centres de formation d'apprentis de Bretagne

La Bretagne compte 38 CFA. Plusieurs de ces CFA ont plusieurs lieux de formation. Ainsi, par exemple, le CFA de l'Education nationale est un CFA « hors les murs » qui compte 20 UFA (Unités de formation par apprentissage) dans toute la Bretagne, chacune étant rattachée à un lycée public de l'Education nationale. Le CFA du sport, autre exemple, compte 6 lieux de formation ; le CFA de l'Enseignement Catholique de Bretagne (ECB) en compte 14 ; le CFA de Kerliver (formations agricoles) en compte 3 et le CFA des Maisons familiales rurales (MFR) possède 11 antennes qui font de l'apprentissage (mais pas uniquement de l'apprentissage et le plus souvent avec de très faibles effectifs d'apprentis parmi les alternants).

Parmi les CFA, certains sont très spécialisés dans un secteur professionnel (le bâtiment, le transport ou l'hygiène, par exemple), tandis que d'autres sont polyvalents (CFA des Chambres de Métiers et de l'Artisanat, CFA des Chambres de Commerce et d'Industrie ou CFA de l'Education nationale).

Au final, 17 CFA ont répondu à l'enquête d'une façon qui permet de tenir compte de leurs réponses. A ce nombre, nous pouvons ajouter le CFA de l'Institut national

de l'hygiène et du nettoyage industriel (INHNI) de l'Ouest, dit « CFA de la propreté », qui n'a pas répondu au questionnaire mais a été auditionné par le CESER.

Les 17 CFA ayant répondu valablement au questionnaire sont les suivants :

- CFA du Sport de Bretagne
- CFA des travaux publics de Bretagne
- CFA des Maisons Familiales Rurales (MFR) de Bretagne
- CFA de l'Enseignement Catholique de Bretagne (ECB)
- CFA du Nautisme
- CFA de la CCI Métropolitaine Bretagne Ouest (29) : IFAC Campus des Métiers
- CFA de la CCI territoriale Ille-et-Vilaine (35)
- CFA de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Côtes d'Armor
- CFA du Centre Européen de Formation Continue Maritime (CEFCM)
- CFA de Kerliver (agriculture)
- CFA de Merdrignac (agriculture)
- CFA de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat du Morbihan
- CFA des Compagnons du devoir
- CFA de la Ville de Lorient
- CFA du bâtiment 35
- CFA du bâtiment 56
- CFA du bâtiment 22

Le questionnaire comportait 6 questions appelant des réponses courtes sur l'identité du centre de formation d'apprentis et 8 questions principales constituant l'enquête proprement dite. Certaines étaient des questions fermées (oui/non) et d'autres des questions ouvertes permettant aux enquêtés de préciser le sens de leurs réponses.

Les termes « illettrisme », « analphabétisme » et « allophones » étaient définis afin d'éviter toute confusion entre ces termes¹.

Bien que tous les centres de formation d'apprentis (CFA) n'aient pas répondu (mais tout de même 17 sur 38 !), l'enquête fournit des éléments de connaissance relatifs à la détection des situations d'illettrisme et au nombre d'apprentis concernés. Elle permet également de mesurer l'évolution de la situation au cours des dernières années, les solutions de remédiation mises en œuvre et l'importance de cette question pour les CFA.

¹ Il était rappelé que l'illettrisme « qualifie la situation de personnes de plus de 16 ans qui, bien qu'ayant été scolarisées, ne parviennent pas à lire et comprendre un texte portant sur des situations de leur vie quotidienne, et/ou ne parviennent pas à écrire pour transmettre des informations simples ». Il était également précisé que nous distinguons l'illettrisme de deux autres situations : l'analphabetisme et le « français langue seconde » (ou « français langue étrangère »).

1.2. Résultats de l'enquête

1.2.1. Détecte-t-on les situations d'illettrisme ?

Une première question portait sur le niveau de maîtrise des « savoirs de base » des apprentis inscrits en première année de CAP². La question posée était : « *Cherchez-vous à identifier le niveau de maîtrise des savoirs de base des jeunes inscrits dans votre CFA ?* »³. A cette question portant sur les savoirs de base au sens large, les CFA répondent majoritairement oui (14 CFA sur 17) et tous ceux qui répondent ainsi déclarent utiliser un test de positionnement.

En Bretagne, les tests de positionnement sont utilisés à l'entrée en CFA. Le positionnement peut intervenir très en amont (choix d'orientations) ou au tout début de la formation. Il permet au minimum de positionner le jeune par rapport à un niveau de connaissances attendues dans plusieurs matières, notamment en français et en mathématiques. Il permet aussi parfois d'évaluer sa logique au travers de tests logiques et de mieux appréhender sa personnalité et son appétence via des tests psychométriques. Les tests varient beaucoup en fonction du CFA⁴. Les tests de positionnement sont destinés en principe à permettre des aménagements de parcours en fonction des situations individuelles, éventuellement en aménageant la durée globale de la formation. Les tests sont donc conçus comme un moyen d'individualisation des parcours.

Un projet de test de positionnement dématérialisé

En 2017, a été engagé en Bretagne, avec le soutien de la Région et des autorités académiques, un travail impliquant plusieurs CFA visant à élaborer un test de positionnement dématérialisé. Dans ce projet, figure l'idée d'introduire dans les tests de positionnement une partie qui soit plus un test psychométrique afin de repérer les atouts et certains freins dans le profil des jeunes au-delà des seules connaissances générales en français et en mathématiques. Mais l'idée est aussi de disposer d'un test qui pourrait être mutualisé entre les différents CFA de Bretagne. Les jeunes candidats à l'apprentissage ne seraient positionnés qu'une seule fois et n'auraient pas besoin de repasser un test s'ils souhaitent changer de CFA. Cela suppose que les résultats des tests soient partagés par l'ensemble des CFA via une plateforme numérique. Ce projet de test dématérialisé coexiste avec un projet de livret d'apprentissage numérique.

² La définition suivante des savoirs de base était donnée : savoir écouter (comprendre), savoir écrire (se faire comprendre), savoir lire (comprendre), savoir parler (se faire comprendre), savoir appréhender l'espace, savoir appréhender le temps, savoir calculer (opérer sur les quantités et les grandeurs), savoir raisonner

³ Nous avons précisé le sens à donner à « savoirs de base » dans la question. Il s'agit de savoir écouter (comprendre), savoir écrire (se faire comprendre), savoir lire (comprendre), savoir parler (se faire comprendre), savoir appréhender l'espace, savoir appréhender le temps, savoir calculer (opérer sur les quantités et les grandeurs), savoir raisonner.

⁴ CFA TP Bretagne, Tests de positionnement dématérialisés. Cahier des charges

En réponse à notre questionnaire, certains ont tenu à préciser qu'un entretien individuel ou un entretien de motivation sont des moments qui permettent aussi de cerner le niveau de maîtrise des savoirs de base des jeunes candidats.

Trois CFA ont répondu qu'ils ne cherchent pas à cerner le niveau de maîtrise des savoirs de base des jeunes candidats. Les raisons peuvent varier. La directrice du CFA de l'INHNI lors de son audition déclare, par exemple, qu'il n'est pas nécessaire de savoir tout ce que le candidat a vécu antérieurement à son arrivée et qu'il n'est surtout pas question de pratiquer une forme de sélection à l'entrée ; les apprenants sont certes positionnés mais ils le sont « avec bienveillance » au moyen d'une évaluation qui n'est pas réalisée dès le 1^{er} trimestre et qui ne vise pas à dire si l'apprenti est bon ou non dans une matière (qui n'est donc pas une évaluation sommative), mais qui permet d'apprécier ses capacités d'apprentissage et permettra de suivre la manière dont l'apprenti évolue tout au long de sa formation.

Une deuxième question portait sur le niveau de maîtrise des savoirs de base à l'écrit. La question posée était : « *A l'entrée en 1ère année de niveau V, les tests de positionnement ou d'autres dispositifs permettent-ils de cerner en particulier le niveau de maîtrise de la lecture et de l'écriture ?* ». A cette question aussi, les CFA ont répondu majoritairement oui (13 CFA sur 17).

1.2.2. Combien d'apprentis concernés en Bretagne ?

Onze CFA sont capables de fournir des données chiffrées sur le nombre de jeunes qui, au moment de leur inscription en 1ère année de CAP, maîtrisent ou ne maîtrisent pas l'écriture et la lecture.

Ces données figurent dans le tableau ci-après, où nous avons anonymisé les résultats.

Tableau 5. Part et nombre d'apprentis qui maîtrisent/ne maîtrisent pas ou sont « en cours d'apprentissage » de l'écrit dans les centres de formation d'apprentis en Bretagne parmi les inscrits en 1^{ère} année de CAP⁵

	Ne maîtrisent pas l'écriture et la lecture		« En cours d'acquisition de la maîtrise »		Maîtrisent l'écriture et la lecture	
	Nbre d'apprentis	%	Nbre d'apprentis	%	Nbre d'apprentis	%
CFA A	2	1,4 %	5	3,4 %	139	95,2 %
CFA B	15	8 %	23	12,2 %	150	79,8 %
CFA C	4	10 %	9	22 %	28	68 %
CFA D	10	12,8 %	26	33,4 %	42	53,8 %
CFA E	12	20 %	18	30 %	30	50 %
CFA F	125	20 %	125	20 %	375	60 %
CFA G	80	22 %	171	53 %	70	22 %
CFA H	151	37 %	158	39 %	99	24 %
CFA I	67	40 %			101	60 %
CFA J					10	100 %
CFA K					9	100 %
TOTAL	466	22,7 %	535	26 %	1053	51,3 %

Source : enquête réalisée en 2018 par le CESER Bretagne

Ces données basées sur des réponses déclaratives doivent être lues avec de grandes précautions. On note par exemple qu'un CFA a répondu 40 % et 60 %, en ne déclarant aucun jeune « en cours d'acquisition ». Malgré toute leur imprécision, elles restent éloquentes puisqu'elles indiquent que **plus de 20 % des jeunes candidats à un CAP par apprentissage** dans les CFA ne maîtrisent pas l'écrit (écriture et lecture).

Ce chiffre est élevé et il l'est peut-être encore davantage chez les jeunes qui préparent un CAP par la voie scolaire. On sait, en effet, que les apprentis recrutés pour préparer un CAP par apprentissage ont de meilleurs acquis à l'issue du collège, en français et en mathématiques, que les jeunes qui préparent ce diplôme en lycée professionnel⁶.

Il souligne l'échec du système éducatif à amener tous les jeunes à un niveau suffisant de maîtrise de l'écrit. Il souligne aussi que, probablement, l'on n'avance pas beaucoup sur ce sujet et que celui-ci, bien que préoccupant, n'est pas une priorité depuis de nombreuses années.

⁵ Les données recueillies dans le cadre de cette enquête ont été anonymées

⁶ Ministère de l'Éducation nationale, Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance (DEPP), *Note d'information n°18.22*, septembre 2018. Ces données sont établies à partir de tests réalisés par la DEPP sur un panel des élèves entrés en sixième en 2007. Ces tests comprennent : le traitement de phrases lacunaires (textes à trous), la lecture silencieuse, avec questions nécessitant une inférence, la maîtrise phonologique pour déterminer si l'élève a des difficultés en lecture. Ces épreuves ont permis de construire un score en français. Les élèves ont également passé une épreuve de mathématiques : calcul mental, résolution de problèmes, etc. Les résultats à cette épreuve ont permis d'établir un score en mathématiques.

1.2.3. Quelle évolution au cours des dernières années ?

Le questionnaire comportait une question sur l'évolution au cours des dernières années. La question posée était : « *Diriez-vous que les situations d'illettrisme chez les jeunes en 1ère année de formation de niveau V ont augmenté au cours des 10 dernières années ?* ».

A cette question, six CFA répondent oui et trois répondent non. Les six autres ne se prononcent pas. L'un de ces derniers se contente de souligner que : « *le nombre global d'apprentis qui ne maîtrisent pas l'écriture et la lecture est beaucoup trop élevé, tant chez les CAP que chez les Bacs pro. De grosses lacunes dans la maîtrise de la langue française (vocabulaire, orthographe, grammaire) ce qui engendre de grosses difficultés dans l'acquisition des savoirs et lors des épreuves écrites* ».

1.2.4. Quelles solutions de remédiation mises en œuvre actuellement dans les CFA bretons ?

Le questionnaire comportait une question sur la mise en place de parcours spécifiques. La question posée était la suivante : « *Mettez-vous en place des parcours spécifiques pour les jeunes en situation d'illettrisme ?* ».

A cette question, neuf CFA répondent oui, et neuf répondent non. Une personne ayant répondu non déclare néanmoins traiter le problème de l'illettrisme par la mise en place de soutien scolaire.

Sept CFA déclarent avoir recours à ADAPT GRAFIC⁷ pour accompagner les apprentis en grande difficulté avec les apprentissages. Pour autant ADAPT AGRAFIC n'est pas un outil dédié à la lutte contre l'illettrisme mais un outil dédié à l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

Les réponses apportées par les CFA qui mettent en place des parcours spécifiques sont variables :

- six CFA déclarent mettre en place des parcours individualisés pour les jeunes en situation d'illettrisme mais quatre d'entre eux précisent qu'il s'agit d'un accompagnement par ADAPT GRAFIC ;
- un CFA (non comptabilisé dans les six précédents) constitue des groupes d'objectifs en répartissant les apprenants en fonction de leur niveau de maîtrise en français et en mathématiques ;
- deux autres CFA apportent une aide pédagogique individualisée pour l'un et un soutien scolaire pour l'autre ;
- un autre réalise un suivi individualisé avec la personne en responsabilité du centre de ressources du CFA.

Les réponses varient fortement en fonction des moyens dont les CFA disposent pour traiter cette problématique.

⁷ En 2014, l'ADAPT (association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées) et GRAFIC Bretagne (groupement régional pour l'accompagnement la formation et l'insertion concertée) se sont réunis

La question des outils numériques comme outils de remédiation sur les savoirs de base à l'écrit ayant été posée, quatre CFA déclarent y avoir recours. Ainsi, deux d'entre eux utilisent « Voltaire », une plateforme accessible en ligne, d'auto-évaluation et d'auto-formation en orthographe (et non sur la lecture). « Voltaire » permet de travailler les compétences en orthographe et non en lecture par exemple ; il ne s'agit pas d'un outil dédié à la lutte contre l'illettrisme.

Encore une fois, le CFA de l'INHNI, qui n'a pas participé à l'enquête mais a été auditionné, utilise également cet outil, mais surtout pour les licences, les BTS et les masters, et non les CAP⁸.

Le fait que plusieurs réponses aient mis en avant cet outil souligne le flou qui persiste autour de la prise en charge pédagogique des situations d'illettrisme.

Le CESER souligne ici qu'il existe des outils numériques pouvant servir dans la lutte contre l'illettrisme ; que ces outils pourraient être davantage utilisés sans dispenser de l'accompagnement nécessaire par des formateurs. Celui-ci est indispensable car l'apprentissage des savoirs de base ou le « réapprentissage » de ces savoirs nécessite de créer un climat de confiance pour des jeunes ou des adultes qui cachent leurs difficultés.

Ainsi, par exemple, quatre chercheurs du Centre de Recherche en Psychologie, Cognition et Communication (CRPCC) de l'Université Rennes 2 ont développé le logiciel « Tacit » : celui-ci permet d'évaluer les difficultés de compréhension en lecture et d'aider à la remédiation. De plus en plus de classes (écoles, collèges, voire lycées) l'utilisent en France et à l'étranger tant il semble capable d'aider à gérer, en pédagogie différenciée, l'hétérogénéité des niveaux de compréhension des élèves. L'outil a été élaboré, pendant six années, grâce au soutien des universités Rennes 1 et Rennes 2, de Bretagne-Valorisation, de la Région Bretagne, des fonds FEDER européens et de Rennes Métropole. Il n'appartient donc pas à une entreprise privée : c'est une plateforme hébergée par une université. Son utilisation est payante aux fins de couvrir les frais de fonctionnement mais son coût est modique : 35,01 euros par classe de 40 élèves (maximum)⁹.

Cet exemple souligne le besoin de développer les échanges entre des actions conduites sur le terrain et des recherches menées dans les laboratoires.

1.2.5. L'illettrisme est-il un sujet pour les CFA bretons ?

Le CESER a souhaité savoir si, en définitive, la question de l'illettrisme est un sujet pour les CFA. Le questionnaire contenait à cet effet la question suivante : « *L'illettrisme est-il un sujet pour votre CFA ?* ».

⁸ Audition de Sania Anafal (CFA de l'INHNI), le 7 novembre 2017

⁹ <http://www.cafepedagogique.net>

Dix CFA répondent oui. Pour autant, la question ne permet pas de savoir si c'est un sujet majeur que l'on traite vraiment ou si, au contraire, il s'agit d'un sujet important mais non prioritaire.

Les auditions tendent à montrer qu'il s'agit d'un sujet que les CFA considèrent comme important mais pour lequel ils manquent de moyens et qui, de ce fait, tend à se trouver relégué au second plan. Les réponses à certaines questions confortent cette idée. Ainsi, par exemple, seulement deux CFA déclarent que des enseignants-formateurs sont formés à cette problématique.

La question du manque de moyens ne touche cependant pas tous les CFA et le CFA de l'INHNI n'est pas dans ce cas puisque la branche qui a pleinement conscience de ses besoins de recrutement n'hésite pas à investir dans la formation et l'accompagnement de la formation des apprentis, y compris sur les aspects de logement et de transports, à une hauteur qui dépasse le niveau d'effort de beaucoup d'autres branches. Les apprentis du CFA de l'INHNI, basé à Bruz, dont une part importante est en difficulté avec l'écrit et le français, bénéficient d'une pédagogie différenciée avec la constitution de binômes d'entraide (2-3 jeunes qui s'entraident), d'une oralisation des consignes, y compris lors des examens, d'un outil numérique « Educlever » qui permet de travailler toutes les matières depuis le CP jusqu'au Bac, et qui a été acheté par la branche pour servir aux 7 CFA de l'INHNI (pour un coût qui s'élève à 100 000 euros) et auquel les formateurs ont été formés.

L'audition d'un CFA en particulier a, de plus, permis de comprendre que pour lui la question de l'illettrisme arrive après celle, devenue prégnante depuis plusieurs mois, de l'accueil et de l'accompagnement des jeunes migrants qui doivent apprendre le français comme une nouvelle langue.

1.2.6. Les besoins exprimés par les CFA bretons

Tous les CFA bretons que nous avons interrogés, à l'exception notable du CFA de l'INHNI, déplorent un manque de moyens (au sens large) pour prendre à bras le corps le problème de l'illettrisme et les graves difficultés avec l'écrit de certains jeunes qui arrivent au CFA.

Certains sont conduits, ainsi que les auditions l'ont montré, à s'interroger sur le rôle que doit être celui d'un CFA dans la lutte contre l'illettrisme et certains se disent que, même s'ils le voulaient, ils ne pourraient pas, dans le court laps de temps que les jeunes passent au CFA, rattraper tout ce qui a été manqué au cours de plusieurs années de scolarité obligatoire.

A ce sujet il convient de souligner que la loi « Avenir professionnel » du 5 septembre 2018 fixe de nouvelles missions aux CFA et quatre objectifs aux formations par apprentissage. Ces formations doivent permettre d'obtenir une qualification professionnelle et une formation générale associée à une formation technologique et pratique qui complète la formation reçue en entreprise. Mais elles

doivent aussi « *contribuer au développement des connaissances, des compétences et de la culture, nécessaires à l'exercice de la citoyenneté* ». Elles doivent de plus « *contribuer au développement de l'aptitude des apprentis à poursuivre des études par la voie professionnelle ou par toute autre voie* » (article 4).

Faute de moyens, certains ne se fixent pas cet objectif et l'on peut le comprendre lorsque l'on sait que les résultats au CAP ne sont pas directement liés à la maîtrise de l'écrit ; la place des matières générales n'est pas telle qu'elle puisse empêcher d'obtenir le diplôme et l'insertion sur le marché du travail.

La directrice du CFA de l'INHNI précise, lors de son audition, qu'en seulement une ou deux années, soit 400 heures de formation avec des périodes en entreprise, il n'est pas possible de remédier complètement aux situations d'illettrisme et que cela n'est possible, à la limite, qu'avec ceux des apprentis qui poursuivent leur formation jusqu'au baccalauréat professionnel.

L'enquête comportait donc une question sur les moyens financiers et humains dont disposent les CFA pour la lutte contre l'illettrisme. La question était : « *De quoi auriez-vous besoin pour mieux accompagner les jeunes en situation d'illettrisme ?* ».

Une majorité de CFA (dix d'entre eux) ont répondu qu'il serait nécessaire de former les formateurs à cette problématique, ainsi que de les accompagner à des pédagogies adaptées et à la capacité de mieux déterminer les besoins.

Plusieurs ont, de plus, mentionné avoir besoin d'acquérir des outils pédagogiques ainsi que des outils numériques, pour aider au travail d'accompagnement des publics les plus en difficulté. L'une des réponses précise que « *la mise à disposition d'outils numériques est indispensable pour gérer les groupes de niveau* ».

Quelques-uns soulignent aussi un manque de temps mobilisable, et de moyens humains pour pouvoir individualiser davantage les formations. Le fonctionnement en groupes classe a aussi été mentionné comme pouvant constituer un frein à l'individualisation des parcours.

Un responsable souhaiterait qu'il y ait un « repérage de structures accompagnantes ». Cette question renvoie, pensons-nous, à celle autour de la création d'un centre régional de ressources sur l'illettrisme, et à la cartographie des structures que le CESER a appelée de ses vœux un peu plus haut dans ce rapport (p.36).

Deux réponses font référence à la nécessité d'une action en amont de l'entrée en apprentissage. L'une souligne ainsi qu'« *il devient impératif de prévoir une remise à niveau des matières fondamentales avant l'entrée en apprentissage* » et l'autre, qu'il faudrait une « *validation des compétences de base à l'issue de la scolarité du collège pour intégrer la formation professionnelle* ». Ces réflexions sont à relier au processus d'orientation qui conduit encore à diriger vers la voie professionnelle après la troisième, les jeunes les plus en difficulté avec les savoirs de base et qui

ont connu des difficultés dans leur scolarité. Elles ont aussi un lien avec le phénomène de « rajeunissement » des jeunes qui entrent en cycle professionnel ; la part de ceux qui sont âgés de 15 ans ou moins a augmenté entre 2005 et 2013, passant de 25,5 % à 42,3 % pour les classes d'entrée en cycle professionnel (première année de CAP, seconde professionnelle¹⁰). Ce phénomène largement dû à la diminution des redoublements lors de la scolarité élémentaire et dans le premier cycle du secondaire - et donc les politiques éducatives des dernières années - pose différentes questions ainsi que le souligne un récent rapport, et notamment celle de l'acquisition des savoirs de base pour les élèves en difficulté qui n'ont plus accès au redoublement¹¹. Ces questions ne font pas l'objet du présent rapport du CESER mais on ne peut tout de même les ignorer.

A cet égard, la réforme de l'apprentissage apporte une réponse puisqu'elle prévoit la mise en place d'une année de préapprentissage pour les jeunes qui souhaitent s'orienter vers cette voie mais ne disposent pas des connaissances et des compétences requises. La loi « Avenir professionnel » du 5 septembre 2018 prévoit en effet un **nouveau dispositif de « préparation à l'apprentissage »** en précisant qu'il s'agit d'« accompagner les personnes souhaitant s'orienter ou se réorienter par la voie de l'apprentissage, par toute action qui permet de développer leurs connaissances et leurs compétences et de faciliter leur intégration dans l'emploi, en cohérence avec leur projet professionnel. Ces actions sont accessibles en amont d'un contrat d'apprentissage. Elles sont organisées par les centres de formation d'apprentis ainsi que par des organismes et établissements déterminés par arrêté conjoint des ministres chargés de la formation professionnelle, de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de l'enseignement agricole. » (article 4 de la loi).

Ce dispositif devrait être financé par le Plan d'investissement dans les compétences (PIC). Le 11 octobre 2018, le ministère du Travail a annoncé le lancement d'un appel à projet pour déployer les « sas » de préapprentissage ; il précise que la priorité sera donnée aux projets ciblant les jeunes dont le niveau de qualification est inférieur au niveau IV et tout particulièrement lorsqu'ils résident dans les quartiers de la politique de la ville ou les zones rurales défavorisées. Par ailleurs, les organismes sont libres d'imaginer ce qui leur semble le plus adapté. La durée des parcours pourra varier de quelques jours à plusieurs mois. L'accompagnement doit permettre d'identifier les compétences et les connaissances du jeune, de développer ses prérequis relationnels et de sécuriser son entrée en contrat d'apprentissage¹².

¹⁰ Ces chiffres sont des chiffres nationaux. Cf. Mesure et analyse des discriminations d'accès à l'apprentissage, rapport réalisé par CEREQ, CERTOP, CLERSE, LPS-DT, 30 juin 2016

¹¹ Mesure et analyse des discriminations d'accès à l'apprentissage, rapport réalisé par CEREQ, CERTOP, CLERSE, LPS-DT, 30 juin 2016

¹² L'appel à projets sera ouvert pour six mois jusqu'en avril 2019. Une première sélection sera opérée après le premier décembre 2018, pour les projets pouvant commencer dès les premières semaines de l'année 2019. L'architecture détaillée du dossier de réponse et le cahier des charges complet seront téléchargeables à partir du site du ministère du Travail courant octobre 2018.

L'ANLCI que nous avons contactée y voit une opportunité à saisir pour travailler la remédiation sur les compétences de base (écriture, lecture, calcul) des candidats à l'apprentissage.

La loi « Avenir professionnel » prévoit par ailleurs qu'au cours de la dernière année de scolarité au collège, les élèves volontaires pourront suivre une classe intitulée **« troisième « prépa-métiers »** et que cette *« classe vise à préparer l'orientation des élèves, en particulier vers la voie professionnelle et l'apprentissage, et leur permet de poursuivre l'acquisition du socle commun de connaissances, de compétences et de culture mentionné à l'article L. 122-1-1 du code de l'Éducation. Elle permet de renforcer la découverte des métiers, notamment par des stages en milieu professionnel, et prépare à l'apprentissage »* (article 14 de la loi). Ces classes « prépa-métiers » s'ajouteront aux classes de troisième préparatoires à l'enseignement professionnel, dites « 3eme prépa pro », qui existaient déjà et qui donnent la possibilité aux élèves qui le souhaitent d'affiner le choix de leur parcours de formation, sans pour autant décider définitivement de leur champ professionnel ni de leur orientation¹³. Par ailleurs, les DIMA (dispositifs d'initiation aux métiers en alternance, dans les CFA) sont supprimés.

Au sujet des classes « prépa-métiers » le CESER s'interroge sur les moyens réels qui seront mis en œuvre et qui devront l'être avec l'engagement et le soutien constant des entreprises locales afin que ces classes ne soient pas une nouvelle voie de garage mais bel et bien une opportunité pour les jeunes.

Il s'interroge aussi sur la décision prise dans l'académie de Rennes de généraliser les formations mixtes à la rentrée 2019 en positionnant des apprentis dans les lycées professionnels où il reste des places vacantes. Le rectorat n'a pas fait de bilan des expérimentations de « mixité des publics » qui ont été menées jusqu'ici ; cela semble un préalable à toute généralisation. Il faut évaluer les effets sur les pratiques et l'organisation pédagogique et mesurer les besoins spécifiques d'accompagnement pour des publics qui n'ont pas les mêmes parcours ni les mêmes modes d'organisation dans leur formation.

En l'occurrence la décision prise pour la prochaine rentrée peut faire craindre des difficultés d'adaptation pour les apprentis qui se trouveront isolés dans les classes de publics scolaires. Pour les plus fragiles au plan des savoirs de base cela pourrait constituer une difficulté supplémentaire.

Enfin, deux répondants au questionnaire évoquent la situation des **jeunes apprentis migrants**. Ce sont deux CFA du bâtiment : celui d'Ille-et-Vilaine qui déclare avoir mis en place des parcours spécifiques pour des jeunes allophones (contrats spécifiques en 3 ans) et celui du Morbihan qui déclare des formations « français langue étrangère » (FLE) pour les jeunes migrants dont le nombre est en augmentation au CFA. Rappelons que le questionnaire du CESER ne portait pas sur les publics allophones et qu'il avait bien été précisé la différence entre illettrisme et « français langue seconde » (allophones). La réponse du CFA du

¹³ <http://eduscol.education.fr/cid57362/la-3e-prepa-pro.html>

bâtiment du Morbihan paraît très tournée vers ce public. Par conséquent, les chiffres qu'il donne concernant la part des jeunes ne maîtrisant pas l'écriture et la lecture sont peut-être surestimés.

Le CESER n'a pas approfondi la question des migrants accueillis dans les CFA, bien qu'il s'agisse d'une question importante. Cette problématique commence à être aujourd'hui prise en charge (Cf. encadré ci-après).

Au CFA de Saint-Grégoire, un parcours de formation pour les primo-arrivants

Ainsi, par exemple, le CFA de Saint-Grégoire a ouvert en septembre 2017, avec le soutien de la Région et la fondation BTP Plus, une formation dédiée aux primo-arrivants (jeunes mineurs isolés) qui, à l'occasion de la première promotion, intègre aussi un jeune issu de la communauté des gens du voyage. Cette formation doit permettre à ces jeunes, en 3 ans, de trouver un travail dans le bâtiment et de maîtriser le français. Tous les lundis, ils travaillent le français au CFA avec l'aide de la documentaliste. Dans le cadre d'un atelier d'écriture réalisé en partenariat avec l'association « Lecture jeunesse », ils réalisent un « livre numérique », mélange de textes, de sons et d'images autour d'un récit écrit collectivement.

Les retours des entreprises sont « très positifs » selon un animateur au CFA ; certes, « la formation est plus longue (3 ans au lieu de 2) mais les entreprises ont besoin de main-d'œuvre. C'est un véritable investissement pour elles », indique-t-il.

Source : Ouest France, 2 avril 2018

L'exemple de la récente mise en place au CFA de Saint-Grégoire d'un parcours de formation spécifique pour les primo-arrivants ayant des difficultés avec le français montre, s'il était besoin, qu'il est tout à fait possible d'adapter le contenu et la durée de la formation dans les CFA pour mieux répondre aux besoins des jeunes les plus en difficulté avec les savoirs de base.

Il est possible, par ailleurs, mais cela restera à vérifier, que les modalités de financement de l'apprentissage par groupes classe aient limité les possibilités d'individualisation des parcours, ainsi qu'un directeur de CFA l'a exprimé lors d'une audition. De ce point de vue, la réforme du financement de l'apprentissage avec le remplacement de la subvention accordée par la Région pour financer les groupes classe par un paiement au contrat effectué par l'opérateur de compétences, selon un coût fixé par la branche professionnelle, pourrait offrir de nouvelles opportunités pour l'individualisation des parcours.

Le questionnaire ne comportait pas de question sur **le rôle des maîtres d'apprentissage** mais un CFA a néanmoins fait valoir que leur implication est nécessaire pour mieux accompagner les jeunes en situation d'illettrisme. En effet, le rôle du chef d'entreprise/ du maître d'apprentissage qui recrute le jeune et ensuite le forme est un élément essentiel de l'apprentissage ; lui aussi a donc un

rôle à jouer dans la formation aux savoirs de base, y compris l'écrit, lorsque le jeune qu'il a recruté est en difficulté avec ces savoirs.

Lors des auditions qui ont complété l'enquête il a pu apparaître parfois que les formateurs du CFA consacrent trop peu de temps à la rencontre dans l'entreprise avec le maître d'apprentissage ; ces temps paraissent pourtant **essentiels** déterminants pour mettre en place des modalités particulières d'accompagnement et peut-être éviter des ruptures de contrat d'apprentissage.



PRECONISATIONS

Mieux appréhender la situation dans les CFA

Les tests de positionnement réalisés à l'entrée ou au cours de la première année de CAP dans les centres de formation d'apprentis (CFA) devraient avoir aussi comme objet d'identifier les situations d'illettrisme, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui, du moins formellement.

Par ailleurs, le CESER souhaite que des statistiques régionales soient produites au niveau des CFA pour outiller le pilotage de la politique de lutte contre l'illettrisme en Bretagne.

Coordonner l'action contre l'illettrisme en apprentissage

Le CESER appelle de ses vœux une coordination de l'action contre l'illettrisme en apprentissage dans le nouveau contexte créé par la réforme issue de la loi « Avenir professionnel » du 5 septembre 2018. Il exprime cette demande en la fondant sur deux considérations :

- son étude montre en première approche que la question de l'illettrisme et des difficultés avec les savoirs de base ne mobilise pas collectivement les CFA bretons et qu'elle ne suscite pas davantage une action coordonnée de la part des acteurs de l'apprentissage : CFA mais aussi branches professionnelles, organismes gestionnaires, entreprises, organismes de formation, associations, Région, rectorat, ... ;
- demain, les centres de formation d'apprentis dépendront de leurs branches professionnelles respectives, via les opérateurs de compétences (OPCO), et que les démarches inter-CFA ne se feront peut-être pas sans une impulsion de l'échelon politique régional.

La Région à partir du 1er janvier 2020, sinon dès 2019, ne sera plus être en première ligne sur la question de l'apprentissage mais elle restera compétente pour la formation globale de la population sur le territoire et il existe un enjeu de développement de l'apprentissage régional qui nécessite un minimum de coordination régionale. Le CESER incite par conséquent le Conseil régional à avoir une action d'impulsion de la lutte contre l'illettrisme dans les CFA du territoire. Son rôle pourrait consister par exemple à réunir autour de la table les acteurs qui

sont désormais en première ligne, à savoir les branches professionnelles et les opérateurs de compétences (OPCO). Il pourrait favoriser une mutualisation et une coordination plus poussées entre tous les acteurs, en inscrivant les entreprises d'accueil au centre du dispositif.

Les besoins d'outils et de références que certains CFA ont mentionnés tend à montrer que la question des fonctionnalités d'un centre de ressources illettrisme se pose aussi pour eux. La réflexion sur la mise en place d'un tel centre en Bretagne, devra donc tenir compte aussi des actions en direction des apprentis. D'une manière plus générale, les CFA pourraient avoir besoin de ressources mutualisées à l'échelle de la Bretagne. Cela pourrait être un service de niveau régional. Faire connaître l'existence d'outils tels que par exemple le logiciel de lecture « Tacit » dont le développement a été financé par des fonds publics, pourrait être l'une des missions d'un tel centre.

Une mobilisation indispensable des acteurs de l'apprentissage et particulièrement des branches professionnelles

Le CESER invite les CFA, leurs gestionnaires, les opérateurs de compétences (OPCO) et les branches professionnelles, en lien avec les autorités académiques (qui sont en charge du contrôle pédagogique), à prendre en compte la question de l'illettrisme en y consacrant les moyens nécessaires. Cette prise en compte qui implique notamment d'individualiser davantage les parcours de formation des apprentis en CAP. L'allongement de la durée de la formation est un des moyens d'individualiser davantage les parcours, ainsi que l'étude le montre.

Le CESER souligne l'importance particulière que revêt à cet égard la responsabilisation et l'engagement des branches professionnelles (et des partenaires sociaux), compte tenu des nouvelles compétences que leur confère la réforme de l'apprentissage (nouvelles modalités de financement de l'apprentissage).

Il souligne aussi que la remédiation sur les savoirs de base des apprentis nécessite une mobilisation, non seulement de ces acteurs, mais aussi des maîtres d'apprentissage et, lorsqu'elles existent (en fonction de la taille des entreprises), des équipes de travail qui accueillent l'apprenti dans l'entreprise. La question des moyens qui est soulevée par les CFA ayant répondu à l'enquête du CESER réfère à des moyens humains, financiers et pédagogiques ; de ce point de vue, l'accompagnement des jeunes par des maîtres d'apprentissage et des enseignants-formateurs, tous dûment formés à la problématique de l'illettrisme, est essentiel.

Il appelle en conséquence de ses vœux une sensibilisation des employeurs, des maîtres d'apprentissage et des formateurs, en même temps qu'un renforcement des liens entre l'entreprise et les CFA.

Outiller les CFA et les lycées professionnels

Enfin, il existe un enjeu fort de développement de la formation professionnelle initiale régionale qui nécessite également une coordination entre les établissements de formation en alternance, c'est-à-dire les CFA et les lycées professionnels, et cela d'autant plus que le ministère de l'Éducation nationale prévoit d'implanter des sections d'apprentissage dans tous les lycées professionnels. Le CESER préconise au sujet de ces établissements, des formations des formateurs, un développement et des aides aux recherches-actions dans les établissements, la création d'une banque d'outils mutualisés, une aide à la recherche et à l'innovation pédagogique, des liens avec l'enseignement supérieur et la recherche.

2. Les initiatives intéressantes de plusieurs centres de formations d'apprentis

2.1. Des réseaux impliqués : CCCA-BTP, industries graphiques, industries du nettoyage...

Dans le cadre de cette étude, le CESER a auditionné plusieurs CFA situés en dehors de la Bretagne, et notamment le CFA du BTP d'Antibes, en Provence-Alpes-Côte-D'azur, très impliqué dans la lutte contre l'illettrisme et dont l'implication reflète l'investissement de la branche dans la remise à niveau sur les savoirs de base des jeunes en apprentissage.

D'autres CFA sont également fortement mobilisés. C'est le cas notamment de CFA des industries graphiques comme l'École de l'image des Gobelins (Paris), le Cartif (Tours), la SEPR (Lyon), Grafipolis (Nantes) et le CFA interprofessionnel des Pyrénées orientales (Perpignan) qui, comme un certain nombre de CFA du BTP ou de l'automobile, se sont engagés dans une démarche d'accompagnement, d'outillage et de formation des formateurs relative à la prise en charge des apprentis en difficulté, avec l'appui notamment de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI).

Tous les CFA impliqués n'ont pas tous été auditionnés, loin s'en faut, dans le cadre de cette étude, mais quelques initiatives nous semblent de nature à imaginer des pistes d'action possibles en Bretagne.

2.2. La démarche d'accompagnement mise en œuvre au CFA du BTP d'Antibes

L'action de lutte contre l'illettrisme du CFA du BTP d'Antibes s'inscrit dans le cadre d'un premier partenariat signé en 2012 entre le Comité de concertation et de

coordination de l'apprentissage du BTP qui est une instance nationale (CCCA-BTP¹⁴) et l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) et visant à mener des expérimentations. Ce partenariat a été renouvelé en 2016 pour renforcer les compétences de base des apprentis en formation dans les CFA du BTP du réseau. Le réseau des CFA du BTP (CCCA-BTP) considère que l'acquisition des « compétences de base » représente « *un enjeu essentiel pour les apprentis en termes d'insertion socioprofessionnelle, car il est nécessaire d'appréhender globalement l'acte de construire avec une maîtrise correcte des compétences linguistiques, mathématiques et cognitives. Pour assurer la sécurité et la qualité du travail en entreprise et sur les chantiers, il est indispensable de savoir lire et pouvoir comprendre les consignes de sécurité, les plans, les modes opératoires ou les manuels d'utilisation des machines.* »¹⁵

Dès le début des années 2010, le CFA du BTP d'Antibes s'est investi à travers une recherche-action portant sur les pratiques de remédiation les plus pertinentes avec le soutien de l'ANLCI et de la Région Provence-Alpes Côte d'Azur. D'autres CFA du BTP se sont également mobilisés dans cette recherche, en particulier en région Rhône Alpes où un accord-cadre a réuni l'Etat, la Région, l'ANLCI, le CCCA-BTP et son échelon régional, BTP-CFA Rhône-Alpes, ce qui est assez exceptionnel et a permis de faire en sorte que les 6 CFA de Rhône-Alpes (Bourg, Livron, Bourgoin-Jallieu, Saint-Etienne, Dardilly et Saint Alban Leysse) qui avaient mis en place leurs propres méthodes de repérage et outils d'accompagnement se concertent. Un groupe-ressources régional a été mis en place et accompagné pendant 3 ans par un cabinet de consultants spécialisé en prenant appui sur la méthode conçue par l'ANLCI en lien avec le CCCA-BTP.

La recherche-action menée à Antibes a permis d'élaborer des outils comme par exemple un dossier « identifier les temps (présent, passé, futur) sur des activités de maçonnerie » qui permettent de travailler les savoirs de base en les ancrant dans des situations professionnelles. Les outils ont été conçus par les enseignants en français et mathématiques du CFA avec le soutien du centre de ressources illettrisme régional et de l'ANLCI.

Aujourd'hui, à l'entrée du CFA d'Antibes, les jeunes sont en fonction de leur parcours. Un apprenti qui ne présente pas de difficultés particulières est positionné par un outil (BATI-EVAL) qui sert plus à mesurer les pré-acquis que les prérequis. Un apprenti qui a rencontré des difficultés scolaires va être positionné au moyen d'un autre test, spécifique, qui a été élaboré par le CFA. Un apprenti qui présente un trouble « dys » (dyslexie, ...), un trouble cognitif ou une situation de décrochage scolaire, sera positionné au moyen d'un atelier de raisonnement logique (ARL) qui doit permettre d'évaluer sa capacité à raisonner.

¹⁴ Le CCCA-BTP, Comité de concertation et de coordination de l'apprentissage du bâtiment et des travaux publics, est une association nationale, professionnelle et paritaire. Il met en œuvre la politique de formation professionnelle initiale aux métiers de la construction par l'apprentissage définie par les partenaires sociaux de la branche. Le CCCA-BTP anime, coordonne et contribue au financement du réseau de l'apprentissage BTP, avec 118 centres de formation d'apprentis (CFA) du BTP

¹⁵ Communiqué de presse du 19 avril 2016

Le CFA met ensuite en œuvre plusieurs types de parcours aménagés.

Pour les jeunes en grande difficulté avec les savoirs de base (écriture, lecture, calcul), il utilise les ateliers de raisonnement logique (ARL). Ces ateliers sont organisés par la personne responsable du centre de ressources du CFA, laquelle a été formée à cet effet et travaille en articulation et relation étroite avec les enseignants en français et mathématiques.

Pour ces jeunes, les modalités de l'alternance et la durée de formation ont été adaptées. Ainsi, au cours de leur première année de formation, ils passent, chaque semaine, deux jours au CFA et trois jours en entreprise, au lieu d'alterner des semaines complètes au CFA et en entreprise. Leur formation a, de plus, été rallongée d'une année et dure donc trois années au lieu de deux.

Les ARL ne peuvent se dérouler qu'avec de très petits effectifs ; ce sont donc au maximum 8 jeunes qui en bénéficient (pour une dizaine de jeunes dont on sait qu'ils sont en situation d'illettrisme) ; cette taille est à rapporter à celle des groupes pour les enseignements généraux (30 jeunes en moyenne) et celle des groupes pour les enseignements professionnels (15 jeunes).

Cette adaptation de la pédagogie et de l'alternance s'est faite :

- grâce à l'engagement de la direction du CFA (la lutte contre l'illettrisme a été inscrite dans le projet d'établissement) ;
- grâce à la mobilisation de la branche (CCCA-BTP / partenariat ANLCI) ;
- grâce la mobilisation de la personne responsable du centre de ressources du CFA (formée aux ARL) et des enseignants en français et mathématiques ;
- avec l'accord des entreprises impliquées ;
- avec l'accord des jeunes concernés et de leur famille ;
- avec l'accord du rectorat qui a autorisé l'allongement d'une année de la durée de la formation.

La direction du CFA n'a essuyé aucun refus de la part des entreprises et des maîtres d'apprentissage – l'entreprise accueille les jeunes toutes les semaines et pendant trois ans au lieu de deux, ce qui l'arrange plutôt -, mais à la grande surprise de la responsable du centre de ressources du CFA chargée d'accompagner ces jeunes, près de la moitié des familles a refusé. Cela souligne la nécessité de réfléchir à l'accompagnement des familles.

Cet engagement des CFA donne pourtant des résultats qui se mesurent aux retours positifs de ceux qui en ont bénéficié et des employeurs ; un chef d'entreprise a ainsi reconnu qu'il n'aurait pas gardé le jeune qu'il avait en apprentissage si celui-ci n'avait pas suivi ce parcours spécifique¹⁶.

Selon le directeur de l'ANLCI, dans les CFA où cette prise en charge existe, les formateurs disent que le fait de devoir se concentrer sur les jeunes qui ont les plus graves difficultés les a conduits à revoir complètement leur manière d'enseigner,

¹⁶ Audition de Alix Oldani Di-Fraja (CFA BTP d'Antibes), le 10 décembre 2017

car il faut organiser autrement le groupe classe et parce qu'une forme de dédramatisation s'opère. C'est une manière de faire monter les jeunes en compétences, de les raccrocher et de leur faire exprimer tout leur potentiel¹⁷.

L'hypothèse d'un lien entre l'illettrisme et les ruptures d'apprentissage n'a pas été vérifiée, selon lui. Cependant, le CCCA-BTP a réalisé une étude qui met en évidence un lien entre le renforcement des compétences de base (ce qui va au-delà de l'illettrisme) et la réduction du nombre d'abandons de parcours¹⁸. Cette étude montre que les jeunes en difficulté, lorsqu'ils sont mieux accompagnés sur les savoirs de base, ce qui implique bien d'autres choses comme le fait notamment que les formateurs passent plus de temps avec eux, sont plus impliqués dans leur parcours d'apprentissage ; ils décrochent moins ; ils continuent plus souvent en BP, voire en bac professionnel ; ils ont davantage envie de continuer à se former. **Ainsi un meilleur accompagnement sur les savoirs de base et donc le fait d'agir contre l'illettrisme en apprentissage améliorent l'insertion durable dans l'emploi des jeunes apprentis et leur qualification à l'entrée sur le marché du travail.**

Le CFA BTP d'Antibes comme les autres CFA très impliqués dans la remédiation sur les savoirs de base parlent moins, selon le directeur de l'ANLCI, de prise en charge de l'illettrisme que de prise en charge du renforcement des compétences de base et de remise à niveau. Ce faisant, ils adoptent une approche plus positive. Lorsque l'on parle de « compétences de base » pour les jeunes en apprentissage, il s'agit de savoir lire, écrire et calculer, mais d'autres compétences sont également concernés comme les attitudes, le comportement, la capacité à s'inscrire dans une culture professionnelle en adoptant les codes du milieu professionnel¹⁹.

2.3. Le soutien apporté par l'ANLCI aux CFA désireux de s'impliquer

L'ANLCI apporte son aide aux CFA que l'on a cités (notamment bâtiments et travaux publics, industries graphiques mais aussi automobile) et met à disposition de tous les CFA qui le souhaitent une mallette « Compétences de base des apprentis – apprendre autrement par le travail », contenant différents outils qui ont été élaborés à la suite d'expérimentations menées dans plusieurs CFA et dans plusieurs régions²⁰.

La démarche est proposée aux CFA qui le souhaitent. Elle a pour finalité de proposer des plans d'action concrets, impliquant une réorganisation pédagogique, et de mettre des outils solides à disposition des acteurs en CFA. L'ANLCI peut faire

¹⁷ Audition de Hervé Fernandez (ANLCI), le 7 novembre 2017

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ Cette mallette contient un ensemble de supports dont certains sont destinés aux CFA : une présentation générale, des repères pour agir, des leviers pour agir, des outils d'évaluation, une carte de développement des pratiques, et d'autres, aux experts accompagnateurs de la démarche dans les CFA. Ces outils sont disponibles sur le site de l'ANLCI : <http://www.anlci.gouv.fr/Mediatheque/CBA/Renforcer-les-competences-de-base-des-apprentis-CBA-presentation-de-la-demarche-Apprendre-autrement-par-le-travail-AAT>.

bénéficier les CFA qui souhaitent s'engager dans la mise en place d'une démarche de lutte contre l'illettrisme des enseignements acquis par les CFA qui ont déjà mis en œuvre ce type de démarche.

En Bretagne, elle n'a pas de contacts avec les CFA. Ses seuls contacts dans le champ de la formation par alternance y sont des contacts, en cours actuellement, avec les Maisons familiales rurales (et le fonds national assurance formation des salariés des exploitations et entreprises agricoles - FAFSEA) ; ils ne concernent pas l'apprentissage, mais plutôt la formation pour adultes. La mallette « Compétences de base des apprentis – apprendre autrement par le travail » n'a pas été déployée en Bretagne.



PRECONISATIONS

Accompagner aussi les familles

L'expérience du CFA BTP d'Antibes et un certain nombre de témoignages soulignent l'importance qui doit être accordée à l'accompagnement des familles des jeunes apprentis. L'importance du rôle joué par la famille dans la remise à niveau concernant les savoirs de base des jeunes est maintes fois soulignée par les acteurs associatifs notamment (ATD Quart monde, centres sociaux, ...).

Chapitre 5

La lutte contre l'illettrisme dans le cas des personnes en emploi

1. La formation des salariés dans les entreprises : principes généraux et réforme du 5 septembre 2018

En quoi et comment l'organisation de la formation des salariés permet-elle une prise en charge optimale des situations d'illettrisme dans les entreprises, qu'il s'agisse d'entreprises de droit commun, de structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) ou de la fonction publique (d'Etat, territoriale, hospitalière) ?

Quelles seront les conséquences possibles de la toute récente loi sur la liberté de choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018 qui modifie les conditions d'exercice par les salariés de leur droit à la formation, sur l'accès aux formations de lutte contre l'illettrisme ?

Il ne sera possible de le dire que lorsque les décrets d'application de la réforme seront parus. Les premiers ont été publiés le 31 octobre 2018 ; beaucoup d'autres sont attendus (89 dispositions pour la réforme de la formation et 24 pour la réforme de l'alternance).

1.1. Les obligations de l'employeur et le plan de développement des compétences

Le Code du travail rappelle les obligations de l'employeur à l'égard des salariés. Ainsi l'employeur assure l'adaptation des salariés à leur poste de travail. Il veille au maintien de leur capacité à occuper un emploi, au regard notamment de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations. Il peut proposer des formations qui participent au développement des compétences, y compris numériques, ainsi qu'à la lutte contre l'illettrisme, notamment des actions d'évaluation et de formation permettant l'accès au socle de connaissances et de compétences défini par décret. Les actions de formation mises en œuvre à ces fins sont prévues, le cas échéant, par le plan de développement des compétences¹.

L'accès des salariés à des actions de formation professionnelle peut se faire suivant trois possibilités (il en existait cinq avant la loi « Avenir professionnel »)² :

- à l'initiative de l'employeur : elle se fait alors dans le cadre d'un plan de développement des compétences de l'entreprise ;
- à l'initiative du salarié : le salarié mobilise alors son compte personnel de formation (CPF) ;
- dans le cadre des contrats de professionnalisation.

¹ Le plan de formation de l'entreprise n'existe plus à partir de la loi du 5 septembre 2018 ; il est remplacé par le plan de développement des compétences

² Les dispositions présentées ici tiennent compte de la réforme telle qu'elle est connue au 31 août 2018, en tenant compte de la loi « Avenir professionnel » mais non des nombreux décrets qui vont la préciser. Ici il est fait référence à l'article L. 6321-1 du code du Travail

La loi incite à la conclusion d'accords collectifs d'abondement du CPF. A défaut d'accord, en effet, les abondements devraient passer par la Caisse des dépôts et consignation, qui gère le CPF.

La loi modifie par ailleurs les dispositifs de professionnalisation, de transition, ainsi que la forme des droits individuels rattachés à la personne. Ainsi le congé de transition prend le relai du congé individuel de formation (CIF), les périodes de professionnalisation sont supprimées et remplacées par « Pro A », dispositif de reconversion par alternance dont les actions de formation pourront se dérouler en partie hors temps de travail. Les modalités opérationnelles ne sont pas définies à ce jour. Ces autres dispositifs pourront peut-être financer la formation des personnes en situation d'illettrisme mais sans que l'on puisse l'affirmer aujourd'hui.

D'une manière générale, la formation des salariés oscille toujours entre deux orientations : la formation « investissement », levier de compétitivité des entreprises, et la formation « garantie individuelle », vecteur de mobilité et de sécurité professionnelle, mais aussi d'émancipation des personnes lorsqu'il s'agit de la lutte contre l'illettrisme.

1.2. L'entretien professionnel

Les entreprises avaient généralement recours aux entretiens professionnels, indépendamment de ce que pouvait imposer la loi. Cependant, les lois récentes réformant la formation professionnelle (en 2014 puis en 2018) ont créé une obligation pour les entreprises, quelle que soit leur taille.

Depuis la loi formation du 5 mars 2014, l'entretien professionnel, devenu l'outil central d'identification des besoins en compétences des salariés dans les entreprises, est un rendez-vous obligatoire, en principe organisé tous les deux ans. Il doit permettre d'envisager les perspectives d'évolution professionnelle du salarié et les formations qui peuvent contribuer à cette évolution professionnelle. Tous les six ans, cette rencontre avec l'employeur servira à faire un état des lieux récapitulatif du parcours professionnel du salarié. Les entretiens de bilan permettront de vérifier que la périodicité des entretiens a été respectée et que le salarié a suivi au moins une action de formation, acquis des éléments de certification par la formation ou la validation des acquis de l'expérience (VAE), et a bénéficié d'une progression salariale ou professionnelle.

Dans les entreprises d'au moins 50 salariés, l'entretien professionnel est obligatoire mais sa périodicité de deux ans fixée par la loi de 2014 peut être aménagée par voie d'accord collectif. Un accord collectif peut aussi aménager les modalités d'appréciation du parcours professionnel du salarié.

Suite à la loi du 5 septembre 2018, le bilan à 6 ans est maintenu mais ne seront vérifiés que deux critères : la tenue effective de tous les entretiens professionnels et l'accès à au moins une formation non obligatoire dans les six dernières années. Le caractère certifiant de cette formation n'est pas imposé.

Par ailleurs, la loi prévoit que l'entretien professionnel devra comporter des informations apportées par l'employeur sur le Compte personnel de formation et sur le conseil en évolution professionnelle.

Ainsi que nous l'avons mentionné en préambule, les entreprises n'ont pas attendu pour le faire qu'une loi les oblige à mener des entretiens professionnels et certaines le pratiquaient déjà. Cependant, selon un rapport de l'inspection générale des affaires sociales en juillet 2017, l'entretien professionnel doit encore être approprié par les TPE et les PME, souvent assez réfractaires au caractère formalisé d'une telle démarche³.

Le CESER considère que l'entretien professionnel est un bon moyen de déceler les situations d'illettrisme et surtout de l'évoquer avec les salariés concernés lorsque ceux-ci n'y sont pas opposés (certains salariés peuvent avoir honte ou peur de perdre leur emploi). Malheureusement, toutes les entreprises, les petites et très petites entreprises (en Bretagne un emploi sur deux, Cf. encadré), ne se sont pas appropriées ce type d'entretiens qui réclame un certain savoir-faire.

Le poids des TPE en Bretagne

- Selon la DIRECCTE, la Bretagne compte près des 250 000 entreprises. 70% d'entre elles n'emploient aucun salarié.

En Bretagne, un salarié sur deux est employé dans une entreprise de moins de 50 salariés. Les TPE (moins de 10 salariés) et les entreprises de 11 à 49 salariés emploient chacune 25 % des salariés. Les TPE représentent neuf entreprises sur 10.

- Selon la nouvelle définition de l'entreprise issue du décret n°2008-1354, pris en application de la loi de modernisation de l'économie :

Les entreprises de taille intermédiaire – ETI (de 250 à 5 000 salariés) et les grandes entreprises ne représentent que 1 % des entreprises implantées en Bretagne, mais elles emploient la moitié des salariés de la région.

A contrario, 94 % des entreprises bretonnes sont des microentreprises (moins de 10 salariés), mais elles n'emploient que 21 % des salariés. Les autres entreprises, qui emploient donc un peu plus de 25% des salariés sont des PME (moins de 250 salariés) hors microentreprises⁴.

	Etablissements en Bretagne	Salariés
Grandes entreprises	8 606	153 100
ETI	7 482	136 500
PME*	14 932	168 900
Microentreprises	140 080	119 000

Champ : entreprises marchandes hors agriculture, hors intérimaires
*Hors microentreprises

³ IGAS, Sabine Forcade, Eve Robert et Véronique Wallon, *Bilan d'étape du déploiement du compte personnel de formation (CPF)*, juillet 2017

⁴ Insee Bretagne, Octant analyse n°47, Avril 2013

La loi du 5 septembre renforce le rôle des partenaires sociaux dans l'entreprise et dans la branche. Pour le CESER, un défi à relever sera de faire de la lutte contre l'illettrisme et de la question des savoirs de base une priorité ; d'inscrire les formations aux savoirs de base non comme une finalité mais comme la première marche d'un parcours de développement des compétences professionnelles et d'élévation du niveau de qualification.

Le CESER invite les employeurs à porter une attention particulière aux salariés qui ne demandent jamais de formation. On sait en effet, statistiquement, que les moins qualifiés d'entre eux, et a fortiori ceux qui sont en situation d'illettrisme, sont aussi ceux qui demandent le moins de formation.

Le dialogue social au sein des instances paritaires sur le plan de développement des compétences doit permettre d'inscrire cette vigilance à exercer parmi les éléments à aborder dans le cadre de l'entretien professionnel.

1.3. Le compte personnel de formation (CPF)

Tandis que le plan de développement des compétences (qui remplace le plan de formation) organise l'accès à la formation à l'initiative de l'employeur, le compte personnel de formation (CPF), qui existe depuis la loi du 5 mars 2014 et a remplacé le droit individuel de formation (DIF), est aujourd'hui le seul outil permettant aux salariés de mobiliser leurs droits à la formation. Cet outil doit, en principe, permettre l'exercice effectif de l'autonomie des personnes dans leur choix de formation. Il doit aussi, en principe, permettre de réduire les inégalités d'accès à la formation.

La loi « Avenir professionnel » du 5 septembre 2018 n'est pas revenue sur ces principes. En revanche, elle en a modifié substantiellement les modalités.

Désormais le CPF ne sera plus crédité en heures mais en euros (sauf pour les agents de la fonction publique pour lesquels, à ce jour, il reste en heures). Chaque année, le compte sera crédité de 500 euros dans la limite de 5 000 euros (en remplacement des 24 heures/an plafonnées à 150 heures) pour les salariés et les travailleurs non-salariés. Il sera crédité de 800 euros dans la limite de 8 000 euros (en remplacement de 48 heures/an plafonnées à 400 heures) pour les salariés peu qualifiés (infra niveau V) et les salariés en situation de handicap employés dans un établissement ou service d'aide par le travail (Esat). Les salariés à temps partiel, jusqu'à un mi-temps, bénéficieront des mêmes droits que les personnes à temps plein.

La monétisation du CPF qui devait devenir effective au 1^{er} janvier 2019 a été finalement reportée au 1^{er} septembre 2019. Elle aura un effet sur le marché de la formation, en particulier sur les prix et la durée des actions de formation.

Le niveau des abondements du CPF peut être mis au regard du coût d'une formation « illettrisme ». Celui-ci a été estimé par l'ANLCI à **2 250 euros par personne** ; sur la base de 150 heures au prix de 15 euros de l'heure.

Ce montant tient compte uniquement du coût de la formation, et non des autres dépenses afférentes à la formation comme celles liées aux déplacements, aux repas ou le paiement des salaires des actifs en formation⁵.

Mise au regard de l'abondement du CPF et des nouvelles dispositions en matière d'accès à la formation pour les personnes en emploi (sur le temps de travail/hors temps de travail), cette estimation montre que le CPF autonome, c'est-à-dire sans abondement complémentaire, ne permettra pas aux personnes de financer une formation « illettrisme ». Le CESER attire l'attention sur ce point.

Il faudra donc compter sur les abondements en droits complémentaires tel qu'il est prévu par la loi : le CPF peut en effet être abondé, à la demande de son titulaire, par le titulaire lui-même, l'employeur lorsque le titulaire du compte est salarié, un opérateur de compétences, l'État, les Régions, Pôle emploi, une chambre régionale de Métiers et de l'Artisanat, etc.

Une autre nouveauté introduite par la loi du 5 septembre dernier réside dans le fait que pour mobiliser son compte personnel de formation (CPF), le salarié, comme le demandeur d'emploi, pourra utiliser une application mobile lui permettant de s'inscrire directement sans solliciter un intermédiaire, ni effectuer des démarches administratives.

Dans ce nouveau contexte, au final, toute la question est de savoir si des salariés en situation d'illettrisme pourront mobiliser leur CPF de manière autonome et s'inscrire directement en formation. **Le CESER estime que, sans un accompagnement de proximité, les personnes en situation d'illettrisme (salariés comme demandeurs d'emploi) ne seront pas en capacité de s'inscrire dans une formation.**

Rappelons ici que l'illettrisme touche 1 275 000 personnes en emploi (statistiques nationales 2012) et que, par ailleurs, 15 à 17 % de la population, en France, manquent des clés nécessaires à l'utilisation autonome des ressources numériques, telles que l'application dont il est question.

Rappelons aussi, pour une mise en perspective, que le rythme de montée en charge du compte personnel de formation du côté des salariés est jusqu'à présent très faible. Alors qu'il est entré en vigueur en janvier 2015, on comptait à la fin 2016, seulement 175 906 dossiers validés sur 18,1 millions de salariés du secteur privé, soit moins de 1 %.

1.4. Le CPF de transition professionnelle

Un CPF « de transition professionnelle » a vocation à remplacer le congé individuel de formation (CIF) mais ses modalités précises ne sont pas connues à l'heure où

⁵ France Stratégie, La note d'analyse n°34, août 2015

nous rédigeons ce rapport (quel abondement par exemple ?) et nous ne savons pas s'il en conserve les principales caractéristiques.

La loi « Avenir professionnel » précise qu'il s'inscrit dans le cadre d'un projet du salarié en vue d'une action de formation destinée à changer de métier ou de profession. Elle précise aussi que le salarié pourra réaliser l'action de formation en tout ou partie sur son temps de travail ; que la durée de cette action sera assimilée à une période de travail ; que le salarié aura droit à une rémunération minimale (sera déterminée par décret) et que pour y avoir droit, il devra justifier d'une ancienneté minimale (sera déterminée par décret).

La gestion, le financement et la validation des dossiers seront assurés par les commissions paritaires interprofessionnelles régionales (CPIR). Composées des organisations syndicales et patronales représentatives au niveau national, elles seront en charge de l'analyse des projets des salariés en poste et des salariés démissionnaires. Elles auront des missions comparables à celles des OPACIF qui disparaissent en tant que tels. Une logique de validation des acquis de l'expérience (VAE) pourra permettre de valider au préalable tout ou partie de la certification, et de fait, réduire la durée de l'action de formation.

1.5. Le conseil en évolution professionnelle

Depuis la réforme de la formation en 2014, tous les salariés ont droit au conseil en évolution professionnelle (CEP).

Ce conseil est un dispositif d'accompagnement gratuit et personnalisé proposé à toute personne souhaitant faire le point sur sa situation professionnelle et permettant, s'il y a lieu, d'établir un projet d'évolution professionnelle (reconversion, reprise ou création d'activité...). L'objectif est d'élaborer pour les salariés des projets de formation associés à leur projet d'évolution professionnelle, visant à accroître leurs aptitudes, leurs compétences et leurs qualifications professionnelles, en lien notamment avec les besoins économiques existants et prévisibles dans les territoires.

Le CEP est assuré par des organismes habilités et est délivré à l'initiative de la personne. Les salariés sont en principe informés de la possibilité d'y recourir, par l'employeur, au cours de l'entretien professionnel.

Toute la question est encore une fois de savoir si des salariés en situation d'illettrisme peuvent mobiliser ce droit. Comment lever les freins pour qu'ils le fassent ?

Le Fongecif est l'organisme habilité qui délivre le CEP pour les salariés jusqu'au 30 septembre 2019. Par la suite, de nouveaux opérateurs chargés d'assurer ce conseil seront sélectionnés par France Compétences sur la base d'un cahier des charges national. A l'heure où nous écrivons, on ne sait comment les territoires seront associés ; c'est un point qui reste encore à préciser.

Un enjeu fort sera d'offrir un CEP visible, en proximité, universel et pour autant personnalisé, et donc accessible et adapté aux personnes en situation d'illettrisme. L'avis du CREFOP qui a son mot à dire sur l'organisation du CEP en région, sera à ce titre particulièrement important et le CESER invite le Conseil régional ainsi que les partenaires du quadripartisme à inscrire l'accessibilité au CEP dans leurs critères de choix des opérateurs régionaux.

1.6. Les nouveaux opérateurs de compétences

Les organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA) deviennent des « opérateurs de compétences » (OPCO) ; ce changement de nom traduit un changement de périmètre et de missions. Leur nombre sera revu à la baisse et ils devront s'organiser selon une logique de filière professionnelle. Leur mise en place devrait être effective au 1^{er} janvier 2019.

La collecte légale (la participation financière des entreprises au développement de la formation professionnelle et de l'apprentissage)⁶ et la collecte conventionnelle seront désormais confiées aux URSSAF et redistribuées par France Compétences. Ce transfert signe un bouleversement profond pour les opérateurs et le financement de la formation professionnelle : les opérateurs de compétences ne seront plus chargés de la collecte⁷ et de l'ingénierie financière de la formation, mais auront pour fonction d'aider les branches professionnelles et entreprises à anticiper les mutations technologiques, leurs effets positifs et négatifs sur l'emploi, les besoins nouveaux en compétences, les implications sur la formation et la reconversion et la sécurisation des parcours des salariés. Les OPCO auront aussi pour mission d'assurer un service de proximité au bénéfice des très petites, petites et moyennes entreprises (TPME), et de promouvoir l'alternance (apprentissage et contrats de professionnalisation).

Parallèlement, de nouveaux regroupements de branches sont en cours suivant des critères de cohérence et de pertinence économique de leurs champs d'intervention (loi « Avenir professionnel »). Une mission de l'IGAS a rendu au mois d'août un rapport à la ministre du Travail qui contient à cet effet des propositions⁸.

Ces changements auront des conséquences sur l'accompagnement des entreprises et les problématiques attachées à la formation des salariés, sans que l'on puisse dire aujourd'hui lesquelles.

⁶ La collecte légale est la participation financière des entreprises au développement de la formation professionnelle et de l'apprentissage : 0,55 % à 1 % de la masse salariale selon la taille des entreprises. La collecte conventionnelle résulte d'un accord de branche. La collecte volontaire résulte d'un accord entre une entreprise et un opérateur ; le projet de loi prévoit la possibilité d'un transfert aux URSSAF, dans des conditions qui ont vocation à être précisées par ordonnance et texte réglementaire

⁷ Cependant, ils resteront habilités à collecter les contributions conventionnelles décidées par des branches professionnelles ainsi que les contributions volontaires des entreprises. Par ailleurs, ils pourront gérer la collecte des travailleurs indépendants (hors part affectée au compte personnel de formation).

⁸ IGAS, *Les opérateurs de compétences : transformer la formation professionnelle pour répondre aux enjeux de compétences*, Rapport de la mission confiée à Jean-Marie Marx et René Bagorski par la ministre du Travail, 24 août 2018



PRECONISATION

Sensibilisation des entreprises

Le CESER suggère que soient mises en place, avec l'appui de la Région, des actions visant à sensibiliser les acteurs de l'entreprise et tout particulièrement des petites entreprises et des TPE, en commençant par les chefs d'entreprise lorsqu'ils ne le sont pas déjà, à la question de l'illettrisme et à l'importance des entretiens professionnels.

L'entretien professionnel, lorsqu'il est correctement mené, est en effet un bon moyen d'identifier les situations d'illettrisme et peut permettre d'évoquer la question avec les salariés concernés lorsqu'ils en sont d'accord, de les inviter à dépasser leur gêne ou leurs inquiétudes et de construire avec eux un parcours de montée en compétences de base.

Le CESER souligne le rôle important que doivent jouer dans la mise en place de ces actions de sensibilisation, les organismes consulaires, les organisations professionnelles, les opérateurs de compétences (OPCO), sans omettre le service public d'accompagnement des entreprises qui mobilise un ensemble encore plus large d'acteurs économiques.

Il suggère, par ailleurs, qu'un « référent formation » soit identifié dans chaque entreprise et que cette personne, lorsqu'elle n'est pas le chef d'entreprise lui-même, soit, de même que lui, sensibilisée à la question de l'illettrisme et des savoirs de base.

1.7. Qu'en sera-t-il des actions de lutte contre l'illettrisme dans le contexte de la nouvelle loi ?

Certains articles de la nouvelle loi peuvent inquiéter quant à l'accès à la formation des salariés les moins qualifiés, et donc aux actions de lutte contre l'illettrisme pour ceux-ci.

Outre les inquiétudes que nous avons déjà soulignées, il en va ainsi en particulier de la nouvelle définition des actions qui entrent dans le champ de la formation professionnelle continue. L'ancien article L6313-1 du Code du travail mentionnait en effet parmi ces actions, « *les actions de lutte contre l'illettrisme et en faveur de l'apprentissage et de l'amélioration de la maîtrise de la langue française* »⁹. Or

⁹ Ex article L6313-1 du Code du travail :

Les actions de formation qui entrent dans le champ d'application des dispositions relatives à la sont :

1° Les actions de préformation et de préparation à la vie professionnelle ;

2° Les actions d'adaptation et de développement des compétences des salariés ;

le nouvel article L6313-1 modifié par loi du 5 septembre 2018 (article 4) ne le mentionne plus de manière explicite.

Ceci demandera donc une attention particulière des partenaires sociaux dans les entreprises et dans les branches.

2. L'offre de formation pour remédier aux situations d'illettrisme des personnes en emploi

2.1. Les dispositifs publics : les formations « Compétences clés », la certification « CléA »

En Bretagne, il existe actuellement deux dispositifs publics permettant une prise en charge de la formation des personnes en situation d'illettrisme : l'un est financé par la Région Bretagne (« Compétences clés ») et l'autre par le FPSPP, c'est-à-dire les partenaires sociaux (« CléA »).

2.1.1. « Compétences clés » pour former aux compétences de base

a) Présentation du dispositif

Le dispositif « Compétences clés » a été créé en France en 2009 à la suite d'une recommandation du Parlement et du Conseil européens en 2006 sur les compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie.

Il vise à permettre aux personnes d'acquérir ou de réacquérir les compétences génériques qui constituent le « socle commun de connaissance et de compétences professionnelles » prévu par la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle. Les domaines de formation sont ainsi les suivants :

- Domaine 1 : communiquer en français ;

2° bis Les actions de promotion de la mixité dans les entreprises, de sensibilisation à la lutte contre les stéréotypes sexistes et pour l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ;

3° Les actions de promotion professionnelle ;

4° Les actions de prévention ;

5° Les actions de conversion ;

6° Les actions d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances ;

7° Les actions de formation continue relative à la radioprotection des personnes prévues à l'article L. 1333-19 du code de la santé publique ;

8° Les actions de formation relatives à l'économie et à la gestion de l'entreprise ;

9° Les actions de formation relatives à l'intéressement, à la participation et aux dispositifs d'épargne salariale et d'actionnariat salarié ;

10° Les actions permettant de réaliser un bilan de compétences ;

11° Les actions permettant aux travailleurs de faire valider les acquis de leur expérience ;

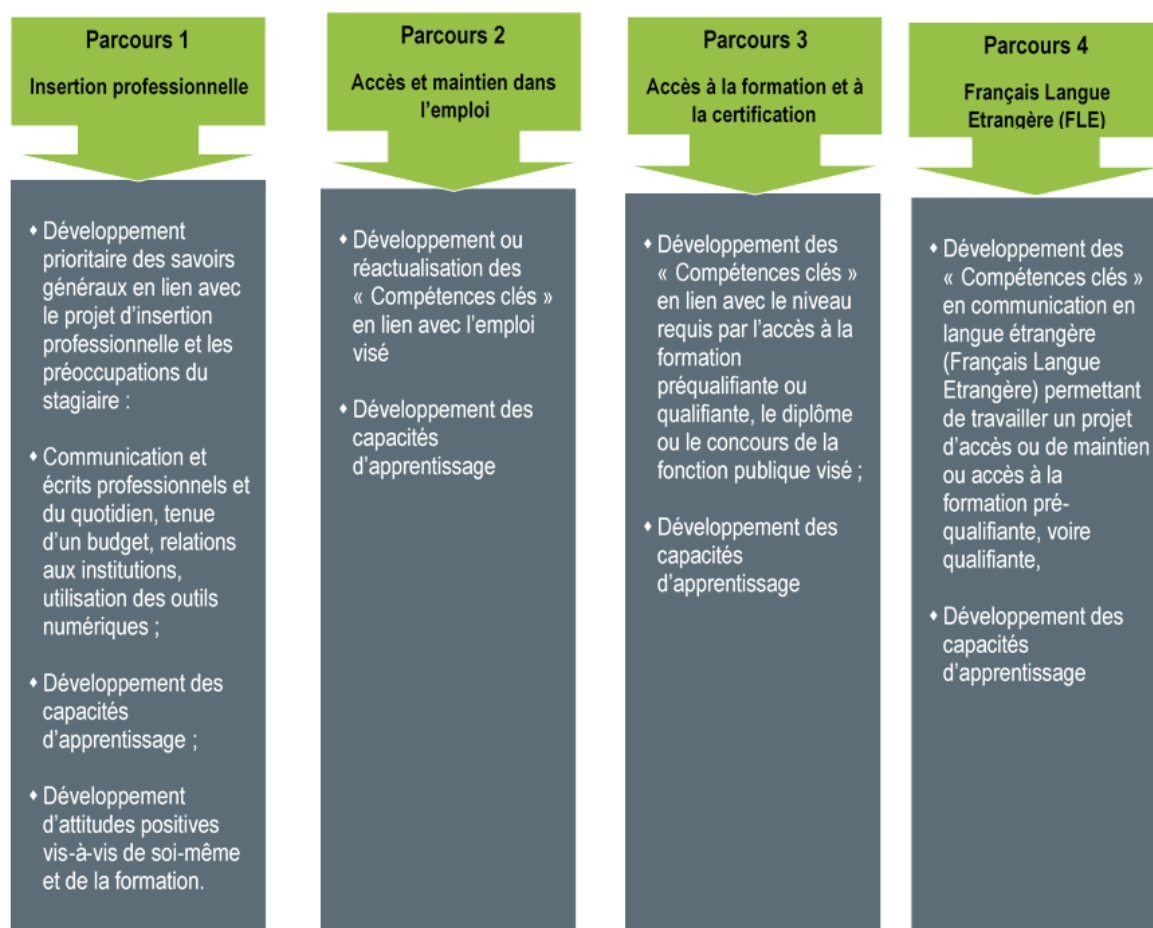
12° Les actions d'accompagnement, d'information et de conseil dispensées aux créateurs ou repreneurs d'entreprises agricoles, artisanales, commerciales ou libérales, exerçant ou non une activité ;

13° Les actions de lutte contre l'illettrisme et en faveur de l'apprentissage et de l'amélioration de la maîtrise de la langue française ;

14° Les actions de formation continue relatives au développement durable et à la transition énergétique.

- Domaine 2 : utiliser les règles de base de calcul et du raisonnement mathématique ;
- Domaine 3 : utiliser les techniques usuelles de l'information et de la communication numérique ;
- Domaine 4 : travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe ;
- Domaine 5 : travailler en autonomie et réaliser un objectif individuel ;
- Domaine 6 : apprendre à apprendre tout au long de la vie ;
- Domaine 7 : maîtriser les gestes et postures et respecter les règles d'hygiène, de sécurité et environnementales élémentaires
- Domaine 8 : communiquer en anglais ;
- Domaine 9 : communiquer en FLE (français langue étrangère)

La formation est proposée sous la forme de quatre parcours individualisés¹⁰ :



Le parcours 1 est celui qui correspond aux situations d'illettrisme.

¹⁰ Les informations qui suivent sont datées de 21016 (documentation de la Région)

b) La mise en œuvre de « Compétences clés » en Bretagne

En Bretagne, dès sa création, ce dispositif a été géré par appel d'offre conjoint de l'Etat et de la Région (par le biais d'un groupement de commande publique). A partir de janvier 2015, suite à la loi du 5 mars 2014 réformant la formation professionnelle, la gestion en a été confiée au Conseil régional.

Le dispositif « Compétences clés » y a remplacé les « Ateliers de savoirs fondamentaux » (ex APLI depuis 1989) qui avaient été créés en 2002. Les ASF étaient portés par des organismes de formation ; ils étaient financés par un vaste réseau de partenaires publics et privés¹¹. Certains acteurs ont regretté leur disparition.

Aujourd'hui, en Bretagne, sept organismes de formation organisés en groupements se partagent ce marché¹² : le CLPS et le GRETA (groupement d'établissements Education nationale) qui sont présents dans plusieurs territoires, Initiatives Formation (pays Centre Ouest Bretagne et Morlaix), AFIP (pays de Cornouaille), Agora (pays de Lorient), Adalea (pays de Pontivy et pays du Centre Bretagne), Amisep (pays de Ploërmel cœur de Bretagne). Ils étaient un peu plus nombreux au départ puisque cette liste comprenait également Armor Formation (jusqu'à l'été 2018) et l'AREP (jusqu'en 2017). Les 21 pays bretons sont tous couverts par un groupement et compte plusieurs lieux délocalisés ou antennes de formation, dans le but d'assurer une bonne couverture géographique.

c) L'accès à la formation « Compétences Clés »

Les publics éligibles au dispositif « Compétences clés » sont :

- les **demandeurs d'emploi**, jeunes et adultes, inscrits à Pôle emploi ;
- les **stagiaires de la formation** relevant de dispositifs pré-qualifiants ou qualifiants (notamment ceux financés par la Région), ou dans le cadre d'un Contrat de Sécurisation Professionnelle (CSP) ;
- les **bénéficiaires d'un accompagnement renforcé** dans le cadre du Contrat d'accès à la qualification (CAQ), du Contrat d'insertion dans la vie sociale (CIVIS) ou de la Garantie jeunes ;
- les **salariés** en insertion par l'activité économique ou en contrat aidé (y compris les contrats aidés en alternance ce qui inclut les contrats d'apprentissage et les contrats de professionnalisation) ;
- les **salariés** en situation d'illettrisme dans le cadre d'une démarche individuelle, qui ne souhaitent pas que leur situation d'illettrisme soit connue de leur employeur. Dans ce dernier cas, la formation se déroule en dehors de leur temps de travail. Ce public n'est pas prioritaire ; il est éligible dans la limite de 10% du public accueilli sur le Parcours 1 ;

¹¹ Cf. ANLCI, Forum permanent des pratiques, Rencontre internationale du 5-7 avril 2005 à Lyon

¹² AMISEP, CLPS, GRETA, IBEP. Il y en a 2 dans le Morbihan, 2 dans les Côtes d'Armor, 2 dans le Finistère et 4 en Ile-et-Vilaine. La liste est à cette adresse : <http://www.formation.gref-bretagne.com/rechOrgForm/liste.asp>

- les **salariés** peuvent aussi être des personnes en préavis de licenciement ou relevant d'un plan de sauvegarde de l'emploi (PSE) ou d'une convention de reclassement personnalisé (CRP).

Des publics sont exclus du dispositif :

- les jeunes de moins de 16 ans,
- les personnes ayant un statut de scolaire ou d'étudiants,
- les retraités.

Cependant, la Région qui gère le dispositif se dit prête à étudier les demandes de dérogation argumentées qui lui sont présentées par les organismes de formation.

La durée de la formation est variable en fonction du parcours du stagiaire. Pour le parcours 1 qui est celui qui nous intéresse, elle est au maximum de 400 heures ; il s'agit d'heures passées en centre de formation¹³. La formation est à temps partiel (18 heures au maximum par semaine), ce qui permet notamment aux demandeurs d'emploi de poursuivre leur recherche d'emploi.

Elle est gratuite pour les publics éligibles, les frais pédagogiques étant pris en charge par la Région, mais elle ne donne pas droit à une rémunération (contrairement à d'autres formations), ce qui peut constituer un frein pour certaines personnes.

Pendant sa durée, les demandeurs d'emploi ont le statut de stagiaire de la formation professionnelle et bénéficient d'une protection sociale. Leurs allocations sont maintenues s'ils sont indemnisés par Pôle Emploi.

Les salariés, quant à eux, conservent leur statut et la protection sociale correspondante. Dans le système actuel, le versement de leur rémunération est maintenu. Avec la récente loi « Avenir professionnel », il semble que cela ne restera possible que sous réserve d'accords de branche et de conventions avec l'opérateur de compétences (OPCO). La Région devra être attentive à ce point.

Pour bénéficier de cette formation, les personnes peuvent contacter directement l'un des centres de formation retenus pour mettre en œuvre le dispositif. Sinon, l'orientation vers le dispositif est effectuée par un prescripteur, soit une structure participant du Service public régional de l'orientation et de l'évolution professionnelle (Pôle Emploi, une Mission Locale, CAP emploi, un OPCA-OPACIF, une structure information jeunesse, une structure de proximité de l'emploi, de la formation et de l'orientation, un centre d'information sur les droits des femmes et des familles, etc.). Une association très impliquée dans la lutte contre l'illettrisme comme l'UDAF35 a aussi parfois dirigé des personnes vers le dispositif « Compétences clés ».

Le bouche-à-oreilles fonctionne parfois. Un réseau comme celui de la Chaîne des savoirs qui n'existe pas en Bretagne mais fonctionne dans de nombreuses régions

¹³ Elle est au maximum de 300 heures pour le parcours 2, de 300 heures pour le parcours 3 et de 200 heures pour le parcours 4.

avec des ambassadeurs, personnes qui ont-elles-mêmes vécu un parcours de réapprentissage et qui racontent leur propre expérience, constitue aussi un bon vecteur pour l'orientation des personnes.

Il ne semble pas aisé pour une personne en situation d'illettrisme de s'adresser directement à l'un des organismes de formation retenus par la Région pour mettre en œuvre « Compétences clés ». On trouve la liste de ces organismes sur le site de la Région Bretagne (une fiche pratique « Points de contacts ») et sur le site Internet www.seformerembretagne.fr mais il est évident qu'une personne en situation d'illettrisme aura du mal à la trouver sans l'aide d'un tiers. Ce tiers peut être un parent, un ami, un voisin, un bénévole œuvrant dans une association, un professionnel des services sociaux ou médico-sociaux. Tous ces tiers sont-ils en capacité d'orienter les personnes vers les relais adéquats ? Connaissent-ils « Compétences clés » ? Ne faudrait-il pas rendre ce dispositif plus lisible aux yeux du public ?

d) Un dispositif qui pourrait bénéficier davantage aux personnes en situation d'illettrisme

En 2012, conformément au plan d'actions du Contrat de plan régional de développement des formations (CPRDF, remplacé par le CPRDFOP en 2017), une évaluation du dispositif « Compétences clés » a été conduite¹⁴. Elle a montré un déficit de prescriptions concernant les publics relevant de l'illettrisme et, parallèlement, une présence significative des publics de niveau IV sur le dispositif.

Le renouvellement du dispositif, en 2013, via un nouveau marché, visait par conséquent prioritairement les publics en situation d'illettrisme et/ou les plus éloignés de l'emploi.

Au vu des nouveaux éléments de bilan dont nous avons connaissance en juin 2018¹⁵, il apparaît que, cinq ans plus tard, les résultats escomptés par la Région n'ont pas été atteints. En effet, le nombre de stagiaires entrés en formation « Compétences Clés » a baissé de près de 6 % en 2016/2017 par rapport à 2015/2016 pour les publics en situation d'illettrisme¹⁶. Ainsi, en 2016/2017 (de mai à mai), un peu plus de 1 110 personnes ont bénéficié du parcours 1 (majoritairement illettrisme). Le bilan 2017/2018 indique une légère remontée des effectifs avec 1 217 stagiaires.

L'orientation vers ces formations se faisait, les premières années, sur la base d'une prescription effectuée par Pôle Emploi, les Missions Locales, Cap emploi, voire des professionnels en charge de l'accompagnement du RSA dans le cadre d'une expérimentation en 2013, et dans certains cas, lorsqu'il s'agit de salariés en

¹⁴ Ces informations figurent dans le Contrat de plan régional de développement des formations professionnelles – CPRDF 2011-2015 – Plan d'actions 2013-2015

¹⁵ A l'occasion de l'examen par le CESER du Rapport d'Analyse par Programme (RAP) 2017

¹⁶ Région Bretagne, Rapport d'Analyse par Programme 2017, session du CESER juin 2018. En juin 2018, le CESER s'est interrogé sur cette baisse. Il a demandé à ce que les raisons en soient analysées et que des enseignements puissent en être tirés pour améliorer le dispositif au bénéfice des personnes en situation d'illettrisme.

situation d'illettrisme ne souhaitant pas que leur situation soit connue de leur employeur, par le Fongecif.

Désormais, la prescription est beaucoup plus ouverte et surtout les organismes de formation eux-mêmes peuvent en outre prescrire un parcours 1 pour les personnes en situation d'illettrisme.

Le dispositif « Compétences clés » pourrait accueillir un plus grand nombre de stagiaires. Il ne paraît pas surdimensionné au vu du nombre estimé de personnes en situation d'illettrisme en Bretagne : 150 000 à 200 000 adultes et 1 900 jeunes de 17 ans (lors de la Journée Défense et Citoyenneté de 2017) chaque année.

Aussi, pourquoi le parcours 1 de « Compétences clés » n'enregistre-t-il pas plus d'inscriptions ? On a dit qu'une meilleure publicité autour de ce dispositif serait bienvenue. L'absence de rémunération associée à cette formation constitue sans doute un frein. Les centres de formation et les acteurs prescripteurs, c'est-à-dire Pôle Emploi, Cap emploi, les Missions Locales, etc., prescrivent-ils assez cette formation ? Un des enjeux de la lutte contre l'illettrisme n'est-il pas que les acteurs prescripteurs sachent repérer le public en situation d'illettrisme et les accompagner ?

Arrive-t-il que les personnes en situation d'illettrisme soient orientées vers des formations qualifiantes sans suivre concomitamment ou avoir suivi préalablement une formation sur les « savoirs de base » à l'écrit (lecture, écriture) et en calcul alors que cela eut été nécessaire car la personne est en difficulté ?

Les salariés ne sont pas très nombreux à bénéficier d'un parcours « illettrisme » (parcours 1) financé par la Région. L'essentiel des stagiaires sont des demandeurs d'emploi ; les salariés ayant été seulement 144 en 2017-2018 (de mai à mai), ce qui représente moins de 12 % des effectifs inscrits.

Sur ce total, plus de 90 % étaient des salariés en contrats aidés (131), c'est-à-dire pour l'essentiel des salariés en insertion par l'activité économique (les autres formes de contrats aidés sont en nombre peu significatif).

Pour les publics salariés, une autre question se pose : comment se passe l'articulation entre les centres de formation qui assurent les formations « Compétences clés » et les entreprises ? Les auditions nous ont appris que, notamment sur le secteur de Vannes et d'Auray, l'Amisep qui est un centre de formation habilité pour mettre en œuvre « Compétences clés » se rend sur le terrain pour présenter le dispositif aux acteurs prescripteurs (Pôle Emploi, Missions Locales, Cap Emploi, etc.)¹⁷. Le centre de formation remet parfois aux acteurs prescripteurs des grilles de repérage (repérage d'indices) ; les acteurs prescripteurs sont au contact du public, donc en première ligne pour repérer les personnes en difficultés avec les compétences de base. Mais qu'en est-il pour les entreprises ?

¹⁷ Audition de Virginie Aranda (AMISEP), le 4 juillet 2017



PRECONISATION

Coordination et articulation des parcours de formation

Pour le CESER, il y a lieu de faire en sorte que les personnes en situation d'illettrisme et en particulier les salariés soient plus nombreux à bénéficier des formations « Compétences clés » financées par la Région. A cet effet il propose de rendre cette offre de formation plus lisible pour le public ; de lui assurer une meilleure publicité y compris auprès des acteurs prescripteurs et du monde associatif ; d'envisager la possibilité d'y associer une aide financière qui serait accordée par la Région pour permettre à un plus grand nombre de personnes d'y accéder (alors qu'elle est une des rares formations de la Région qui n'est associée aujourd'hui à aucune rémunération).

Le CESER propose, de plus, d'inclure dans toutes les formations de niveau V (niveau CAP) financées par la Région, la possibilité d'accéder à une remédiation sur les savoirs de base (écrit, calcul et numérique) qui ne se contenterait pas d'être un sas de remise à niveau avant l'entrée en formation ; le système de « sas » ne fonctionne pas car ceux-ci sont trop courts ; l'idée défendue par le CESER est celle d'une remise à niveau au fil de l'eau de la formation.

Une telle disposition nécessite que les centres de formation puissent travailler davantage ensemble et en complémentarité.

Il s'ensuit que les cahiers des charges des appels d'offre de la Région devraient tous prendre en compte la lutte contre l'illettrisme.

Mais elle nécessite également une mobilisation des professionnels du service public régional de l'orientation et de l'évolution professionnelle (SPRO-EP) sachant qu'une de leurs missions, telle que définie dans la Charte est d'offrir au public un accueil personnalisé et individualisé, c'est-à-dire notamment un appui à l'élaboration et à la concrétisation des projets personnels d'évolution professionnelle des actifs qui en expriment le besoin et, le cas échéant, des projets de formation associés visant à accroître leurs aptitudes, les compétences et qualifications professionnelles¹⁸. Créer la possibilité d'accéder à une remédiation sur les savoirs de base (écrit, calcul et numérique) dans le cadre de toutes les formations de niveau V soulève, en effet, un enjeu de coordination des parcours et d'articulation des dispositifs.

¹⁸ Le cadre de référence du Service Public Régional de l'Orientation (SPRO) en Bretagne, adopté par le Conseil régional lors de sa session des 9 et 10 avril 2015

2.1.2. Le dispositif « CléA » pour certifier la maîtrise du socle de connaissance des actifs

a) Un dispositif de certification conçu par les partenaires sociaux

Pour le public salarié, « CléA » est le dispositif qui a été imaginé par les partenaires sociaux pour répondre aux besoins qui s'exprimaient dans le domaine des compétences de base. Il s'agit d'une certification, la première certification nationale interprofessionnelle. Créée par le Comité paritaire interprofessionnel national pour l'emploi et la formation (COPANEF) et mise en place à partir de janvier 2016, elle permet d'attester de la maîtrise du « socle de connaissances et de compétences professionnelles » prévu dans la loi du 5 mars 2014 sur la formation professionnelle et vise tous les actifs (salariés ou demandeurs d'emploi).

Elle est financée par le fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnel (FPSPP) qui, à compter de l'existence de cette certification, n'a plus lancé d'appels à projets spécifiques pour financer des formations sur mesure dédiées aux salariés en situation d'illettrisme¹⁹.

L'accès à cette certification se déroule en trois étapes :

- une évaluation préalable sur les sept domaines du référentiel permettant de valider un ou plusieurs domaines et mettant en évidence les besoins en formation sur les domaines non acquis ;
- un parcours de formation adapté en lien avec les résultats de l'évaluation ;
- Une évaluation finale portant uniquement sur les domaines non acquis lors de l'évaluation préalable.

Selon leur situation, les salariés et demandeurs d'emploi sont informés de l'existence de cette certification et orientés vers elle par un prescripteur, qui peut être l'employeur, Pôle Emploi, une Mission Locale, CAP emploi, un PLIE, le Fongecif, ou autre. L'origine de la démarche peut être aussi une initiative individuelle. Les candidats sont ensuite évalués par un organisme évaluateur. Dans les cas où cette évaluation n'aboutit pas à la délivrance du certificat, ils se voient proposer un parcours de formation en vue d'obtenir la certification. C'est le cas dans près de 67 % des évaluations. Certains candidats sont orientés vers d'autres dispositifs. A l'issue du parcours de formation, d'une durée maximale de 5 ans, une nouvelle évaluation est réalisée par un jury²⁰.

¹⁹ ANLCI, FSE, *Kit Bretagne, Comment proposer des formations sur mesure pour les salariés ne maîtrisant pas les compétences de base ?* (2017)

²⁰ Plusieurs organismes de formation ont été habilités au niveau national par le COPANEF sur les volets « évaluation » et « formation » :

- le Groupement 2A2C (le CLPS de Rennes, l'AFEC de Paris, le CREPT Formation de Toulouse et l'ALAJI SAS de Nancy),
- la Fédération nationale UROF (union régionale des organismes de formation),
- le réseau des GRETA (groupement d'établissements Education nationale),
- l'INFREP (réseau national créé par la Ligue de l'Enseignement),
- le réseau des APP (atelier de pédagogie personnalisée),
- l'AFPA (agence nationale pour la formation professionnelle des adultes)

Les habilitations prononcées par le COPAREF Bretagne complètent celles prononcées par le COPANEF.

Les groupements d'organismes de formation habilités en Bretagne, sur le volet « formation » :

- l'AMISEP Pôle Formation,
- le groupement IBEP Bretagne/Agora Service/Armor Formation,
- le groupement AREP Bretagne – Retravailler dans l'Ouest

Les 7 domaines du référentiel sont les mêmes sept premiers domaines que dans la formation « Compétences Clés » (domaine 1 : communiquer en français ; domaine 2 : utiliser les règles de base de calcul et du raisonnement mathématique ; domaine 3 : utiliser les techniques usuelles de l'information et de la communication numérique, etc.).

b) Les premiers bilans de la mise en œuvre de cette certification

Entre son lancement en 2016 et la fin 2017, le dispositif « CléA » avait permis de réaliser près de 50 000 évaluations préalables et plus de **14 000 personnes** avaient obtenu le certificat ou étaient en attente de passer devant un jury. A la fin juillet 2018, la plateforme de gestion « CléA » dénombrait 75 522 évaluations préalables et 19 249 certificats délivrés.

Lors des évaluations préalables, les domaines 2 (calcul), 7 (gestes et postures, règles d'hygiène et de sécurité) et 1 (communiquer en français) sont ceux qui s'avèrent les plus difficiles à acquérir : moins de 50 % des candidats obtiennent la certification dans ces domaines.

Depuis le début, les candidats sont à 80 % des demandeurs d'emploi ; la part des salariés est donc faible. Selon les dernières données, datant de juillet 2018, cette tendance reste la même.

La Bretagne se situe parmi les deux dernières régions (avec la Corse) en termes de candidats inscrits ; elle représentait 2,3 % des candidats à la fin juillet 2018.

La certification « CléA » peine à y décoller pour les demandeurs d'emploi, -ce qui n'a pas été le cas dans toutes les régions. Parmi les raisons invoquées : les publics dont les savoirs de base sont fragiles ne sont pas d'emblée intéressés par une certification ; une démarche de certification implique tout un processus d'évaluation des compétences susceptible de faire peur aux personnes qui ont conservé un mauvais souvenir de l'école et sont rebutées par les systèmes d'examen avec un jury. Par ailleurs, un certain temps d'appropriation est nécessaire aux prescripteurs, y compris les professionnels de l'orientation qui ont besoin d'un temps pour connaître et situer les différents dispositifs les uns par rapport aux autres et le fait qu'en Bretagne, le dispositif « Compétences Clés » soit bien implanté et connu n'a sans doute pas aidé.

Cependant, il semble que les entreprises et les branches professionnelles s'emparent de ce dispositif pour former les salariés aux savoirs de base. Chez Galliance (pôle volailler de la coopérative Terrena créé par l'addition des entreprises Doux et Gastronomes), deuxième groupe volailler français, par exemple, « CléA » est utilisé pour faire face à la montée en puissance des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales, selon le responsable des ressources humaines du site de Languidic, dans le Morbihan²¹.

²¹ Cité dans la revue de l'AFPA, *Débat Formation* n°29, décembre 2016

Les personnes en situation d'illettrisme sont des publics *possibles* de « CléA ». La question est moins celle de leur éligibilité au dispositif que celle de l'opportunité que représente « CléA » pour ces personnes²².

2.2. D'autres dispositifs publics : les Actions territoriales expérimentales, compétences transverses

La Région Bretagne finance d'autres dispositifs qui peuvent répondre aux besoins de formation des personnes en situation d'illettrisme, mais ces autres dispositifs qui sont les « Actions territoriales et expérimentales » (ATE), voire « Compétences transverses », concernent uniquement les demandeurs d'emploi ou les salariés des structures d'insertion par l'activité économique (SIAE).

Les ATE sont des actions collectives de formation surtout destinées à répondre rapidement aux besoins des territoires ou des secteurs d'activité. Il s'agit, soit de formations pour les entreprises et les secteurs ayant des besoins en recrutement de personnels formés (« ATE recrutement »), soit de formations pour favoriser l'insertion professionnelle (« ATE insertion »), soit de formations pour les salariés en SIAE (« ATE insertion par l'activité économique »).

2.3. D'autres formations pour remédier aux situations d'illettrisme

Les entreprises et les structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) mobilisent, ainsi que nous le verrons plus loin, une offre de formation en dehors de « Compétences clés ».

D'autres actions de formation sont proposées par le réseau associatif : les centres sociaux rennais sont ainsi, par exemple, très actifs et ont mis en place une formation de repérage/détection de l'illettrisme auprès des bénévoles et de leurs salariés (en plus de leur action sur le FLE en lien avec la plateforme « Langues et communication ») ; l'UDAF 35 s'est engagée depuis 2011 dans le cadre de sa mission de soutien aux familles à mener une action de lutte contre l'illettrisme et depuis plusieurs années permet à des équipes de bénévoles de se mobiliser au sein du service des Savoirs Solidaires. D'autres associations comme ATD Quart Monde ou les centres sociaux, par exemple, interviennent en complément de la formation ; les volontaires d'ATD Quart Monde mènent ainsi dans le quartier de Maurepas à Rennes une action auprès d'enfants et de leurs familles qui se situe en amont de la formation et vise à redonner confiance aux personnes, notamment en mobilisant les parents pour la réussite de leur(s) enfant(s)²³. Ces associations soulignent l'importance du rôle des familles.

²² ANLCI, *Kit Normandie, Comment faciliter l'accès à la certification CléA pour les personnes en situation d'illettrisme ?* (2017)

²³ Audition de Bruno Masurel et de Patrick La Prairie (ATD Quart Monde), le 4 janvier 2017

Des bénévoles et des salariés du secteur associatif réalisent ainsi des actions d'accompagnement, voire des actions de formation, auprès des personnes en situation d'illettrisme. Ces dernières sont des actifs, des inactifs, des retraités, des personnes en situation de handicap, ... ; toutes ne pourraient pas prétendre aux formations « Compétences clés » ou mobiliser un compte personnel de formation (les retraités, les inactifs) mais certaines le pourraient ou pourraient faire valoir d'autres droits et ne le font pas pour des raisons qui peuvent varier. Des salariés, par exemple, ne souhaitent pas que leur situation soit connue de leur employeur et préfèrent de ce fait s'adresser à une association dans leur voisinage.

La relation de ces bénévoles et professionnels avec les dispositifs de formation « de droit commun » est un enjeu. Il n'y a rien de formalisé actuellement et ces acteurs qui sont au contact des personnes fragiles (bénévoles, professionnels du secteur social, professionnels de l'insertion) ne bénéficient d'aucune formation particulière pour mener des actions de formation auprès des personnes en situation d'illettrisme ou orienter ces personnes vers les dispositifs de formation « de droit commun ».

Il manque, par ailleurs, ainsi que nous l'a dit un responsable associatif en audition, une coordination à l'échelle locale ou régionale ; un répertoire des structures qui interviennent dans ce domaine et la possibilité d'échanges sur les pratiques des différentes associations²⁴. Le CESER a tenu compte de ces remarques dans sa préconisation au sujet d'un centre régional de ressource sur l'illettrisme (page 36).

3. Les actions menées dans les entreprises de droit commun

Il n'est pas aisé de dresser un panorama de l'action des entreprises bretonnes dans le domaine de la lutte contre l'illettrisme. Le CESER n'a pas mené d'enquête mais il a recueilli les témoignages d'acteurs (entreprises et OPCA) à travers plusieurs auditions.

L'investissement dans la formation aux « savoirs de base » (y compris l'écrit) est inégal selon les entreprises mais aussi selon les branches professionnelles.

Certaines entreprises mènent une politique de formation proactive – elles investissent dans la formation, elles informent les salariés sur leurs droits accumulés, elles organisent des entretiens professionnels, elles ont un service ou un responsable formation, ... ; tandis que d'autres entreprises sont moins formatrices – elles vont privilégier des formations visant à se conformer à la législation (habilitations professionnelles, hygiène et sécurité).

Au niveau des secteurs ou des branches professionnelles l'investissement est aussi inégal ; certaines branches sont davantage investies dans la lutte contre

²⁴ Audition de Hervé Guillotel (centre social du Blosne à Rennes), le 26 juin 2018

l'illettrisme, au moins au niveau national ; c'est le cas notamment de la branche de la propreté ou de la branche du travail temporaire à travers le fonds d'assurance formation du travail temporaire (FAF.TT).

3.1. Un taux d'illettrisme plus ou moins important selon les secteurs d'activité

Les secteurs d'activité les plus concernés par l'illettrisme sont, selon l'enquête nationale de l'INSEE de 2012, dans l'ordre décroissant d'importance :

- l'agroalimentaire,
- le bâtiment et les travaux publics,
- l'agriculture et la pêche,
- l'industrie,
- les activités liées à la personne

Tous ces secteurs présentent un taux d'illettrisme supérieur à celui de la population générale et supérieur à celui de la population en activité.

Le secteur du travail temporaire n'apparaît pas dans ce classement mais ainsi qu'il a été mentionné, ce secteur présente lui aussi un taux d'illettrisme important (9 % selon l'étude réalisée pour le FAF.TT).

Ces secteurs sont fortement représentés dans l'économie de la Bretagne et ce chapitre vise à décrire pour chacun d'eux la diversité des actions mises en place et les manques ou difficultés rencontrées.

3.1.1. L'agroalimentaire

Le secteur agroalimentaire a été stigmatisé au moment de « l'affaire DOUX » et un dispositif d'accompagnement a alors été mis en place pour aider des personnes en difficulté avec l'écrit à se former.

Aujourd'hui, une expérimentation est menée autour de la certification CléA ; il s'agit d'une expérimentation inter-entreprises impliquant cinq entreprises localisées dans le centre de la Bretagne, dans un triangle géographique comprenant Loudéac, Pontivy, Ploërmel, avec un objectif de 50 salariés certifiés. Cette expérimentation mobilise l'OPCA (Opcalim), le CLPS (qui forme et certifie) ainsi que la Maison de l'emploi qui a une expérience comparable sur le bassin d'emploi de Quintin.

3.1.2. Le secteur de la construction

Dans le secteur du bâtiment et des travaux publics (BTP), dans lequel il existe des besoins avérés en matière de lutte contre l'illettrisme des actions ont été menées il y a quelques années à l'initiative de l'OPCA Constructys Bretagne. Ce dernier a publié à l'époque un guide de repérage des situations d'illettrisme (Cf. encadré ci-

après), mais les entreprises ne s'en sont pas réellement emparé. Elles sollicitent peu l'OPCA sur cette question et lui-même, depuis la réforme de la formation de 2014, ne disposent plus des fonds mutualisés qui lui permettaient de lancer des actions de formation dans ce domaine.

Les entreprises pourraient financer des actions de formation sur leur plan de formation mais rares sont celles qui le font. Les grandes entreprises mobilisent plutôt « CléA ». Pour qu'elles se mobilisent sur des besoins de formations en amont de la certification « CléA » et des formations au « socle BTP », il faudrait une volonté forte des chefs d'entreprises et des managers de proximité ; il serait nécessaire que les entreprises prennent la mesure de tout ce qu'elles ont à gagner à renforcer les compétences de base à l'écrit des salariés. Le secteur de la construction est l'un des plus concernés par les situations d'illettrisme (Cf. figure 9) et c'est aussi un secteur dans lequel les consignes orales et directes diminuent au profit d'instructions écrites (modes opératoires, consignes de sécurité, bordereaux de commande ou de livraison, notices d'utilisation de machines, messageries électroniques, comptes rendus journaliers, descriptions d'incidents, ...), sans parler du développement du numérique.

Focus : Le guide de repérage des situation d'illettrisme réalisé par Constructys Bretagne

Ce guide montre l'importance de l'écrit dans le fonctionnement quotidien de l'entreprise :

- *Qui utilise les plans du chantier ?*
- *Comment sont transmises les consignes techniques/sécurité ?*
- *Qui réalise les dosages, calcule les surfaces ?*
- *Les documents de suivi (ou documents qualité) sont-ils régulièrement remplis pas les ouvriers ?*
- *Les ouvriers doivent-ils suivre des stocks sur des imprimés ?*
- *Les ouvriers ont-ils des bons de commande à remplir ?*
- *Y-a-t-il des fiches techniques, des modes opératoires, des modes d'emploi à lire ?*
- *Le matériel et les matériaux nécessaires ont-ils été bien rassemblés avant de se rendre sur le chantier ?*

Source : Constructys Bretagne

3.1.3. Dans le secteur de l'agriculture

Dans le secteur de l'agriculture, un projet de mobilisation et de sensibilisation des conseillers du FAFSEA est en cours de montage avec l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme. Le projet consiste à former une soixantaine de conseillers formation et de conseillers en évolution professionnelle sur l'ensemble de la France, y compris en Bretagne.

3.1.4. Dans le secteur du travail temporaire

Certains salariés intérimaires peuvent avoir besoin de formations relatives aux compétences clés et à la maîtrise de la langue française. Une enquête menée par le Fonds d'assurance formation du travail temporaire (FAF.TT) et l'ANLCI (IVQ dans l'intérim 2012) a montré que :

- 9 % des salariés intérimaires sont en situation d'illettrisme ;
- 10 % sont en difficultés avec la maîtrise de la langue française (salariés migrants scolarisés dans leur langue maternelle) ;
- 4 % sont analphabètes (non scolarisés) ;
- 18 % rencontrent des difficultés avec le calcul, l'expression et la compréhension orales et écrites

Ces salariés n'ont pas les compétences permettant de lire une consigne, un plan, calculer une superficie, lire le bulletin de salaire, comprendre les consignes de sécurité, respecter une procédure qualité, etc.

Au vu de ces éléments, le FAF.TT a mis en place un programme « Langue et compétences dans l'intérim » qui a pour objectif d'informer, d'outiller et d'accompagner les projets des agences d'emploi lorsqu'elles souhaitent former leurs salariés intérimaires soit aux compétences clés non maîtrisées par ces derniers, soit au français pour leurs salariés intérimaires migrants non autonomes avec la langue française.

La délégation territoriale Bretagne que nous avons interrogée n'a pas de chiffres à communiquer du fait que sur ce thème, le FAF.TT a un point de vue national. En termes de statistiques, elle remarque toutefois qu'il y a peu de mobilisation autour de « CléA », malgré les informations réalisées, et même si quelques projets ont néanmoins vu le jour.

3.1.5. Dans le secteur de la propreté

Les entreprises de la branche de la propreté ont d'importants besoins de recrutement. Pour garder la main d'œuvre dont elles ont besoin, la branche estime qu'il faut l'accompagner. Ainsi elle a créé huit certificats de qualification professionnelle (CQP) ; ces CQP, financés par le FARE propreté (un fonds dédié à la politique de responsabilité sociétale et environnementale), permettent de délivrer des diplômes à des personnes qui n'en ont aucun et pour qui ce premier diplôme représente quelque chose d'important. Mais elle a aussi marqué sa volonté de renforcer la maîtrise des savoirs de base des salariés du secteur et est engagée dans la lutte contre l'illettrisme depuis une vingtaine d'années. Près de 80 % des salariés du secteur sont des œuvrants qui ont besoin d'une remise à niveau sur les compétences de base. Nécessité faisant loi, elle investit dans les formations aux savoirs de base.

La branche a créé une formation « Maîtrise des écrits professionnels », centrée sur la maîtrise de la communication écrite et orale en situation professionnelle, et qui a évolué au cours du temps. Aujourd'hui, la branche forme ses salariés pour

qu'ils acquièrent les « Compétences clés de la Propreté » (suivant un référentiel spécifique) et délivre un certificat de « Maîtrise des compétences clés de la propreté » (MCCP). Les compétences clés de la propreté ainsi définies sont :

- quatre savoirs généraux : oral (compréhension et expression orales), écrit (lire les consignes du cahier de liaison, les étiquettes, etc.), calcul (dosage, calcul d'un temps d'intervention), espace-temps (chronologie de tâches, lecture du plan) ;
- six savoirs appliqués (utilisation des alarmes et digicodes, attitudes de service, gestes et postures, prévention des risques, ouverture culturelle, ...)

En 2017, en France, 900 salariés du secteur (non apprentis) ont suivi la formation et 69 % ont obtenu le certificat MCCP.

Par ailleurs, depuis 2017, la certification « CléA » est mise en œuvre dans ce secteur d'activité. Au 31 décembre 2017, 10 entreprises avaient participé à la démarche « CléA » ; 32 candidats s'étaient présentés avec un taux de réussite de 56 %.

La branche de la propreté investit également de façon conséquente dans la formation des apprentis de l'Institut national de l'hygiène et du nettoyage industriel (Inhi), notamment en finançant à hauteur de 100 000 euros par an pour les 7 CFA du réseau (1 600 apprentis) une solution numérique « Educlever » qui vient en appui du travail des formateurs (permet de travailler toutes les matières, depuis le CP jusqu'au bac), ainsi qu'en apportant une aide financière aux apprentis pour leur logement et leurs déplacements.

Le CESER souligne que l'intérêt de cette démarche est de partir des pratiques professionnelles, ce qui permet à l'évidence d'intéresser un grand nombre de personnes.

3.2. La détection et l'accompagnement des situations d'illettrisme dans les entreprises

3.2.1. Un sujet sensible à aborder

L'illettrisme existe dans les entreprises mais les salariés en situation d'illettrisme n'y sont pas aisément identifiés comme tels et lorsqu'ils le sont, que ce soit par des collègues ou des encadrants, la question reste un sujet sensible que l'on n'aborde pas facilement.

Les salariés en situation d'illettrisme ont développé des compétences qui leur permettent de faire « sans » savoir lire et écrire. Ce sont, selon Pascal Moulette, des compétences importantes, mais elles sont « spécifiques » en ce sens qu'elles sont attachées à un contexte précis, un espace maîtrisé ou une organisation stabilisée. Pour ces salariés, la situation génère du stress, des efforts particuliers permanents, des stratégies leur permettant d'éviter les situations qui pourraient

rendre visibles leurs difficultés. Et pourtant, il leur est généralement plus facile de continuer à faire « sans » que d'envisager une solution de formation ; la solution est souvent appréhendée comme douloureuse²⁵. Ces personnes ont souvent des traumatismes liés à l'école et les formations qui ressemblent à un « retour à l'école » semblent pour elles inenvisageables.

Du côté des employeurs, la question de l'écrit ou des savoirs de base n'est pas toujours prioritaire. Un responsable des ressources humaines et un chef d'entreprise que nous avons auditionnés ont d'abord mis en avant d'autres savoirs de base : apprendre la ponctualité, savoir s'intégrer dans une équipe de travail, maîtriser le savoir-être et le savoir-vivre²⁶.

Pourtant, très vite, le premier souligne que « *le plus difficile, ce sont les personnes que l'on n'arrive pas à faire monter en compétences* ». Or les salariés en situation d'illettrisme sont de ces personnes qu'il est particulièrement difficile de faire monter en compétences dans la mesure où elles évitent les changements de situation (changements de postes de travail, d'environnement de travail, de chef, de relations contractuelles, ...) et refusent généralement d'aller en formation pour diverses raisons ; pour ne pas dévoiler leur « handicap », à cause de difficultés logistiques, par peur de sentiments de stigmatisation, à cause des traumatismes mentionnés plus haut, par peur de perdre leur emploi... Le même responsable des ressources humaines reconnaît également que les salariés en situation d'illettrisme seront vite bloqués dans leur évolution professionnelle du fait que de plus en plus de consignes sont données par écrit et que l'on cherche de plus en plus à rendre les salariés autonomes.

3.2.2. Des obstacles au développement de la lutte contre l'illettrisme dans les entreprises

Ainsi qu'il a été dit plus haut, les entreprises ont un intérêt évident à agir compte tenu des impacts individuels et organisationnels que l'illettrisme peut avoir sur leur activité et sur leur compétitivité. Pourtant, toutes ne sont pas actives dans ce domaine.

Dans les entreprises, de nombreux obstacles existent et peuvent se cumuler, comme par exemple du point de vue de l'employeur :

- la difficulté d'aborder la question avec les salariés concernés ;
- un manque de prise de conscience du niveau de difficulté des salariés ;
- le manque de visibilité des chefs d'entreprises, dans les plus petites entreprises en particulier, sur les moyens de formation ;
- le manque de visibilité concernant le retour sur investissement des actions de formation...

²⁵ Audition de Olivier Bourquard (Triballat), le 22 mai 2018

²⁶ Audition de Yves Neveu (Neveu nettoyage), le 4 avril 2018, et de Jean-Charles Peschard (Sulky-Burel), le 24 avril 2018

Et du point de vue des salariés eux-mêmes :

- des problèmes logistiques et d'organisation ;
- des appréhensions à l'égard de la posture de formation ;
- la peur d'être stigmatisé.e.s, ...²⁷.

3.2.3. Une remédiation qui peut se faire au détour d'autres formations

Lors des auditions conduites par le CESER, peu de responsables (employeur, responsables des ressources humaines) ont évoqué les entretiens professionnels et les possibilités qu'ils offrent. L'entretien professionnel, lorsqu'il est correctement mené, est pourtant un bon moyen d'identifier les situations d'illettrisme et surtout de l'évoquer avec les salariés concernés lorsque ceux-ci acceptent de parler de leurs difficultés.

Selon le témoignage d'un directeur des ressources humaines, la question ne peut pas être abordée frontalement dans l'entreprise ; y parler « d'illettrisme » n'est pas de mise. Ce serait trop stigmatisant. Il faut trouver d'autres façons d'aborder le problème. La question peut venir au détour de propositions de formations qui ne concernent pas la lutte contre l'illettrisme, comme par exemple, une formation au numérique (usages) ou la préparation d'un CQP (certificat de qualification professionnelle). Selon ce responsable, les formations au numérique constituent un bon vecteur ou prétexte pour amener les personnes à souhaiter travailler les savoirs de base en écriture et lecture car le numérique est attractif et devient incontournable. La question de l'informatique est de plus valorisante²⁸.

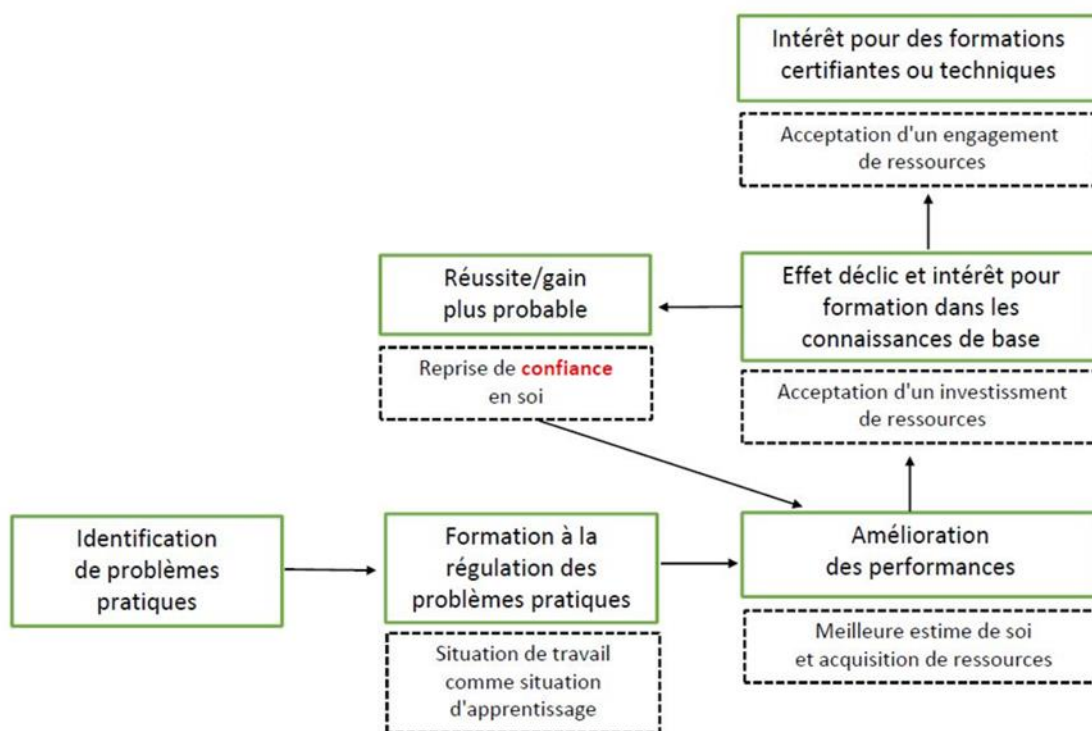
Pour Pascal Moulette, expert de la gestion de l'illettrisme en entreprise, une formation est adaptée aux personnes en situation d'illettrisme quand elle est basée sur les pratiques professionnelles, et donc les ressources des salariés, car cela leur (re)donne confiance. La formation doit partir de ce que le salarié sait et maîtrise, et le valoriser. Il est impératif que les salariés en situation d'illettrisme reprennent confiance en eux et dans leur employabilité pour être en capacité de se projeter dans une formation. La confiance en soi regagnée est ce qui permet d'entraîner un déclic pouvant donner envie de gagner de nouvelles « ressources ». Par conséquent, il convient de ne pas parler de remise à niveau scolaire ; de ne pas entrer dans la formation par la porte de l'illettrisme ; de ne pas faire de formation en salle ; et il n'est pas question de « repérage » des personnes (Cf. figure ci-après). Pour cet expert, les situations de travail doivent être utilisées comme situations d'apprentissage²⁹.

²⁷ Audition de Pascal Moulette (Université de Lyon 2), le 18 septembre 2018

²⁸ Audition de Olivier Bourquard (Triballat), le 22 mai 2018

²⁹ Audition de Pascal Moulette (Université de Lyon 2), le 18 septembre 2018

Figure 10. Cercle vertueux possible d'acquisition et de développement des ressources pour les personnes en situation d'illettrisme = rassurer par des micro-objectifs intermédiaires



Source : Pascal Moulette, audition au CESER le 18 septembre 2018

3.2.4. Une question plus délicate pour les très petites entreprises

Une fois que leurs difficultés avec l'écrit ont été identifiées et qu'ils ont accepté de se former pour y remédier, les salariés peuvent se voir proposer par l'employeur, une formation spécifique ou la certification « CléA ». Mais ceci paraît surtout vrai dans les grandes, les moyennes entreprises ; dans les très petites entreprises, commerciales ou artisanales, l'employeur n'a pas toujours une connaissance suffisante des formations qui existent en matière de savoirs de base et peut se sentir isolé et démuni lorsqu'il est confronté à cette situation avec un salarié ou un apprenti³⁰.

4. Les actions menées dans les structures d'insertion par l'activité économique

L'insertion par l'activité économique est un dispositif relevant des politiques de l'emploi ; il s'adresse aux « personnes sans emploi qui présentent des difficultés sociales et professionnelles particulières » en leur proposant un parcours

³⁰ Témoignage d'un ancien membre du CESER, Serge Le Flohic, artisan

d'insertion au sein d'entreprises ou d'associations conventionnées par l'Etat. Les personnes concernées bénéficient d'un accompagnement professionnel et social, mais aussi de formations et d'une préparation à la sortie de la structure.

Deux grands types de structures accueillent des salariés en insertion : d'un côté, les entreprises d'insertion (EI) et les ateliers et chantiers d'insertion (ACI) qui sont des structures de production les employant directement en contrat à durée déterminée d'insertion (CDDI) ou en contrat aidé ; d'un autre, les associations intermédiaires (AI) et les entreprises de travail temporaire d'insertion (ETTI) qui mettent les personnes à disposition auprès des particuliers (AI) ou d'entreprises (ETTI). Au sein des SIAE, les accompagnateurs socioprofessionnels sont chargés de la mise en œuvre et du suivi du parcours d'insertion³¹.

Les salariés en insertion ont un contrat de travail³² et bénéficient des mêmes droits à la formation que ceux des entreprises de droit commun, à quelques nuances près. Mais ils bénéficient en outre d'un accompagnement social et professionnel qui porte notamment sur les problèmes administratifs rencontrés par les personnes, leurs problèmes d'accès aux droits, de mobilité, de logement et d'endettement, auxquels peuvent s'ajouter des problèmes familiaux, de santé, d'addiction, etc.

L'illettrisme, l'analphabétisme et les difficultés à maîtriser le français font partie des problèmes rencontrés. Selon une enquête nationale réalisée en 2012 par la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES) du ministère du Travail, 76 % des responsables de structures porteuses d'ateliers et chantiers d'insertion déclarent mettre en œuvre un accompagnement fréquent ou très fréquent pour résoudre des problèmes de ce type. Ils sont 67 % dans le cas des entreprises d'insertion ; 57 % dans celui des associations intermédiaires et 46 % dans celui des entreprises de travail temporaire d'insertion.

Combien de SIAE en Bretagne en 2017 ?

160 structures d'insertion par l'activité économique :

32 entreprises d'insertion

10 entreprises de travail temporaire d'insertion

90 ateliers et chantiers d'insertion

39 associations intermédiaires

7 043 personnes accueillies

Source : DIRECCTE Bretagne

³¹ DARES, Analyse n°19, avril 2016, *Les structures de l'insertion par l'activité économique. Un accompagnement très diversifié durant le parcours d'insertion*

³² Dans les ACI : il s'agit généralement d'un contrat unique d'insertion du secteur non marchand (CUI-CAE) de 6 à 24 mois (sauf dérogation). Dans les EI, les personnes sont embauchées en contrat à durée déterminée d'insertion (CDDI) d'une durée de 24 mois, sauf exception. Dans les AI, elles ont un CDD, un CDI à temps partiel ou un CDDI, avec une durée de mise à disposition limitée à 480 heures sur 2 ans (et sans limitation d'heures si la mise à disposition est faite non pas auprès d'une entreprise mais auprès d'une association). Dans les ETTI, les personnes ont un contrat de travail temporaire ou un contrat de mission limité à 24 mois.

Les SIAE que nous avons auditionnées n'ont pas mis spontanément ces difficultés en avant. Cependant lorsqu'on les interroge, elles déclarent mettre effectivement en place un accompagnement de ce type pour quelques-uns de leurs salariés. Une chargée d'insertion d'une entreprise d'insertion reconnaît que la frontière entre illettrisme et FLE est floue (une part importante des agents employés par cette entreprise d'insertion est constituée de réfugiés politiques). Une conseillère en insertion professionnelle d'une association intermédiaire reconnaît, pour sa part, qu'elle a encore un peu de mal à dire si les personnes qu'elle accompagne sont illettrées même si « *on voit bien au moment du dossier d'inscription qu'il y a des difficultés avec l'écrit* ».

Ces auditions montrent qu'une part sans doute non négligeable des responsables des SIAE aurait besoin d'être formée à la détection des situations d'illettrisme.

Une solution simple pourrait être de les inviter à s'inscrire dans les formations de sensibilisation que le GREF Bretagne propose aux professionnels du SPRO-EP, de l'insertion, de l'emploi et de la formation (Cf. encadré préconisation « Soutien aux professionnels et bénévoles au contact des populations fragiles », page 34).

Les salariés des structures d'insertion par l'activité économique bénéficient de formation dispensées en interne ou en externe dans le cadre de leur parcours d'accompagnement. Selon une enquête nationale de la DARES, 86 % des responsables de structures porteuses d'ateliers et chantiers d'insertion déclarent proposer des formations de remise à niveau dans les matières générales ; ils sont 62 % dans les entreprises d'insertion, 63 % dans les associations intermédiaires et 72 % dans les entreprises de travail temporaire d'insertion. Par ailleurs, 73 % des responsables de structures porteuses d'ateliers et chantiers d'insertion déclarent proposer des formations de type « cours pour apprendre le français » ; ils sont 58 % dans les entreprises d'insertion, 60 % dans les associations intermédiaires et 50 % dans les entreprises de travail temporaire d'insertion.

L'enquête nationale souligne qu'une très grande majorité des SIAE (72 %) rencontrent des difficultés pour mettre en place des formations : difficultés de financement, refus ou réticence d'un salarié, insuffisance de l'offre de formation de proximité. Les difficultés de financement ont été évoquées lors des auditions au CESER (en particulier ateliers et chantiers d'insertion). Les OPCA apparaissent comme les principaux financeurs des formations (surtout dans le cas des entreprises de travail temporaire d'insertion), mais les financements demeurent insuffisants.

Un nouvel accord-cadre pour la formation des salariés du secteur de l'IAE a été signé le 28 mai 2018 par la ministre du Travail dans le cadre du Plan d'investissement dans les compétences (PIC) avec neuf réseaux et sept OPCA ; il prévoit de consacrer 200 millions d'euros sur 5 ans, dont 20 millions d'euros en 2018, à la formation des salariés en insertion. Les nouveaux crédits serviront à financer « tout type d'action de formation » (frais pédagogiques, frais annexes et une partie de la rémunération) et subsidiairement des projets « d'ingénierie ». Le directeur général d'Uniformalion (principal OPCA du secteur) a annoncé qu'une

partie de ces financements servirait pour des formations au socle de compétences³³.

En Bretagne, les salariés en structure d'insertion ou en contrat aidé sont éligibles aux formations « Compétences clé ». En 2017-2018, 1 217 stagiaires ont bénéficié du Parcours 1 (majoritairement illettrisme) ; 144 étaient des salariés (11,83%), dont 131 en contrats aidés. Les salariés en structure d'insertion ou en contrat aidé ne sont donc pas nombreux à avoir bénéficié de cette formation. C'est aussi une très petite proportion si on compare avec le nombre total de salariés employés par des SIAE ; ils étaient 7 043 en Bretagne en 2017³⁴.

Interrogés par le CESER au sujet du dispositif « Compétences clés », les réponses des responsables de SIAE varient en fonction du type de structures mais convergent sur la fait qu'elles ne mobilisent pas ou peu ce dispositif. Le dispositif « Compétences clés » est compliqué à mettre en œuvre pour les entreprises de travail temporaire d'insertion du fait que les personnes travaillent de 35 à 40 heures par semaine ; la formation est incompatible avec l'activité intérimaire nous a-t-on dit. Deux autres types de structures déclarent faire appel pour les formations aux compétences de base comme la communication écrite, la communication orale, le renforcement de l'employabilité et de l'autonomie, à un centre de formation situé à Rennes qui a l'avantage, nous a-t-on dit, d'organiser les formations sur le lieu de travail, avec des groupes aux effectifs réduits (4 à 6 personnes au plus). Aux dires des responsables, les résultats sont impressionnants au point que l'une de ces structures pour laquelle les formations ont été gratuites pendant deux ans (grâce à une aide de Rennes métropole) envisage de les poursuivre en les finançant si nécessaire sur ses fonds propres.

Pour le responsable de Jardin du cœur (ACI), la réussite de ces formations tient beaucoup au fait qu'elles soient réalisées sur le temps de travail. Pour la responsable de A2I, il faudrait trouver une formule simple ; elle s'interroge sur la possibilité de cours du soir. Les auditions ont fait ressortir à ce sujet une absence d'action coordonnée entre les structures, pouvant être ressentie comme un manque par les responsables lorsqu'on les interroge.

A la sortie du parcours d'insertion, une part non négligeable des salariés est orientée vers des formations. En 2017, sur 3670 sorties examinées en Bretagne, 328 correspondaient à une entrée en formation qualifiante ou une poursuite de formation qualifiante. Les entrées en formation représentent plus de la moitié des sorties pour le Jardin du cœur ; ceci n'est pas étonnant de la part d'un atelier et

³³ Le PIC interviendra en co-financement des sommes apportées par les OPCA : il pourra financer jusqu'à 50 % d'une action de formation et jusqu'à 80 % d'un projet d'ingénierie. Les critères d'allocation des ressources et les enveloppes financières seront déterminés par un comité de pilotage national, présidé par l'État et composé des signataires de l'accord. Chaque OPCA/OPCO signera une convention financière. Des comités de pilotage régionaux, présidés par la DIRECCTE, définiront des priorités par bassin d'emploi en fonction des besoins en compétences des entreprises.

³⁴ Données fournies par la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail (DIRECCTE) Bretagne

chantier d'insertion car c'est la structure d'insertion par l'activité économique qui accueille les personnes les plus éloignées de l'emploi. A la sortie du parcours d'insertion, les salariés pourraient être orientés vers une formation « Compétences clés » proposée par la Région. Dans les faits, compte tenu de la situation des personnes, les accompagnateurs recherchent une formation rémunérée³⁵, ce qui n'est pas le cas des formations « Compétences clés », contrairement à d'autres. Les personnes peuvent s'inscrire à Pôle emploi ; elles percevront leurs allocations si elles y ont droit.

Pour mémoire : ce que prévoit le plan régional de prévention et de lutte contre l'illettrisme pour les salariés des SIAE

Le Plan régional de prévention et de lutte contre l'illettrisme comprend un axe de développement (axe 2) « Inciter les employeurs du champ de l'insertion par l'activité économique (ateliers et chantiers d'insertion, entreprises d'insertion, ETTI, associations intermédiaires), à organiser le repérage des situations d'illettrisme de manière systématique auprès des salariés et à organiser le parcours de formation aux savoirs de base, au cours du contrat de travail ».

5. Les actions menées dans la fonction publique

Dans la fonction publique territoriale, une première étude nationale menée en 2006 concluait à un niveau d'engagement très faible dans la lutte contre l'illettrisme au sein des collectivités. Une deuxième étude a été décidée par la suite par les instances décisionnelles du CNFPT, dont les résultats ont été publiés en juin 2011.

Les différents niveaux de collectivités n'ont pas la même histoire par rapport à cette question. Pour les régions et les départements, l'enjeu de la lutte contre l'illettrisme est apparu au moment du transfert de personnels techniques, majoritairement de catégorie C, lors de la prise de compétences sur le transport routier et les établissements d'enseignement³⁶.

D'une manière générale, on note à peu près les mêmes difficultés dans la fonction publique que dans le secteur privé, à savoir des difficultés pour « détecter » les agents concernés et des difficultés pour mettre en place rapidement des formations en raison du petit nombre d'agents concernés. De même, les collectivités n'ont quasiment jamais recours au terme « illettrisme » pour qualifier leurs actions ; on préfère parler des « compétences de base » ou de « remise à niveau ».

³⁵ Audition de Jean-Marc KERVERDO, Directeur de Jardin du cœur 35 (ACI), le 26 juin 2018

³⁶ CNFPT, Etude quantitative sur les pratiques des collectivités concernant les situations d'illettrisme des agents, juin 2011

Au sein de la Région Bretagne, on ne signale pas plus de deux cas par an. Les encadrants des lycées sont sensibilisés. Lorsque les difficultés d'un agent sont identifiées, une formation peut lui être proposée mais cela peut prendre des mois avant qu'elle se mette en place ; la direction des ressources humaines fait appel au CNFPT. Celui-ci constitue des groupes de stagiaires au plus près des bassins d'emploi pour tenir compte de la contrainte de transport ; il lui faut donc parvenir à réunir à cette échelle un nombre minimum d'agents (une dizaine) ce qui, compte tenu du petit nombre d'agents repérés peut prendre un certain temps. Les formations se déroulent ensuite au rythme d'une journée par semaine, pendant une année scolaire. Elles se font en centre de formation, et non sur le poste de travail. Cette durée n'est peut-être pas suffisante de l'aveu d'un responsable mais la contrainte est déjà lourde pour le fonctionnement du lycée.

La fonction publique hospitalière est, elle aussi, concernée par les situations d'illettrisme.

Ainsi en 2014, une importante étude de repérage des premiers niveaux de qualification et des salariés en situation d'illettrisme a été réalisée par la délégation régionale de l'ANFH (organisme collecteur de fonds de formation pour la fonction publique hospitalière) en Provence-Alpes Côtes d'Azur ; elle a permis de recenser 3 000 agents ne possédant aucune qualification ou une qualification inférieure à celle attendue pour le métier, et autant rencontrant des difficultés sur les savoirs de base. Pourtant la prise en compte du problème est parfois difficile. La déléguée régionale de l'ANFH Corse explique : « *Certains établissements nous affirment ne pas avoir de besoin en matière de compétences clés alors même qu'un faisceau d'indices montre le contraire : agents ne partant jamais en formation, ou refusant d'en bénéficier, agents ayant des difficultés à renseigner une fiche de liaison par exemple* »³⁷. Dans plusieurs régions (Ile-de-France, Provence-Alpes Côtes d'Azur, Normandie et Midi Pyrénées), des établissements soutenus par leurs délégations régionales, se sont engagés pour accompagner les agents les plus en difficulté avec les savoirs de base.

Un dispositif national « Compétences clés » a été mis en place par l'ANFH. La chef de projet explique que l'entrée par les « compétences clés » est la plus évidente, et la moins stigmatisante. D'abord expérimenté dans quatre délégations (Alsace, Champagne-Ardenne, Ile-de-France et Corse), le dispositif est actuellement déployé dans l'ensemble des régions.

Il comprend :

- une journée de sensibilisation à destination de la direction, du services des ressources humaines, de l'encadrement et des représentants du personnel ;
- une démarche de repérage des agents nécessitant un accompagnement ;
- un parcours « Compétences clés » pour les agents comprenant un positionnement et un parcours de formation de 10 jours à raison d'une journée de formation par semaine.

³⁷ ANFH ; La lettre n°59, mai 2016

Ce dispositif été mis en place en Bretagne récemment. Ainsi, depuis cette année (juin 2018), la délégation régionale propose l'action « professionnaliser les accompagnants » et l'action « professionnaliser les agents ». La première est destinée aux directeurs.rices des ressources humaines, aux responsables RH, au personnel d'encadrement ou toute autre personne étant amenée à repérer les agents en difficulté (médecine du travail, représentants du personnel, ...).

L'action visant les agents est intégralement prise en charge par l'ANFH (pédagogie, frais de séjour et traitement). La formation est organisée par le CLPS et se déroule au centre de formation (et non en situation de travail). Les séquences pédagogiques sont construites autour des situations professionnelles des participants et portent sur les compétences suivantes :

- communiquer en français
- utiliser les règles de base de calcul et du raisonnement mathématique
- se repérer dans l'espace
- comprendre son environnement de travail
- travailler en autonomie et réaliser un objectif individuel
- utiliser les techniques usuelles de l'information et de la communication numérique

Les premières sessions ont permis de mobiliser une dizaine d'encadrants et moins d'une dizaine d'agents. De nouvelles sessions sont prévues pour l'année 2019.



PRECONISATIONS

Innovation pédagogique et outils sur mesure

Le CESER a retenu des auditions qu'il a menées que la remédiation sur les savoirs de base pour les salariés en situation d'illettrisme devrait partir de ce qu'ils savent et le valoriser afin de leur permettre de reprendre confiance avant de pouvoir ensuite se projeter dans une formation. La porte d'entrée dans la formation ne peut pas être l'illettrisme ; il ne faut pas parler de « repérage » et de « remise à niveau » ; il faut éviter les formations « en salle » et utiliser plutôt les situations de travail comme situations d'apprentissage. Certains pensent que les formations au numérique sont de bons prétextes pour travailler la remédiation sur les savoirs de base.

Le CESER invite la Région à soutenir l'innovation pédagogique des organismes de formation, en conduisant une réflexion sur les modalités les plus propices à faciliter l'engagement et l'appétence pour la formation de ces personnes sachant qu'elles ont souvent des traumatismes liés à leur scolarité et appréhendent avec difficulté des formations ressemblant à une sorte de « retour à l'école ». La Région Bretagne appuie en principe l'innovation pédagogique (programme 316 de son budget) et

elle s'inscrit complètement de même que les expérimentations dans les objectifs du Plan d'investissement dans les compétences³⁸.

Il invite, de plus, à creuser la piste des regroupements inter-entreprises pour les formations aux savoirs de base (lire, écrire, compter), dans les territoires à faible densité, afin d'organiser l'intervention des centres de formation.

En effet, si l'intervention des formateurs doit se faire, dans un premier temps, de manière essaimée, entreprise par entreprise, afin de privilégier les formations en situation de travail, il peut être nécessaire, dans un second temps, de constituer des groupes d'apprenant.e.s. Or les personnes concernées par entreprise représentent à chaque fois de très petits effectifs. La possibilité de regroupements donc être envisagée, lorsqu'il est nécessaire, pour ne pas retarder, voire même compromettre, la mise en place de formations nécessitant de constituer des « groupes classe ».

Le CESER n'est pas allé plus loin dans cette réflexion ; il renvoie aux acteurs de proximité, EPCI et opérateurs locaux, le soin de la mener en lien avec le tissu des PME et TPE.

³⁸ Selon le cadre d'élaboration du Pacte régional d'investissement dans les compétences (PIC) qui a été adressé aux Préfets et Présidents de Conseil régional, le 8 juin 2018, le PIC (et ses déclinaisons régionales) invitent en effet à « co-construire des réponses ambitieuses et renouvelées, s'appuyant sur l'expérimentation, la mise en cohérence d'actions nouvelles et l'amplification d'actions existantes », permettant notamment d'« engager les opérateurs de formation dans une réingénierie des parcours de formation et de la pédagogie et expérimenter de nouvelles approches d'acquisition des compétences ».

Conclusion

En France, des moyens sont consacrés depuis plus de 40 ans à la lutte contre l'illettrisme. Cependant il reste encore beaucoup à faire, et à faire dans la durée, qu'il s'agisse d'identifier les situations d'illettrisme ou de permettre aux personnes concernées de se former aux compétences de base : savoir lire, écrire et compter. Ces compétences sont nécessaires pour être autonome dans tous les actes de la vie quotidienne ainsi que pour trouver un emploi, le conserver ou maintenir et développer son employabilité. C'est aussi la première marche pour accéder à des parcours de formation et de qualification.

Au terme de cette étude, le CESER propose des pistes d'action et souhaite qu'elles contribuent à la mise en œuvre d'une nouvelle politique, déterminée et pérenne, de lutte contre l'illettrisme en Bretagne.

Ces pistes sont les suivantes :

- renforcer le portage politique de la lutte contre l'illettrisme et se doter au niveau régional d'un nouveau plan d'actions, s'accompagnant de moyens ;
- mobiliser les acteurs économiques de proximité : territoires, EPCI et pour le Conseil régional, inscrire la lutte contre l'illettrisme dans sa politique économique ;
- soutenir les structures et associations qui sont au contact des publics fragiles et renforcer les compétences en matière de lutte contre l'illettrisme de leurs salariés et bénévoles ;
- créer des modules dans toutes les formations continues et fluidifier les parcours de formation des personnes ayant besoin de renforcer leurs compétences de base en écriture, lecture et calcul ;
- tenir compte des situations d'illettrisme pour les formations aux compétences numériques générales ;
- sensibiliser les chefs d'entreprises qui ne le sont pas déjà, et également, dans les moyennes et grandes entreprises, les équipes de direction, les managers de proximité, les services des ressources humaines, les représentants du personnel ;
- mieux appréhender la situation dans les centres de formation d'apprentis (CFA) ;
- mobiliser et coordonner l'action des acteurs de l'apprentissage que sont les centres de formation d'apprentis (CFA) mais aussi les branches professionnelles, les organismes gestionnaires, les entreprises qui accueillent des apprentis, les centres de formation, les associations, la Région, le Rectorat ;
- former notamment les salariés de plus de 45 ans dont on sait qu'ils sont ceux qui sont les plus concernés par l'érosion des compétences à l'écrit ;
- imaginer des dispositifs pour les publics jeunes dans le cadre du soutien apporté par la Région aux politiques d'éducation ;
- outiller les centres de formation d'apprentis (CFA) et les lycées professionnels ;
- lorsqu'il s'agit de remédier aux carences dans les savoirs de base des jeunes, accompagner aussi les familles ;
- réfléchir à la création d'un centre de ressources illettrisme en Bretagne qui pourrait être utile à de nombreux acteurs (associations, centres de formations d'apprentis, etc.).

Auditions

Nous remercions toutes les personnes auditionnées par la commission dans le cadre de ce travail. Les titres et les mandats mentionnés sont ceux des personnes au moment de leur audition.

- Leina ABOU-KASSM** Directrice du Centre de formation d'apprentis (CFA) à l'École supérieure de commerce, de communication et de tourisme (ESCCOT) à Rennes
- Sadia ANAFAL-** Directrice du Centre de formation d'apprentis (CFA) de l'Institut national de l'hygiène et du nettoyage industriel (INHNI) Ouest à Bruz
- Pascal APPREDERISSE** Directeur de la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) Bretagne
- Virginie ARANDA** Cheffe de service à l'Association morbihannaise d'insertion sociale et professionnelle (AMISEP) à Vannes
- Pascale BEAUDOUIN** Animatrice sociale au Centre social Ty-Blosne, quartier du Blosne, à Rennes
- Georgette BREARD** Conseillère régionale et vice-présidente en charge de la formation, de l'apprentissage et de l'orientation au Conseil régional de Bretagne
- Olivier BOURQUARD** Directeur des ressources humaines de l'Entreprise Triballat à Noyal sur Vilaine
- Yves CHAUVELOT** Conseiller au CESER Grand Est
- Béatrice COLICHET** Chargée d'insertion à l'association START'AIR à Rennes
- Philippe CORDONNIER** Référent pédagogique du site de Dinan du Centre de formation d'apprentis (CFA) de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Côtes d'Armor
- Jean-Marie CRABEIL** Directeur de l'association START'AIR à Rennes
- Maëlle DELOURME** Chargée d'insertion à la Feuille d'Erable à Rennes
- Claire ETIENNE** Conseillère en formation continue à la Délégation à la formation professionnelle initiale et continue (DAFPIC) au Rectorat de l'Académie de Rennes
- Hervé FERNANDEZ** Directeur de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI)
- Aurore GASNIER** Chargée d'insertion à l'Agence A2I à Rennes
- Murielle GELIN** Bénévole au Centre Social Ty-Blosne, quartier du Blosne à Rennes
- Hervé GUILLOTTEL** Directeur au Centre social Ty-Blosne, quartier du Blosne à Rennes

- Annie GUYADER** Directrice adjointe de la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) Bretagne
- Nicole HARIE** Cheffe du service Accès et retour à l'emploi, formation professionnelle à la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) Bretagne
- Armelle KERMORGANT** Coordinatrice de l'Association Brestoïse pour l'Alphabétisation et l'Apprentissage du français pour les Etrangers (ABAAFE) à Brest
- Jean-Marc KERVERDO** Directeur de l'association Les Jardins du cœur à Rennes
- Philippe KOSZYK** Directeur académique adjoint des services de l'Education nationale (DASEN) à l'Académie de Rennes
- Patrick LA PRAIRIE** Membre bénévole, ATD Quart Monde
- Hervé LE LUHERNE** Chargé de développement des usages numériques au Conseil régional de Bretagne
- Thierry LEPAON** Président de l'Agence de la langue française pour la cohésion sociale
- Catherine LOISEAU** Responsable formation générale et linguistique au CLPS-L'enjeu compétences à Saint-Brieuc
- Isabelle MARSOLLIER** Chargée d'insertion à l'association START'AIR à Rennes
- Bruno MASUREL** Volontaire ATD Quart Monde
- Sophie MOKHTARI** Inspectrice académique et responsable du Centre académique pour la scolarisation des enfants allophones nouvellement arrivés et des enfants issus de familles itinérantes et de voyageurs (CASNAV), au Rectorat de l'Académie de Rennes
- Pascal MOULETTE** Maître de conférences à l'Université de Lyon 2 (IUT Lumière-Coactis)
- Yves NEVEU** Dirigeant de l'entreprise Neveu Nettoyage à Rennes
- Alix OLDANI DI-FRAJA** Responsable du Centre de ressources et d'aides à la formation (CRAF) au BTP de Centre de formation d'apprentis (CFA) d'Antibes
- Jean-Charles PESCHARD** Responsable des ressources humaines de l'Entreprise Sulky-Burel à Noyal sur Vilaine
- Philippe PICHON** Directeur du Bâtiment Centre de formation d'apprentis (CFA) à Vannes
- François-Claude PLAISANT** Sous-préfet de Saint-Malo, chargé de mission régional de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI)
- Pascal RENOUEL** Directeur du Centre de formation d'apprentis de l'enseignement catholique de Bretagne (CFA ECB) à Rennes

Caroline REZE Directrice à l'Agence A2I à Rennes

Aurélia RIO Enseignante au Rectorat de l'Académie de Rennes

Bertrand ROBERT Directeur du Centre de formation d'apprentis (CFA) de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Côtes d'Armor

Nous remercions également toutes les personnes rencontrées ou interviewées dans le cadre de cette étude et dont le nom ne figure pas parmi ceux des personnes auditionnées, en particulier :

Ludovic BÉNAS Chargé de mission national à l'ANLCI

Anaïs BOROWIAK Chargée de mission nationale à l'ANLCI

Thierry CORMIER Directeur du Fongecif Bretagne

Marie-Noëlle FRINAULT Conseillère en formation à l'ANFH Bretagne

Armelle GRELIER Opcalia Bretagne

Georges Eric LEROUX Directeur de l'AGEFOS PME Bretagne

Yann PINEL Responsable de dispositifs de formation et notamment de Compétence-Fle, Compétences Clés et référent du Plan régional de lutte contre l'illettrisme à la Région Bretagne

Valérie RABAEY Directrice Opcalia Bretagne

Cécile TRIBALLIER Chargée de la qualité et de l'information en apprentissage à la Région Bretagne

Annexe

Questionnaire adressé aux CFA bretons par le CESER

QUESTIONS POSEES

PRECISIONS APPORTEES

Présentation du CFA	
1. Nom de votre CFA	
2. Nom de l'organisme gestionnaire	
3. Nombre de lieux de formation	
4. Effectif total de votre CFA à la fin de la procédure de rentrée de cette année	
5. Proportion d'inscrits par niveau de formation	
	Niveau V
	Niveau IV
	Autre niveau
6. Parmi les jeunes inscrits en 1ère année de formation niveau V à la rentrée 2017, combien sont issus de :	
	3ème de collège
	3ème de prépa-pro ou de l'enseignement agricole ou DIMA
	SEGPA
	Autre
Questionnaire	
1. Cherchez-vous à identifier le niveau de maîtrise des savoirs de base* des jeunes inscrits dans votre CFA ?	Dans la question qui suit, « savoirs de base » = savoir écouter (comprendre), savoir écrire (se faire comprendre), savoir lire (comprendre), savoir parler (se faire comprendre), savoir appréhender l'espace, savoir appréhender le temps, savoir calculer (opérer sur les quantités et les grandeurs), savoir raisonner.
Si oui, quels outils mobilisez-vous (ex. test de positionnement, ...)	
2. A l'entrée en 1ère année de niveau V, les tests de positionnement ou d'autres dispositifs permettent-ils de cerner en particulier le niveau de maîtrise de la lecture et de l'écriture ?	
Si oui, parmi les jeunes inscrits en 1ère année de formation de niveau V, combien :	
	Maîtrisent l'écriture et la lecture
	Sont en cours d'acquisition de cette maîtrise
	Ne maîtrisent pas l'écriture et la lecture

<p>3. Diriez-vous que les situations d'illettrisme chez les jeunes en 1ère année de formation de niveau V ont augmenté au cours des 10 dernières années ?</p>	<p>Les questions suivantes portent sur l'illettrisme. L'illettrisme « qualifie la situation de personnes de plus de 16 ans qui, bien qu'ayant été scolarisées, ne parviennent pas à lire et comprendre un texte portant sur des situations de leur vie quotidienne, et/ou ne parviennent pas à écrire pour transmettre des informations simples ». Nous distinguons l'illettrisme de deux autres situations : l'analphabétisme et le « français langue seconde » (ou « français langue étrangère »).</p>
<p>4. Est-ce que la question de l'illettrisme est un sujet au sein de votre CFA ?</p>	
<p>Si oui, comment ce sujet est-il traité ?</p>	
<p>Une méthode particulière est mise en œuvre dans l'établissement ?</p>	
<p>Si oui, souhaitez-vous préciser ?</p>	
<p>La question est laissée au bon soin des formateurs ?</p>	
<p>Autre cas :</p>	
<p>5. Mettez-vous en place des parcours spécifiques pour les jeunes en situation d'illettrisme ?</p>	
<p>Si oui, s'agit-il de parcours individualisés ?</p>	
<p>Mobilisez-vous le dispositif « Compétences clés » ?</p>	
<p>Mobilisez-vous le dispositif CLÉA ?</p>	
<p>Mobilisez-vous un autre dispositif extérieur au CFA? (si oui, merci de préciser)</p>	
<p>Avez-vous recours à des outils numériques ? (Si oui, pouvez-vous préciser)</p>	
<p>6. Les formateurs sont-ils formés à la problématique de l'illettrisme ?</p>	
<p>Si oui, quelle est la part de formateurs formés à cette problématique ?</p>	
<p>Nombre de formateurs formés</p>	
<p>Nombre total de formateurs (total au sein du CFA)</p>	
<p>7. Enfin, de quoi auriez-vous besoin pour mieux accompagner les jeunes en situation d'illettrisme ? (en faisant abstraction des contraintes financières)</p>	
<p>8. Souhaitez-vous nous faire part de remarques particulières ou formuler des propositions ?</p>	

Tables

Glossaire

- ABAAF** Association brestoise pour l’alphabétisation et l’apprentissage de la langue française
- ACI** Atelier et chantier d’insertion
- ACSE** Agence nationale pour la cohésion sociale et l’égalité des chances
- ADAPT** Association pour l’insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées
- AFPA** Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes
- AI** Association intermédiaire
- AMISEP** Association morbihannaise d’insertion sociale et professionnelle
- ANFH** Association nationale pour la formation permanente
- ANLCI** Agence nationale de lutte contre l’illettrisme
- APEC** Association pour l’emploi des cadres
- APP** Atelier de pédagogie personnalisée
- AREP** Association rurale d’éducation permanente du pays de Rennes
- ARL** Atelier de raisonnement logique
- ARML** Association régionale des Missions Locales
- ATE** Action territoriale et expérimentale (dispositif de la Région)
- BEP** Brevet d’étude professionnelle
- BQA** Bretagne Qualité Apprentissage (dispositif de la Région)
- BTP** Bâtiment et travaux publics
- BTS** Brevet de technicien supérieur
- CACES** Certificat d’aptitude à la conduite en sécurité
- CAE** Contrat d’accompagnement dans l’emploi
- CAP** Certificat d’aptitude professionnelle
- CAQ** Contrat d’accès à la qualification
- CASNAV** Centre académique pour la scolarisation des enfants allophones nouvellement arrivés et des enfants issus de familles itinérantes et de voyageurs
- CCCA-BTP** Comité de concertation et de coordination de l’apprentissage du bâtiment et des travaux publics
- CDDI** Contrat à durée déterminée d’insertion
- CEFCM** Centre européen de formation continue maritime
- CEP** Conseil en évolution professionnelle
- CERCL** Cadre européen commun de référence pour les langues
- CEREQ** Centre d’étude et de recherche sur les qualifications

- CERTOP** Centre d'étude et de recherche du travail, de l'organisation et du pouvoir
- CFA** Centre de formation d'apprentis
- CIDFF** Centre d'information sur les droits des femmes et des familles
- CIF** Congé individuel de formation
- CIO** Centre d'information et d'orientation
- CIVIS** Contrat d'insertion dans la vie sociale
- CLPS** Centre de formation professionnelle
- CNCP** Commission nationale de la certification professionnelle
- CNFPT** Centre national de la fonction publique territoriale
- CNFPTLV** Conseil national de la formation professionnelle tout au long de la vie
- COEPIA** Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative
- COPANEF** Comité paritaire interprofessionnel national pour l'emploi et la formation
- COPAREF** Comité paritaire interprofessionnel régional pour l'emploi et la formation
- CPF** Compte personnel de formation
- CPIR** Commission paritaire interprofessionnelle régionale
- CPRDF** Contrat de plan régional de développement de formations
- CPRDFOP** Contrat de plan régional de développement des formations et de l'orientation professionnelles
- CQP** Certificat de qualification professionnelle
- CREFOF** Comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle
- CRP** Convention de reclassement personnalisé
- CRPCC** Centre de recherche en psychologie, cognition et communication
- CSP** Contrat de sécurisation professionnelle
- CUI** Contrat unique d'insertion
- DAFPIC** Délégation académique à la formation professionnelle initiale et continue
- DALF** Diplôme approfondi de langue française
- DARES** Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques
- DELf** Diplôme d'études de langue française
- DEPP** Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance
- DIF** Droit individuel de formation
- DILF** Diplôme initial de langue française
- DIRECCTE** Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi
- DISP** Direction interrégionale des services pénitentiaires
- DRAAF** Direction régionale de l'agriculture, de l'alimentation et de la forêt
- DRAC** Direction régionale des affaires culturelles
- DRIP** Dispositif régional d'insertion professionnelle
- DRJSCS** Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale

- DRPJJ** Direction régionale de la protection judiciaire de la jeunesse
- ECB** Enseignement catholique de Bretagne
- EI** Entreprise d'insertion
- EPCI** Établissement public de coopération intercommunale
- EREF** Espace rural emploi formation
- ESCCOT** École supérieure de commerce, communication et de tourisme
- ETTI** Entreprise de travail temporaire d'insertion
- FAF** Fonds d'assurance formation
- FAF.TT** Fonds d'assurance formation du travail temporaire
- FAFSEA** Fonds d'assurance formation des salariés des exploitations et des entreprises agricoles
- FARE** Fonds d'actions et de ressources pour les entreprises
- FLE** Français langue étrangère
- FLS** Français langue de scolarisation
- FPSP** Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels
- FSE** Fonds social européen
- GPECT** Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences territoriales
- GPLI** Groupement permanent de lutte contre l'illettrisme
- GRAFIC** Groupement régional pour l'accompagnement, la formation et l'insertion concertée
- GREF** Groupement d'intérêt public relation emploi formation
- GRETA** Groupement d'établissements de formation continue
- IAE** Institut d'administration des entreprises
- IBEP** Centre de formation professionnelle
- IGAS** Inspection générale des affaires sociales
- INFREP** Institut national de formation et de la recherche sur l'éducation permanente
- INHNI** Institut national de l'hygiène et du nettoyage industriel
- ISFFEL** Institut supérieur de formations de fruits et légumes
- IUT** Institut universitaire de Technologie
- IVQ** Information et vie quotidienne
- JAPD** Journée d'appel de préparation à la défense
- JDC** Journée défense et citoyenneté
- MCCP** Maîtrise des compétences clés de la propreté
- MFR** Maison familiale rurale
- MIJEC** Mission d'insertion des jeunes de l'enseignement catholique
- MLDS** Mission de lutte contre l'illettrisme scolaire
- MSAP** Maison des services au public
- OCDE** Organisation de coopération et de développement économique
- OFII** Office français de l'immigration et de l'intégration
- OPACIF** Organisme paritaire agréé au titre du congé individuel de formation
- OPCA** Organisme paritaire collecteur agréé

- OPCO** Opérateur de compétence
- PAE** Programme d'aide aux employés
- PIAAC** Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes
- PIB** Produit intérieur brut
- PIC** Plan d'investissement dans les compétences
- PME** Petite et moyenne entreprise
- PSE** Plan de sauvegarde de l'emploi
- QPV** Quartier de la politique de la ville
- RAP** Rapport d'analyse par programme
- RNCP** Répertoire national des certifications professionnelles
- RSA** Revenu de solidarité active
- SIAE** Structure d'insertion pour l'activité économique
- SPAE** Service public d'accompagnement des entreprises
- SPEF** Structure de proximité de l'emploi, de la formation
- SPRO** Service public régional de l'orientation
- SPRO-EP** Service public régional de l'orientation et de l'évaluation professionnelle
- SRDEII** Schéma régional de développement économique, d'innovation et d'internationalisation
- TPE** Très petite entreprise
- TPME** Très petite, petite et moyenne entreprise
- UDAF35** Union départementale des associations familiales d'Ille et vilaine
- UNESCO** Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture
- UPE2A** Unité pédagogique pour élèves allophones arrivants
- VAE** Validation des acquis de l'expérience

Liste des tableaux et figures

Tableau 1. Tableau de correspondance entre le Cadre national de référence de 2003 et le Référentiel des Compétences clés en situation professionnelle de 2009	21
Tableau 2. Les termes les plus souvent utilisés autour de la notion de « compétences de base » (GREF Bretagne, 2016)	23
Tableau 3. Evolution de la répartition du nombre de jeunes selon leur profil de lecteur évalué lors des Journées Défense et Citoyenneté de 2009 à 2015 (en %)	41
Tableau 4. Effectifs et pourcentage de jeunes en situation d'illettrisme (profils 1 et 2) en Bretagne, par département, d'après les Journées Défense et Citoyenneté 2017	42
Tableau 5. Part et nombre d'apprentis qui maîtrisent/ne maîtrisent pas ou sont « en cours d'apprentissage » de l'écrit dans les centres de formation d'apprentis en Bretagne parmi les inscrits en 1 ^{ère} année de CAP	71
Figure 1. Les deux premiers paliers vers la maîtrise des compétences de base selon l'ANLCI, dont la non maîtrise caractérise la situation d'illettrisme	18
Figure 2. Répartition par tranche d'âges des personnes en situation d'illettrisme (2012)	30
Figure 3. Répartition par type de provenance géographique des personnes en situation d'illettrisme (2012)	33
Figure 4. Répartition en fonction de la situation au regard de l'emploi et des minimas sociaux des personnes en situation d'illettrisme (2012)	34
Figure 5. Répartition de l'illettrisme et du FLE (Français langue étrangère) par secteur d'activité, en France (2012)	37
Figure 6. Le profil de lecteurs des jeunes ayant participé à la JDC en 2017 (en %)	40
Figure 7. L'illettrisme en entreprise, quelles manifestations ?	50
Figure 8. Lutter contre l'illettrisme en entreprise : quel intérêt économique ?	51
Figure 9. Plan régional de prévention et de lutte contre l'illettrisme : les cinq axes	61
Figure 10. Cercle vertueux possible d'acquisition et de développement des ressources pour les personnes en situation d'illettrisme = rassurer par des micro-objectifs intermédiaires	114

Table des matières

Introduction	1
Chapitre 1	
L'illettrisme de quoi parle-t-on ?	11
1. Illettrés, analphabètes, allophones : des publics et des problématiques distincts	13
1.1. Définition de l'illettrisme	13
1.2. Illettrisme vs analphabétisme	13
1.3. Personnes en situation d'illettrisme vs personnes relevant du « français langue étrangère » (FLE)	14
1.4. Etre au clair sur ce dont on parle	15
2. Illettrisme et compétences de base	17
2.1. Comprendre l'articulation entre illettrisme et « compétences de base »	17
2.2. L'ANLCI parle aussi d'un « socle fonctionnel »	18
2.3. « Compétences de base », « compétences clés », ...	19
Chapitre 2	
Les personnes en situation d'illettrisme : données statistiques et sociales	25
1. Des données nationales sur la population adulte grâce à l'enquête IVQ de l'Insee	27
1.1. Le nombre de personnes concernées	27
1.2. L'existence d'un « halo de l'illettrisme »	29
1.3. Le profil social des personnes en situation d'illettrisme	29
1.3.1. <i>Illettrisme et âges</i>	30
1.3.2. <i>Illettrisme et genre</i>	33
1.3.3. <i>Illettrisme et territoires</i>	33
1.3.4. <i>Illettrisme et emploi</i>	34
1.3.5. <i>Illettrisme et minima sociaux</i>	34
1.3.6. <i>Illettrisme et secteurs d'activité</i>	37
1.4. Les difficultés en calcul ou « numératie » (domaine des chiffres)	38
2. Des données sur la population jeune grâce aux Journées Défense et Citoyenneté (JDC)	39
2.1. Combien de jeunes Français en situation d'illettrisme ?	39
2.2. Une approche de la situation en Bretagne	41
3. A-t-on besoin de plus de chiffres ?	42

Chapitre 3	
Les enjeux de la lutte contre l'illettrisme	45
1. Un enjeu d'égalité et de cohésion sociale	47
2. Un enjeu de santé et de santé au travail	47
3. Un enjeu économique	48
3.1. Un intérêt à agir pour le développement économique régional	48
3.2. L'intérêt à agir des entreprises	49
4. Un enjeu lié au développement du numérique et la lutte contre « l'illectronisme »	54
5. Une mobilisation des administrations, notamment à travers le plan régional de lutte contre l'illettrisme	58
5.1. Un rôle des Conseils régionaux de plus en plus affirmé	58
5.2. Un rôle clé de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme	59
5.3. Une nouvelle délégation interministérielle à la langue française pour la cohésion sociale	60
5.4. Le plan régional de prévention et de lutte contre l'illettrisme	60
Chapitre 4	
La lutte contre l'illettrisme dans le cadre de l'apprentissage	65
1. Une enquête auprès des centres de formation d'apprentis	67
1.1. Méthodologie et déroulement de l'enquête	67
1.2. Résultats de l'enquête	69
1.2.1. <i>Détecte-t-on les situations d'illettrisme ?</i>	69
1.2.2. <i>Combien d'apprentis concernés en Bretagne ?</i>	70
1.2.3. <i>Quelle évolution au cours des dernières années ?</i>	72
1.2.4. <i>Quelles solutions de remédiation mises en œuvre actuellement dans les CFA bretons ?</i>	72
1.2.5. <i>L'illettrisme est-il un sujet pour les CFA bretons ?</i>	73
1.2.6. <i>Les besoins exprimés par les CFA bretons</i>	74
2. Les initiatives intéressantes de plusieurs centres de formations d'apprentis	81
2.1. Des réseaux impliqués : CCCA-BTP, industries graphiques, industries du nettoyage...	81
2.2. La démarche d'accompagnement mise en œuvre au CFA du BTP d'Antibes	81
2.3. Le soutien apporté par l'ANLCI aux CFA désireux de s'impliquer	84

Chapitre 5	
La lutte contre l'illettrisme dans le cas des personnes en emploi	87
1. La formation des salariés dans les entreprises : principes généraux et réforme du 5 septembre 2018	89
1.1. Les obligations de l'employeur et le plan de développement des compétences	89
1.2. L'entretien professionnel	90
1.3. Le compte personnel de formation (CPF)	92
1.4. Le CPF de transition professionnelle	93
1.5. Le conseil en évolution professionnelle	94
1.6. Les nouveaux opérateurs de compétences	95
1.7. Qu'en sera-t-il des actions de lutte contre l'illettrisme dans le contexte de la nouvelle loi ?	96
2. L'offre de formation pour remédier aux situations d'illettrisme des personnes en emploi	97
2.1. Les dispositifs publics : les formations « Compétences clés », la certification « CléA »	97
2.1.1. « <i>Compétences clés</i> » pour former aux compétences de base	97
2.1.2. Le dispositif « <i>CléA</i> » pour certifier la maîtrise du socle de connaissance des actifs	104
2.2. D'autres dispositifs publics : les Actions territoriales expérimentales, compétences transverses	106
2.3. D'autres formations pour remédier aux situations d'illettrisme	106
3. Les actions menées dans les entreprises de droit commun	107
3.1. Un taux d'illettrisme plus ou moins important selon les secteurs d'activité	108
3.1.1. <i>L'agroalimentaire</i>	108
3.1.2. <i>Le secteur de la construction</i>	108
3.1.3. <i>Dans le secteur de l'agriculture</i>	109
3.1.4. <i>Dans le secteur du travail temporaire</i>	110
3.1.5. <i>Dans le secteur de la propreté</i>	110
3.2. La détection et l'accompagnement des situations d'illettrisme dans les entreprises	111
3.2.1. <i>Un sujet sensible à aborder</i>	111
3.2.2. <i>Des obstacles au développement de la lutte contre l'illettrisme dans les entreprises</i>	112
3.2.3. <i>Une remédiation qui peut se faire au détour d'autres formations</i>	113
3.2.4. <i>Une question plus délicate pour les très petites entreprises</i>	114
4. Les actions menées dans les structures d'insertion par l'activité économique	114
5. Les actions menées dans la fonction publique	118
Conclusion	123
Auditions	127
Annexes	133
Tables	137
Glossaire	139
Liste des tableaux et figures	143
Table des matières	145