



Mission relative à la lutte contre l'illettrisme

RAPPORT

Établi par

MM. Yves HINNEKINT et Christian JANIN

Rapporteur de la mission : Mireille GAÜZERE, inspectrice générale des
affaires sociales

Octobre 2019

SYNTHESE

Mme Muriel Pénicaud, ministre du travail, a saisi le 3 juin 2019 M. Yves Hinnekint, directeur général d'OPCALIA et M. Christian Janin, ancien président du Comité paritaire interprofessionnel national de l'emploi et de la formation (COPANEF) d'une mission en vue d'élaborer des propositions en vue *de définir une stratégie de prévention et de lutte contre l'illettrisme*. Cette mission a reçu l'appui de Mme Mireille Gaüzère, inspectrice générale des affaires sociales. Le Gouvernement énonce un objectif *d'éradication de l'illettrisme des salariés et des demandeurs d'emploi*, ce qui appelle une réponse très ambitieuse.

En effet, selon les dernières données nationales disponibles, qui datent de 2011, 2,5 millions de personnes, soit 7 % de la population âgée de 16 à 65 ans scolarisée en France ne maîtrisent pas les compétences de base nécessaires en lecture, écriture et calcul pour être autonomes dans des situations simples de leur vie quotidienne. Et l'illettrisme impacte le monde du travail : 6 % des personnes en emploi et 10 % des demandeurs d'emploi sont concernés. Ces deux publics sont prioritaires pour la mission qui n'a pas vocation à traiter des publics touchés par l'analphabétisme (qui concerne les personnes qui n'ont pas été scolarisées) ni du « français langue étrangère ».

Par ailleurs, les résultats des tests organisés pour l'ensemble des jeunes de 16/17 ans à l'occasion de la journée Défense et Citoyenneté mettent en évidence l'arrivée, chaque année, sur le marché du travail, de cohortes de l'ordre de 30 000 jeunes supplémentaires en situation d'illettrisme et au total d'environ 70 000 jeunes, soit 9 % de la classe d'âge, en grande difficulté avec les savoirs de base. Faute de remédiation, ces derniers risquent de basculer dans l'illettrisme à l'âge adulte.

Ces hommes et ces femmes ne parviennent pas à lire, à écrire des messages simples : un formulaire en ligne, une liste de courses, une consigne de travail, un mode d'emploi, la prescription d'un médicament, les mentions figurant sur un emballage... Ils ont en commun de cacher leurs difficultés, de ne pas oser dire qu'ils ne savent pas lire ou écrire alors qu'ils ont été scolarisés.

Parmi les acquis de la lutte contre l'illettrisme depuis plusieurs décennies figurent des données partagées et robustes, des méthodes de travail, une coordination nationale et régionale, un outillage produits en commun sous l'égide de l'ANLCI depuis 2000 ainsi que, depuis 2014, le certificat CléA. L'inscription tant dans le code de l'éducation que dans le code du travail de l'accès aux compétences de base et des actions de lutte contre l'illettrisme organise un mécanisme complet de déploiement et de financement desdites actions au titre de la formation initiale, de la formation tout au long de la vie ainsi que, depuis 2015, des Régions. L'ordonnance corrective d'Août 2019 a conforté le mécanisme de financement des actions de formation aux savoirs de base. **Pour la mission, il ne s'agit pas de remettre en cause la lutte contre l'illettrisme mais au contraire de l'intensifier et de faire plus et mieux car le nombre des personnes concernées reste trop important. Eradiquer l'illettrisme appelle un changement d'échelle des actions, à la mesure de l'effort consenti par la collectivité dans le cadre du plan d'investissement dans les compétences (PIC). Il faudra en outre organiser un déploiement efficace des actions et un financement renforcé dans le contexte nouveau de la loi « avenir professionnel » de 2018.**

Les propositions de la mission, fondées sur l'audition de plus de cent-cinquante personnes ainsi que sur les résultats d'un questionnaire qualitatif auquel ont répondu de nombreux acteurs publics et privés dont 138 entreprises s'articulent autour de quatre axes : nommer l'illettrisme et mesurer les résultats (1), mettre en place une stratégie d'accompagnement adéquate pour chaque personne en situation d'illettrisme (2), dans l'entreprise, mettre en évidence les coûts de l'illettrisme et accompagner les salariés pour s'en sortir (3), tirer pour l'avenir les conséquences de ces propositions en matière de gouvernance (4).

1 - Nommer l'illettrisme, mesurer les résultats : Mieux repérer l'illettrisme doit être, comme les gestes du premier secours, une compétence très largement diffusée. Mieux accompagner est en revanche une compétence spécifique aux intervenants.

Au-delà d'indispensables campagnes d'information, pour certaines nationales, pour d'autres ciblées, les personnes auditionnées par la mission ont, de manière unanime, appelé de leurs vœux une intensification de la formation des acteurs.

A l'échelon national, il est nécessaire de mesurer régulièrement le niveau d'illettrisme avec des outils robustes. L'enquête de l'INSEE « information vie quotidienne » (IVQ) adossée au recensement devra être renouvelée en 2022 puis, dans les mêmes conditions, au minimum tous les cinq ans faute de quoi aucune évaluation de l'impact des actions engagées ne sera possible.

Il importe aussi de continuer de mesurer avec l'outil actuel, chaque année, le nombre des jeunes en difficulté avec les savoirs de base au cours de la journée Défense et citoyenneté (où l'on peut toucher toute la classe d'âge) et, à terme, au cours de la première séquence du service national universel.

Sur le fondement de ces données nationales récurrentes, il faudra **fixer un objectif national de recul de l'illettrisme.**

2 - mettre en place une stratégie d'accompagnement adéquate pour chaque personne en situation d'illettrisme

La mission propose de faire de l'évaluation préalable CléA l'outil de référence gratuit pour tous à utiliser par tous les accueillants de personnes en insertion, en recherche d'emploi ou en activité.

Les outils pédagogiques existants doivent être identifiés et largement diffusés à l'initiative de l'ANLCI et, localement, des « Transition pro » ainsi que des centres régionaux de ressources illettrisme.

Autant il est indispensable d'identifier l'illettrisme comme cause nationale, de mesurer le nombre des personnes concernées et de les repérer, autant il est indispensable de ne pas être stigmatisant et de transformer le champ lexical "pathologique" autour de l'illettrisme. En effet, comme l'indiquait à la mission un responsable national d'une organisation professionnelle, « Dire que l'on est illettré, c'est un *coming out*, avec la violence psychologique qui s'y attache ». De manière générale, l'objectif est de créer des environnements bienveillants, en s'appuyant sur tous les guichets d'accueil existants ou à créer, sans en privilégier aucun, de sorte de garantir que sur tout le territoire il y ait pour les salariés, comme les entreprises, une solution : un « village AFPA, un service de proximité dédié de l'OPCO.

Les nouveaux organismes « Transition pro » (ex Coparef/Fongecif) ont, par accord national interprofessionnel des partenaires sociaux de mars 2019, compétence sur CléA en région. Il sera donc possible de les utiliser comme « relais illettrisme » pour la population active dans chaque région.

Les jeunes en difficulté avec les savoirs de base rencontrent, de ce fait, des obstacles pour obtenir un contrat d'apprentissage et, lorsqu'ils l'obtiennent, sont fortement exposés au risque de rupture anticipée de ce contrat. Le PIC va permettre d'organiser et de financer à grande échelle des actions de prévention et de remédiation en développant, de manière massive, des réponses adaptées. Il est essentiel d'assurer la réussite des parcours en apprentissage pour les jeunes en situation d'illettrisme en développant massivement, comme prévu par le PIC, les capacités en termes de pré-apprentissage et de GEIQ. Dans les cas où cela est nécessaire, on pourra financer au titre de l'alternance une préparation opérationnelle à l'emploi (POE) en amont du contrat. La mission propose aussi d'introduire systématiquement une sensibilisation au repérage et à la pédagogie en matière d'illettrisme dans la formation des tuteurs (pour les contrats de professionnalisation) et des

maîtres d'apprentissage (pour les contrats d'apprentissage) et de former *via* l'ANLCI (financement *via* le PIC) des salariés de chaque CFA à la prise en compte des difficultés des apprentis avec les compétences de base.

S'agissant des demandeurs d'emploi, l'investissement exceptionnel et sans précédent décidé par le Gouvernement sur la thématique de la formation des demandeurs d'emploi (42 % des quinze milliards d'euros disponibles sur le PIC) augure d'un succès en matière de lutte contre l'illettrisme. Mais sans un travail « cousu main » sur les compétences de base, aucune insertion vers la formation qualifiante et l'emploi durable n'est possible. Il est donc indispensable que l'accompagnement des publics en difficulté avec les compétences de base soit financé dans le cadre des marchés, car de l'accompagnement dépend la réussite de la formation.

La mission suggère par ailleurs un plan d'action spécifique et ambitieux pour l'outre-mer, au regard de l'ampleur des difficultés mesurées au cours des journées défense et citoyenneté dans ces régions.

3 - S'agissant des salariés en entreprise, la mission est partie du constat selon lequel l'illettrisme induit des coûts cachés importants pour l'entreprise, peu ou mal repérés par ses dirigeants comme par son encadrement intermédiaire et de ce fait non pris en compte pour définir de stratégies de remédiation. M. Pascal Moulette de l'Université Louis-Lumière Lyon II, auteur d'une thèse sur l'illettrisme en entreprise et de nombreuses publications sur ce thème a développé une méthodologie intéressante en la matière. **Il est proposé de mettre en évidence le coût de l'illettrisme pour les entreprises, diffuser rapidement les méthodes en ce domaine en formant début 2020 dans chaque OPCO des personnes chargées de relayer la démarche et en mettant largement à disposition des entreprises un outil numérique gratuit de pré-diagnostic sur les sites publics.**

Il importe d'inscrire résolument l'illettrisme dans la formation professionnelle en s'appuyant dans toute la mesure du possible sur la modularisation de CléA pour valider chaque étape du parcours d'acquisition des savoirs de base, d'obtenir que CléA soit accessible gratuitement pour tout salarié sans qualification professionnelle; obtenir que l'engagement du salarié ou du demandeur d'emploi dans un parcours CléA se fasse sans imputer son CPF, ni son CPF de transition.

A cette fin, il est proposé **d'engager les opérateurs de compétences en bonifiant les conventions d'objectifs et de moyens entre la DGEFP et les OPCO pour les OPCO qui s'engagent sur l'enrichissement des compétences de base** (observatoire, ingénierie de repérage, actions pour les entreprises de moins de 50 salariés)

4- De ces orientations résultent la nécessité de renforcer le GIP ANLCI et d'améliorer sa gouvernance. La mission propose notamment, sans changement du périmètre des compétences du GIP ANLCI : de signer avant fin 2019 une convention sans limitation de durée, de demander à France Compétences, aux Régions, et à chaque OPCO d'adhérer au GIP, de mentionner explicitement, dans la convention constitutive du GIP, la tutelle du ministère chargé de la formation professionnelle, de confier à l'ANLCI la mission d'animer nationalement le réseau des CRIA de chaque région, de relancer le conseil scientifique. **Il est enfin essentiel de confirmer un réseau de dix-huit chargés de mission régionaux « illettrisme » à plein temps, métropole et outre-mer, salariés de l'agence nommés, pour chaque région, sur proposition du préfet de région et de prévoir à cette fin un financement pérenne et stable.**

SOMMAIRE

SYNTHESE	3
RAPPORT	9
1 LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME : UN COMBAT DE LONGUE HALEINE, A POURSUIVRE ET INTENSIFIER	12
1.1 Les acquis de la lutte contre l'illettrisme :	12
1.1.1 Une définition commune de l'illettrisme et un cadre de référence partagé.....	12
1.1.2 Un référentiel des compétences clés en situation professionnelle très utile	13
1.1.3 Une forte mobilisation nationale des acteurs au sein du collectif « agir ensemble contre l'illettrisme ».....	14
1.1.4 Des lignes directrices pour que le numérique profite à tous :	15
1.1.5 Des actions à intégrer dans des stratégies d'ensemble du Gouvernement	15
1.2 Des fragilités à traiter.....	16
1.2.1 Des données robustes mais trop anciennes	16
1.2.2 Une identification et une diffusion des bonnes pratiques et des outils pédagogiques à développer	17
1.2.3 Une animation nationale très contrainte	17
1.2.4 Un déploiement territorial insuffisant.....	18
1.3 Les actions de lutte contre l'illettrisme au cœur de la formation professionnelle	22
1.3.1 Un cadre juridique clair et complet.....	22
1.3.2 Des avancées notables dans les branches professionnelles grâce aux financements du fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP)	24
1.3.3 Mais une sensibilisation et un outillage des entreprises qui demeurent insuffisants	25
1.3.4 Un outil majeur pour faire reculer l'illettrisme : la certification CléA	26
1.4 Globalement, l'illettrisme a régressé en France entre 2004 et 2011 mais son <i>éradication</i> exigera un « changement d'échelle » des actions engagées.....	28
1.4.1 Des indicateurs globaux d'illettrisme en recul	28
1.4.2 L'arrivée continue de cohortes de jeunes en situation d'illettrisme sur le marché du travail	30
1.4.3 La question des DOM.....	32
2 CHANGER D'ECHELLE DANS LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME	35
2.1 Nommer l'illettrisme, en parler, mesurer les résultats	35
2.1.1 Au niveau individuel, mieux repérer les situations d'illettrisme.....	35

2.1.2	Communiquer sans relâche sur l'illettrisme pour que nul n'en ignore la réalité.....	36
2.1.3	A l'échelon national, mesurer régulièrement le niveau d'illettrisme avec des outils robustes :	37
2.1.4	Sur le fondement de ces données nationales récurrentes, fixer un objectif national de recul de l'illettrisme.....	38
2.2	Pour chaque personne en situation d'illettrisme, mettre en place une stratégie d'accompagnement adéquate	39
2.2.1	Agir en faveur des jeunes en insertion	41
2.2.2	Accompagner les demandeurs d'emploi :	42
2.2.3	Déployer un plan d'action spécifique pour l'outre-mer.....	44
2.3	Dans l'entreprise, ce que coûte l'illettrisme, comment accompagner les salariés pour en sortir ?	45
2.3.1	Le coût de l'illettrisme – pour une méthode de mobilisation des entreprises.....	45
2.3.2	Inscrire résolument la lutte contre l'illettrisme dans la formation professionnelle.....	48
2.3.3	Le financement des actions en entreprise.....	49
2.4	Conséquences relatives à la gouvernance : un GIP ANLCI renforcé associant les Régions et les OPCO	51
	LISTE DES RECOMMANDATIONS :	54
	ANNEXE N°1 : LETTRE DE MISSION	59
	ANNEXE N°2 : LISTE DES PERSONNES RENCONTREES	61
	ANNEXE N°3 : QUESTIONNAIRE ETABLI PAR LA MISSION	69
	ANNEXE N°4 : LISTE DES CONTRIBUTIONS ECRITES REÇUES.....	73
	ANNEXE N°5 SYNTHÈSE DES RÉPONSES DES ENTREPRISES ÉTABLIE PAR L'ASSOCIATION NATIONALE DES DIRECTEURS DES RESSOURCES HUMAINES (ANDRH)	75
	ANNEXE N°6 DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE.....	89
	ANNEXE N°7 STATISTIQUES RELATIVES A CLEA.....	115
	ANNEXE N°8 CONTRIBUTION ÉTABLIE PAR M. PASCAL MOULETTE, MAÎTRE DE CONFÉRENCES A L'UNIVERSITÉ DE LYON II « LA GESTION DES SITUATIONS D'ILLETTRISME AU SERVICE DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET DE LA PERFORMANCE COLLECTIVE ».....	123
	ANNEXE N°9 STATISTIQUES RELATIVES A LA "JOURNÉE DÉFENSE ET CITOYENNETÉ"	153

RAPPORT

Mme Muriel Pénicaud, ministre du travail, a saisi le 3 juin 2019 M. Yves Hinnekint, directeur général d'OPCALIA et M. Christian Janin, ancien président du Comité paritaire interprofessionnel national de l'emploi et de la formation (COPANEF) d'une mission relative à la lutte contre l'illettrisme (annexe 1 : lettre de mission). Cette mission a reçu l'appui de Mme Mireille Gaüzère, inspectrice générale des affaires sociales. La ministre attend *des propositions en vue de définir une stratégie de prévention et de lutte contre l'illettrisme*.

La mission n'est pas mandatée pour réaliser une évaluation de la lutte contre l'illettrisme. Le rapport de 2016 de la Cour des Comptes et de nombreuses autres études ¹ éclairent utilement la réflexion. La mission a cherché à identifier ce qui marche et ce qui ne marche pas pour proposer les évolutions nécessaires. Elle s'est efforcée d'articuler ses propositions avec les réformes actuellement engagées par le Gouvernement, parmi lesquelles la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté, le développement du numérique, le service national universel ou le programme d'investissement dans les compétences (PIC). Ce dernier permet un investissement massif de l'Etat en faveur des personnes les plus fragiles.

Il ne s'agit pas de remettre en cause la lutte contre l'illettrisme mais au contraire de l'intensifier et de changer d'échelle car le nombre des personnes concernées reste trop important. Il s'agit de faire plus et mieux, pas nécessairement autrement. Le Gouvernement énonce un objectif *d'éradication de l'illettrisme des salariés et des demandeurs d'emploi*, ce qui appelle une réponse très ambitieuse.

Selon les dernières données nationales disponibles, qui datent de 2011, 2,5 millions de personnes, soit 7 % de la population âgée de 16 à 65 ans scolarisée en France ne maîtrisent pas les compétences de base nécessaires en lecture, écriture et calcul pour être autonomes dans des situations simples de leur vie quotidienne, après avoir été pourtant scolarisées.²

Ces hommes et ces femmes ne parviennent pas à lire, à écrire des messages simples : un formulaire en ligne, une liste de courses, une consigne de travail, un mode d'emploi, la prescription d'un médicament, les mentions figurant sur un emballage... Elles ont en commun de cacher leurs difficultés, de ne pas oser dire qu'elles ne savent pas lire ou écrire alors qu'elles ont été scolarisées. Lire, écrire, compter ne sont pas devenus pour elles des automatismes parce qu'elles n'ont pas acquis assez solidement au cours de leur scolarité ces bases indispensables pour être à l'aise au travail, en famille et dans la société. Elles ont aussi pu désapprendre les bases de la lecture, de l'écriture et du calcul au fil des années.

La structuration de la politique publique relative à la lutte contre l'illettrisme et au développement de l'accès aux savoirs de base représente un enjeu majeur pour le Gouvernement, et en premier lieu pour le ministère du travail, afin de sécuriser les parcours professionnels des personnes. En effet, l'illettrisme impacte le monde du travail : 6 % de ceux qui sont dans l'emploi et ont été scolarisés en France sont confrontés à l'illettrisme et 10 % des demandeurs d'emploi sont concernés.³ Ces deux

¹ Voir notamment Conseil d'orientation pour l'emploi « Illettrisme et emploi », novembre 2010, Conseil national de la formation professionnelle tout au long de la vie, « Prévention et lutte contre l'illettrisme », la Documentation française, février 2014, France Stratégie, « Lutter contre l'illettrisme, un impératif économique et social », note d'analyse n°34, Août 2015 et, sur l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme, Cour des Comptes, mai 2016, IGAS-IGAENR, « Evaluation de l'action du GIP-ANLCI », avril 2012 et « Mission de préfiguration pour l'agence de la langue française », novembre 2016.

² Enquête Information et Vie Quotidienne INSEE-ANLCI 2012, adossée au recensement de la population.

³ Ibidem. Sur les 2 500 000 personnes confrontées à l'illettrisme : plus de la moitié ont plus de 45 ans, 51 % sont dans l'emploi, plus de la moitié vivent dans des zones rurales ou faiblement peuplées, 71 % utilisaient le français à la maison à l'âge de 5 ans. Par ailleurs, 10 % des demandeurs d'emploi et 20 % des allocataires des minima sociaux sont confrontés à l'illettrisme.

publics sont prioritaires pour la mission qui n'a pas vocation à traiter des publics touchés par l'*analphabétisme* (qui concerne les personnes qui n'ont pas été scolarisées) ni du « *français langue étrangère* ».

Le ministère du travail est chef de file en matière de lutte contre l'illettrisme et doit remplir une fonction de mobilisation de tous les ministères et partenaires. En conséquence, la mission s'est attachée à associer tous les ministères à ses réflexions. En dépit du calendrier estival, l'accueil de l'ensemble des partenaires a été très constructif. La mission a rencontré plus de cent-cinquante personnes (annexe 2 : liste des personnes rencontrées) parmi lesquelles :

- le délégué général à l'emploi et à la formation professionnelle et son équipe, la direction générale de Pôle emploi, la direction générale de l'AFPA dont le rôle dans le système cible sera certainement à renforcer, le haut-commissaire à l'investissement dans les compétences pour travailler autour du PIC, la direction de France Compétences qui soutient dans ses objectifs l'acquisition du socle des compétences professionnelles comme première marche d'une montée en compétences professionnelles de tous les salariés.
- le ministère de l'Education nationale, dans plusieurs de ses composantes (DGESCO, DJEPVA, INJEP, inspecteurs généraux ou universitaires), qui a participé activement à la réflexion.
- l'ensemble des administrations centrales concernées dans les différents départements ministériels, notamment la culture, la justice, l'intérieur, la défense, l'outre-mer ainsi que le commissaire général à l'égalité des territoires et le délégué interministériel à la prévention et à la lutte contre la pauvreté des enfants et des jeunes.
- le Commissaire du Gouvernement près l'ANLCI, le directeur de l'agence, l'ancien président de l'agence, les salariés, les représentants du personnel dans leurs locaux à Lyon, les représentants des centres régionaux de ressources en matière de lutte contre l'illettrisme et l'analphabétisme (CRIA), l'ensemble des membres actuels de l'Assemblée générale de l'ANLCI ainsi que les chargés de mission régionaux « illettrisme ».
- la totalité des organisations patronales et syndicales au niveau interprofessionnel.
- des entreprises confrontées à la question de l'illettrisme de certains de leurs salariés.
- l'association « Régions de France ». Il se dessine qu'au regard des compétences nouvelles des Régions aux termes du code du travail et du CGCT depuis 2015, celles-ci devront être associées à la gouvernance future selon des modalités à définir.

La mission s'est aussi attachée à interroger des experts et scientifiques. Elle a également échangé directement avec des personnes en situation d'illettrisme. La mission s'est rendue dans le Nord pour rencontrer les services de l'Etat et les équipes des ateliers pédagogiques personnalisés (APP) d'Arras. Elle a rencontré des agents de Pôle emploi de Normandie qui ont développé des actions particulièrement intéressantes, ainsi que des salariés des centres régionaux illettrisme et analphabétisme (CRIA) réunis en Assemblée générale à Lyon.

Afin d'élargir et d'approfondir les réflexions au-delà des entretiens, la mission a par ailleurs établi un questionnaire qualitatif (annexe 3), transmis à partir du 5 juin à de nombreux partenaires publics et privés en vue de recueillir des contributions écrites (annexe 4 : liste des contributions reçues). En outre, l'Association nationale des directeurs des ressources humaines (ANDRH) a pris l'initiative d'envoyer ce questionnaire aux entreprises adhérentes et a communiqué les retours enregistrés (138 entreprises ont répondu par écrit - voir synthèse en annexe 5). Ces éléments donnent un éclairage précieux pour essayer de progresser dans la formulation de propositions.

Au regard du panorama ainsi dressé des avancées constatées et des fragilités identifiées (1), les propositions de la mission (2) s'articulent autour de quatre axes : nommer l'illettrisme et mesurer les résultats (2-1), mettre en place une stratégie d'accompagnement adéquate pour chaque personne en situation d'illettrisme (2-2), dans l'entreprise, mettre en évidence les coûts de l'illettrisme et

MISSION RELATIVE A LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME

accompagner les salariés pour s'en sortir (2-3), tirer pour l'avenir les conséquences de ces propositions en matière de gouvernance (2-4).

1 LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME : UN COMBAT DE LONGUE HALEINE, A POURSUIVRE ET INTENSIFIER

C'est le rapport de Gabriel Oheix⁴ au Premier ministre en février 1981 qui a pour la première fois utilisé le terme et proposé de « lancer une campagne de lutte contre l'illettrisme » et, pour la préparer, suggérait la mise en place d'un groupe de travail. Ce dernier a travaillé début 1983 et débouché sur un rapport au Premier ministre intitulé « Des illettrés en France »⁵. Sur ce fondement, des mesures ont été adoptées par le Conseil des ministres du 11 janvier 1984. A été notamment constitué un groupe permanent de lutte contre l'illettrisme (GPLI) auquel a succédé, dans le même esprit, en 2000, suite au rapport de Marie-Thérèse Geffroy, l'agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI), organisée, en dépit de sa dénomination, sous la forme d'un groupement d'intérêt public⁶. En janvier 2005, le plan de cohésion sociale de Jean-Louis Borloo a repris la thématique de manière volontariste⁷, notamment dans ses axes « cohésion sociale » et « réussite éducative ». Sous l'effet de la mobilisation conjointe de nombreux acteurs de terrain autour de l'ANLCI, la lutte contre l'illettrisme a ensuite été déclarée « grande cause nationale » pour l'année 2013.⁸ Suite aux attentats de 2015, sous l'impulsion de Patrick Kanner, le comité interministériel « égalité et citoyenneté » de mars 2015 a initié des mesures relatives à la langue française⁹. Une mission de préfiguration d'une agence de la langue française a été confiée en juin 2015 à M. Loïc Depecker puis en 2016 à M. Thierry Lepaon. Dans le prolongement, Thierry Lepaon, a été nommé délégué interministériel à la langue française et à la cohésion sociale et président de l'ANLCI de 2017 à février 2019.¹⁰ L'engagement du ministère chargé du travail et/ou de la formation professionnelle se poursuit depuis plus de trente ans, la délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) exerçant à titre principal et en continu la tutelle sur l'ANLCI, au sein d'une gouvernance réunissant également les principaux départements ministériels concernés.

1.1 Les acquis de la lutte contre l'illettrisme :

1.1.1 Une définition commune de l'illettrisme et un cadre de référence partagé

Si le slogan « lutte contre l'illettrisme » peut apparaître pour certains acteurs comme négatif et pour les personnes concernées comme stigmatisant, tout le monde s'accorde à considérer que ce slogan a l'avantage de bien fixer l'objectif politique visé par les pouvoirs publics.

⁴ Gabriel Oheix, inspecteur général des affaires sociales, Rapport au Premier ministre, « Contre la précarité et la pauvreté - soixante propositions » février 1981

⁵ Véronique Espérandieu, Antoine Lion, avec la collaboration de Jean-Pierre Bénichou, « Des illettrés en France », rapport au Premier ministre, Documentation Française, janvier 1984.

⁶ Marie-Thérèse Geffroy, « Lutter contre l'illettrisme », La Documentation française, 1999

⁷ Les années suivantes ont notamment été marquées par la publication de l'ouvrage de Luc Ferry, ancien ministre de l'Education nationale, en 2009 « Combattre l'illettrisme », Editions Odile Jacob, 370 pages.

⁸ La politique de « lutte contre l'illettrisme » est contestée par certains intellectuels comme processus de stigmatisation qu'induirait la valorisation sociale de la culture lettrée. Voir par exemple Bernard Lahire « L'invention de l'illettrisme », Editions La Découverte, 370 pages, 1999.

⁹ « Egalité et citoyenneté : la République en actes » - Réunion interministérielle du 6 mars 2015 - Premier ministre – voir pages 15 à 18. « La langue de la République est le français »

¹⁰ Thierry Lepaon, « Osons vaincre l'illettrisme », Editions Le Robert, 160 pages, 2018.

Pour que tout le monde parle de la même chose et que les solutions soient bien orientées vers les personnes réellement confrontées à l'illettrisme, il faut aujourd'hui **maintenir le consensus qui s'est établi pour définir l'illettrisme**.¹¹

L'adoption en 2003, sous l'égide de l'ANLCI, d'un *cadre national de référence pour l'accès de tous à la lecture, à l'écriture et aux compétences de base*, comportant des degrés de sortie de l'illettrisme conforte cette définition et fixe collectivement le seuil au-dessus duquel une personne est sortie de l'illettrisme. C'est cette définition qui sert aujourd'hui de référence, notamment à l'INSEE, dans la conduite des enquêtes sur la mesure de l'illettrisme. C'est aussi cette définition qui sert de référence aux branches professionnelles, aux services de l'Etat et aux conseils régionaux qui mettent en place des actions de lutte contre l'illettrisme. Indépendamment des orientations stratégiques choisies par telle ou telle organisation en fonction de sa sensibilité, ce qui compte, lorsqu'on s'engage contre l'illettrisme, c'est de se référer à des indicateurs communs et particulièrement d'avoir défini clairement le niveau à partir duquel on peut considérer qu'une personne est sortie de l'illettrisme.

Cette définition commune et ce cadre de référence ne nécessitent en 2019 qu'une seule modification portant sur l'ajout dans son périmètre des compétences numériques de base nécessaires aux individus pour éviter l'illectronisme¹². **Pour la mission, toutes les réflexions, toutes les analyses et toutes les propositions avancées dans ce rapport incluent la lutte contre l'illectronisme dans celle contre l'illettrisme sans qu'il en soit à chaque fois fait mention.**

1.1.2 Un référentiel des compétences clés en situation professionnelle très utile

Ce référentiel, adopté en 2009 par l'ANLCI, a été particulièrement précieux pour les partenaires sociaux (notamment pour mettre en place en 2014 le référentiel de certification interprofessionnelle CléA) et aux fonctions publiques hospitalière et territoriale (CNFPT et ANFH).

Ce référentiel, en dehors des adaptations liées à la nécessité d'intégrer la dimension numérique (adaptations qui sont engagées notamment avec la création du CléA numérique), reste une brique déterminante de la lutte contre l'illettrisme. Il ne comprend pour l'instant pas la dimension « deuxième langue » ni la dimension civique et sociale au contraire des recommandations 2006/962/CE du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2006 en matière de compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie. L'anglais pourrait à terme être inclus dans le référentiel.

¹¹ L'illettrisme qualifie la situation d'un adulte (plus de 16 ans) qui a été scolarisé mais qui n'a pas acquis une maîtrise « suffisante » de la lecture, de l'écriture et du calcul. Cette personne doit réapprendre et renouer avec les formations de base (lutte contre l'illettrisme). De manière pratique, cela se matérialise par le fait de ne pas parvenir à lire et à comprendre un texte portant sur des situations de leur vie quotidienne et/ou ne pas parvenir à écrire pour transmettre des informations simples. Ce phénomène est décrit ainsi : « Etre illettré, c'est donc ne pas disposer, après pourtant avoir été scolarisé [en France], des compétences de base (lecture, écriture, calcul) suffisantes pour faire face de manière autonome à des situations courantes de la vie quotidienne ». Par ailleurs, il convient de différencier les situations suivantes de l'illettrisme : L'analphabétisme qualifie la situation d'un adulte qui n'a jamais été scolarisé et qui doit tout apprendre (situation d'alphabetisation) ; le français langue étrangère décrit une situation où un nouvel arrivant doit apprendre le français, par exemple dans le cadre de la politique linguistique en faveur des migrants.

¹² L'illectronisme est un néologisme, traduction de *information-illiteracy*, qui transpose le concept d'illettrisme dans le domaine de l'information électronique : il s'agit d'un manque de connaissance des clés nécessaires à l'utilisation des ressources électroniques.

1.1.3 Une forte mobilisation nationale des acteurs au sein du collectif « agir ensemble contre l'illettrisme »

C'est ce collectif constitué en 2012 autour de l'ANLCI qui a obtenu que la lutte contre l'illettrisme soit déclarée *Grande cause nationale* en 2013 et a permis qu'une campagne nationale de sensibilisation soit diffusée à la télévision et sur les ondes, et que des assises régionales et nationales de la prévention et de lutte contre l'illettrisme soient organisées sur tout le territoire. Beaucoup d'associations et de fondations privées, spécialisées ou généralistes, sont très actives en France dans le domaine de la lutte contre l'illettrisme.

Afin de poursuivre l'effort d'information né de la dynamique *Grande cause nationale* en 2013, les **journées nationales d'action contre l'illettrisme** ont été mises en place en 2014 pour amplifier la prise de conscience sur ce phénomène, valoriser les solutions qui marchent et en installer de nouvelles. Elles recensent chaque année autour du 8 septembre¹³ plusieurs centaines de manifestations locales labellisées par l'ANLCI (portes ouvertes, ateliers, débats, marches contre l'illettrisme, conférences,...) déployées dans toutes les régions, en métropole et outre-mer, pour donner une meilleure information sur l'illettrisme et sur les solutions locales qui existent. Les médias nationaux et locaux relayent très largement ces journées.

Un « **Pacte national pour agir ensemble contre l'illettrisme** »¹⁴ a été signé en 2018 par cinquante-quatre grandes organisations nationales de la société civile.

Encadré 1 : Les principes avancés dans le Pacte national pour agir ensemble contre l'illettrisme

L'illettrisme est un problème spécifique : réacquérir les compétences de base insuffisamment acquises à l'école, désappries par manque de pratique, est un problème très différent de l'alphabétisation ou de l'apprentissage du français comme langue étrangère.

L'illettrisme est un problème complexe, par la diversité considérable des facteurs individuels et sociaux qui entrent en jeu. Il ne peut pas y avoir de solution unique, aucun acteur ne peut prétendre maîtriser à lui seul la solution. Seule une action collective est efficace si chacun prend pleinement la part qui lui revient.

L'illettrisme est un problème invisible mais présent partout : il faut agir dans les zones rurales comme dans les quartiers populaires, dans la diversité des régions de métropole et d'outre-mer, dès l'entrée en scolarisation puis à tous les âges de la vie, dans le cadre d'actions culturelles comme de la formation professionnelle, en s'appuyant sur des réseaux aussi divers que les bibliothèques, les clubs sportifs, les centres sociaux, les associations de parents.

Les actions efficaces contre l'illettrisme passent par la mobilisation et la coordination de nombreux acteurs de la société civile, dans des projets menés en cohérence avec les politiques publiques, à toutes les échelles des territoires, en se référant à la définition claire et commune de l'illettrisme proposée par l'ANLCI.

Les actions de formation pertinentes sont celles qui associent étroitement les personnes concernées, qui sont définies au plus près de leurs besoins, de leur parcours, de leurs difficultés spécifiques dans l'accès à la formation, qui sont accompagnées par des professionnels avertis des spécificités de la lutte contre l'illettrisme.

¹³ Le 8 septembre est la date de la Journée internationale de l'alphabétisation de l'UNESCO

¹⁴ Voir annexe n°6 « Pacte national pour agir ensemble contre l'illettrisme »

1.1.4 Des lignes directrices pour que le numérique profite à tous :

Une «*charte nationale pour que le numérique profite à tous*»¹⁵ a été établie en 2017 et signée par 70 grandes organisations nationales. Cette mobilisation a permis d'alerter les décideurs sur les conséquences concrètes de la généralisation du numérique pour les personnes confrontées à l'illettrisme. Tous les signataires de la charte se donnent aussi comme objectif de renforcer leur action contre l'illettrisme pour familiariser les plus fragiles à l'outil numérique. Le recours au numérique offre par ailleurs de grandes opportunités pour accélérer le recul de l'illettrisme. Il est en effet possible de faire du numérique un allié, un levier puissant qui crée de la motivation pour réapprendre à tout âge¹⁶.

Encadré 2 : Un exemple d'action de formation aux compétences numériques

Avec le soutien financier de Lancôme, l'ANLCI a testé la mise en place d'un module de formation aux compétences numériques de base sur 7 sites au bénéfice de 150 très jeunes mamans ou futures mamans encore scolarisées. Cette expérimentation s'appuie sur le réseau de la Fédération Générale des PEP. Cette innovation va être généralisée dans 50 quartiers de la politique de la ville avec le soutien du ministère chargé de la ville. Lancôme a réaffirmé son soutien à l'ANLCI pour l'année 2019-2020. Les moyens seront utilisés pour la mise en place d'actions en zones rurales.

1.1.5 Des actions à intégrer dans des stratégies d'ensemble du Gouvernement

Les Journées nationales d'action contre l'illettrisme de septembre 2018¹⁷ se sont tenues à un moment charnière, où plusieurs stratégies nationales (Education, lutte contre la pauvreté, formation professionnelle) visant à donner à chacun les moyens de mieux maîtriser son avenir ont été présentées par les pouvoirs publics : toutes intègrent la préoccupation du développement des compétences de base. C'est donc l'occasion d'intégrer à chaque fois plus explicitement la dimension « prévention et lutte contre l'illettrisme ».

La stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté réaffirme la nécessité d'investir dans l'acquisition des compétences de base pour tous les enfants, de prévenir les risques d'illettrisme pour offrir à chacun un bon départ. Une garantie de formation va être proposée aux jeunes de seize à dix-huit ans sortis prématurément de l'école¹⁸. Des volumes financiers importants vont être consacrés à l'insertion par l'activité économique et à l'accompagnement des personnes les plus fragiles. Le plan d'investissement dans les compétences participe massivement de cette dynamique et la formation professionnelle connaît des transformations profondes avec la loi sur la liberté de choisir son avenir professionnel qui offre les moyens de renforcer les compétences de base. Lors des consultations sur le service national universel, il a été confirmé que la détection de l'illettrisme serait bien inscrite dans les activités du service. Un plan sur le numérique inclusif avec des moyens mobilisés pour ceux qui ne maîtrisent pas le numérique de base a été présenté début septembre 2018. S'ajoute à cela aussi la stratégie de développement de la lecture publique qui participe, en lien étroit avec les bibliothèques, à l'accès au livre.

¹⁵ Voir le texte de la Charte à l'annexe n° 6

¹⁶ Voir le livre blanc « contre l'illectronisme » de juin 2019 publié par le syndicat de la presse sociale.

¹⁷ Le bilan détaillé de ces journées figure sur le site de l'ANLCI.

¹⁸ Voir sur ce point le rapport attendu en octobre 2019 de Mme la députée Sylvie Charrière avec le concours de l'inspection générale de l'éducation nationale et de l'inspection générale des affaires sociales.

1.2 Des fragilités à traiter

1.2.1 Des données robustes mais trop anciennes

Les enquêtes « Information et vie quotidienne » (IVQ) réalisées par l'Insee avec la coopération de l'ANLCI donnent des informations fiables sur le nombre de personnes confrontées à l'illettrisme, sur leur âge, leur situation professionnelle, leur lieu de résidence, sur la langue qu'elles parlaient à la maison à l'âge de cinq ans. La première enquête IVQ comportant un module de détection de l'illettrisme a été lancée par l'Insee en 2004. Les résultats obtenus en 2006 faisaient état de 3.100.000 personnes confrontées à l'illettrisme ce qui représentait 9 % des personnes âgées de 18 à 65 ans ayant été scolarisées en France.

Une nouvelle enquête a été conduite par l'Insee en 2011 avec les mêmes outils de mesure qu'en 2004. Elle a mis en évidence que 7 % de la population (2 500 000 personnes) sont en situation d'illettrisme (contre 9 % en 2004, soit 3 100 000 personnes). On note de fortes disparités territoriales, avec notamment des chiffres élevés dans les Hauts-de-France et une plus forte prévalence de l'illettrisme chez les hommes que chez les femmes. **Globalement, le nombre de personnes confrontées à l'illettrisme a régressé de 20 % en France entre 2004 et 2011.**

Le rapport du Conseil national de la formation professionnelle tout au long de la vie « Prévention et lutte contre l'illettrisme » de décembre 2013¹⁹ analyse de manière détaillée les données issues des deux enquêtes IVQ de 2004 et 2011, et présente quelques comparaisons avec d'autres pays de l'OCDE, dans le contexte où deux enquêtes de l'OCDE permettent de situer les performances et contreperformances françaises à l'international²⁰. La France se trouve dans une situation préoccupante selon les critères de l'OCDE.²¹ Neuf millions de personnes en difficulté avec l'écrit (21,5 %) ce qui place notre pays au 22ème rang sur 24 et au 21ème rang pour les capacités à utiliser des concepts numériques et mathématiques.²²

L'ANLCI a participé à la régionalisation des enquêtes de l'INSEE en métropole et dans toutes les régions d'outre-mer²³. L'agence a aussi réalisé des enquêtes à la demande de certains de ses partenaires comme le CNFPT, la branche du travail temporaire, ou la branche du bâtiment par exemple.

L'enquête Information et vie quotidienne (IVQ) pilotée par l'INSEE et ses déclinaisons régionales constituent la seule source d'informations permettant aux décideurs de disposer d'une idée précise et non contestée de l'ampleur de l'illettrisme dans la population des personnes âgées de 18 à 65 ans. Parce qu'elles permettent de mieux connaître les personnes confrontées à l'illettrisme, leur situation professionnelle, géographique, leur âge, ces indications facilitent la mise en œuvre de solutions en faisant porter les efforts là où se trouvent les besoins. L'enquête IVQ s'est imposée progressivement comme une référence dont les résultats ont suscité une forte mobilisation dans le domaine de la

¹⁹ Rapport du CNFPTLV- Premier ministre – Groupe technique « Lutte contre l'illettrisme », sous la présidence de Mme Danielle Kaisergruber, décembre 2013. Voir notamment les pages 9 à 25.

²⁰ Voir aussi Nicolas Jonas et Alexandre Lebrère (INSEE), Patrick Pommier (DARES) et Bruno Trosseille (DEPP) « Mesurer les compétences des adultes : comparaison de deux enquêtes » in INSEE Analyses n° 13, octobre 2013.

²¹ Enquête PIAAC 2012 sur la population de 16 à 65 ans l'enquête « PIAAC » (Programme for the International Assessment of Adult Competencies), menée pour la première fois en 2013 et ayant supposé la conduite d'entretiens qualitatifs avec des échantillons importants d'adultes dans 24 pays ; l'échantillon pour l'enquête de 2016 comporte 33 pays et l'enquête « PISA » (Programme for International Student Assessment), menée tous les trois ans depuis 2000 et permettant d'anticiper le flux probable d'entrée dans l'illettrisme des jeunes âgés de 15 ans à l'issue de leur parcours scolaire.

²² Voir OCDE « L'importance des compétences : nouveaux résultats de l'évaluation des compétences des adultes, études de l'OCDE sur les compétences », 2016, 176 pages.

²³ Les territoires ultramarins ont été enquêtés à des dates différentes : les enquêtes s'échelonnent de 2009 en Guadeloupe à 2014 à la Martinique, en passant par La Réunion et la Guyane en 2011, et Mayotte en 2012.

prévention du problème de l'illettrisme comme dans le domaine de la remédiation. C'est cette enquête qui permet aussi de voir si l'illettrisme recule ou progresse dans le temps. Elle permet des comparaisons régionales. La dernière enquête nationale a été réalisée en 2011 et les résultats communiqués en 2012. **Il est à cet égard tout à fait regrettable que cette enquête n'ait pas été renouvelée depuis 2011.** On peut espérer que les actions engagées depuis 2011 aient produit des effets positifs et réduit le nombre de personnes en situation d'illettrisme, malheureusement rien ne permet aujourd'hui de l'attester.

1.2.2 Une identification et une diffusion des bonnes pratiques et des outils pédagogiques à développer

Sur un sujet aussi complexe que l'illettrisme, il importe d'outiller les décideurs (membres du GIP et services déconcentrés, collectivités territoriales, entreprises, partenaires sociaux, élus...) et les acteurs locaux et de valoriser et de diffuser des bonnes pratiques et des méthodes qui marchent.

De nouveaux outils pédagogiques ont été récemment développés. A titre d'illustration, une application « *Thot Arena, du savoir et des connaissances pour les gamers* » pourrait servir de support de confiance à un large public. Cependant, « une appli ne vaut pas un bon appui ». A l'instar de l'application mobile « 1001 lettres » qui a déjà enregistré plus de 100 000 chargements, offrir des outils non stigmatisants pour redonner confiance peut s'avérer utile.

Une diffusion d'informations simples sur l'illettrisme est susceptible de susciter une prise de conscience chez les décideurs, de les amener à investir davantage dans le développement des compétences de base. Pour que les solutions proposées aux personnes soient plus nombreuses et de meilleure qualité, l'ANLCI met à disposition des repères simples, des outils et des guides de bonnes pratiques. Parce qu'elles sont mieux connues et mieux diffusées, les solutions qui ont fait leur preuve deviennent la source d'inspiration et de recommandations pour agir plus fortement et plus efficacement. Cette méthode de travail accélère la mise en place de réponses nouvelles contre l'illettrisme et joue un rôle très important dans la démultiplication des solutions proposées aux personnes.

Ces dernières années, avec l'aide du Fonds social européen géré par le Ministère du travail, l'ANLCI a déployé localement un programme national de diffusion des bonnes pratiques avec pour objectif : identifier et mutualiser les bonnes pratiques, expliquer les facteurs de réussite et les freins pour mettre à disposition des acteurs et des partenaires des outils simples, concrets et efficaces en couvrant toute la palette des nombreuses solutions contre l'illettrisme proposées à tous les âges. Le travail a été réparti entre toutes les régions. Plus de 13.000 participants, « initiateurs de solutions » ont pris part à cette démarche (www.illettrisme-solutions.fr).

Pour élargir la diffusion de ces bonnes pratiques et de ces outils, le travail reste largement à amplifier, notamment par des efforts de visibilité plus large du site, par la multiplication des supports de WebTV et par une meilleure communication autour du « numéro vert » qui reste mal connu et sous-utilisé.

1.2.3 Une animation nationale très contrainte

L'ANLCI n'est pas une agence de moyens qui gère des crédits d'intervention. Elle est le lieu où se réunissent tous ceux qui peuvent prendre part à la prévention et à la résolution de ce problème, qui décident de travailler ensemble, de faire cause commune contre l'illettrisme, tout en conservant la libre gestion de leurs moyens d'intervention. Ses membres se sont constitués en groupement pour lui confier la réalisation de tâches que chacun ne peut accomplir seul, et qui, remises à la disposition

des membres et de tous ceux qui souhaitent s'en saisir, amplifient l'action contre l'illettrisme en faisant gagner du temps, de la cohérence et en renforçant l'efficacité collective. En d'autres termes, le groupement ANLCI ne fait pas à la place de ceux dont c'est le métier. Le GIP ANLCI est relativement économe de moyens (800.000 euros de budget annuel et 12 salariés). **La Cour des comptes a salué l'efficacité de la méthode de travail de l'ANLCI et engage à la conforter pour que les solutions se développent plus rapidement et avec plus d'ampleur. Il importera en particulier, selon la Cour, de renforcer les capacités d'action sur les territoires.**

Encadré 3 : Premier bilan des Journées nationales d'action contre l'illettrisme 2019²⁴

La sixième édition des Journées nationales d'action contre l'illettrisme qui se sont tenues du 7 au 14 septembre 2019 a été précédée cette année de 26 rencontres régionales de mobilisation organisées par l'ANLCI entre avril et juillet 2019.

Pour la sixième édition, la campagne nationale de communication a été centrée sur les réussites des personnes (« *Quand on apprend, le moindre progrès est une victoire* »). 530 manifestations locales labellisées par l'ANLCI ont été organisées sur tous les territoires, hexagone et outre-mer (100 manifestations pour la 1ère édition en 2014).

Une rencontre nationale de lancement s'est tenue à Paris ce qui a permis d'élargir la couverture presse à de nouveaux relais médiatiques (télé, radio et internet). L'ANLCI a noué un partenariat avec la chaîne NRJ12 et des « capsules vidéos » destinées à faire connaître le numéro vert « Illettrisme infos services » ont été diffusées pendant les journées. Les actions d'information mises en place par les acteurs locaux ont été largement relayées par la presse quotidienne régionale. De nombreux partenaires nationaux présents sur les territoires comme par exemple Pôle emploi, la Banque de France, le CNFPT, l'ANDRH, le réseau des GRETA se sont fortement mobilisés. Cette année, les collectivités ont joué un rôle actif dans la mise en place d'actions locales de sensibilisation comme par exemple les départements du Nord, du Loir- et-Cher, les Deux-Sèvres, les villes de Charleville-Mézière, Nice, Grigny, Saint-Pierre à la Réunion, Nîmes et les régions Bourgogne-Franche-Comté, Ile-de-France en lien avec les centres ressources.

1.2.4 Un déploiement territorial insuffisant

1.2.4.1 Un financement régional très limité

Au titre de la loi « formation professionnelle » de 2014, ont été transférées aux Régions diverses compétences dont certaines relatives aux « actions adaptées aux besoins des personnes illettrées et des personnes sous main de justice ». Il n'est techniquement pas possible de distinguer entre ces différentes actions celles consacrées à l'« illettrisme » et celles dédiées aux « personnes sous main de justice ». Certaines Régions ont intégré la dimension « savoirs de base » dans leurs politiques de formation²⁵, souvent comme des modules dans le cadre de parcours. **L'ordre de grandeur semble faible, moins de cinq millions d'euros au total, en cumulant toutes les régions de métropole et**

²⁴ Voir le bilan des journées 2018 sur le site de l'ANLCI.

²⁵ Ainsi, par exemple, depuis novembre 2017, la Région Bourgogne Franche Comté met en œuvre un dispositif spécifique à destination des personnes ne maîtrisant pas suffisamment la langue française : le Dispositif de Formation Linguistique (DFL). En 2017-2018, ce dispositif a accueilli 3273 stagiaires dont 683 personnes en situation d'illettrisme, soit 20.87% de l'effectif total. L'association des Régions de France a également évoqué auprès de la mission des actions conduites en Bretagne, en Normandie, en Sud- Provence Alpes Côte d'Azur, en Occitanie et dans le Centre Val-de-Loire.

d'outre-mer. Ces chiffres modestes ne prennent certainement pas en compte l'ensemble des financements régionaux inclus dans divers projets, mais faute de traçabilité (source : DGCL) l'intervention des régions peut paraître marginale.

Tableau 1 : Financements « actions adaptées aux besoins des personnes illettrées et des personnes sous main de justice » par Régions dans la configuration administrative de 2015²⁶

Direccte	Moy. 3 ans AE	Moy. 3 ans CP
	4 994 409	4 618 442
	4 994 409	4 618 442
0103-DMMY-DMMY / Mayotte	649 253	488 460
0103-DR14-DR14 / Basse Normandie	22 379	37 961
0103-DR21-DR21 / Bourgogne	18 416	18 416
0103-DR25-DR25 / Franche Comté	66 221	67 409
0103-DR33-DR33 / Aquitaine	133 333	133 333
0103-DR34-DR34 / Languedoc Roussillon	418 038	380 287
0103-DR45-DR45 / Centre	43 993	40 703
0103-DR51-DR51 / Champagne Ardennes	244 972	215 090
0103-DR59-DR59 / Nord Pas de Calais	1270 204	1095 907
0103-DR63-DR63 / Auvergne	74 588	73 185
0103-DR69-DR69 / Rhône Alpes	6 949	42 533
0103-DR75-DR75 / Ile de France	164 667	158 820
0103-DR76-DR76 / Haute Normandie	100 000	167 633
0103-DR80-DR80 / Picardie	6 667	6 786
0103-DR87-DR87 / Limousin	138 813	132 956
0103-DRGA-DDGA / Guadeloupe	766 544	646 865
0103-DRGU-DDGU / Guyanne	768 582	742 455
0103-DR31-DR31 / Midi Pyrénées	83 333	83 333
0103-DR57-DR57 / Lorraine	17 456	17 456
0103-DR86-DR86 / Poitou Charentes	0	34 702
0103-DRMA-DRMA / Martinique	0	29 394
0103-DRRE-DDRE / La Réunion	0	4 757
Total	4 994 409	4 618 442

En matière d'illettrisme ont cependant été, depuis une vingtaine d'années, progressivement définies des priorités régionales, avec un agencement des moyens financiers autour de ces priorités régionales par le recours à **la méthode des plans régionaux de prévention et de lutte contre l'illettrisme**²⁷ qui respectent les compétences de chacun et rendent visibles toutes les politiques et les solutions mises en œuvre. Cette façon de travailler repose sur une idée simple : les personnes confrontées à l'illettrisme ne constituent pas un « public » homogène qui fréquenterait un dispositif unique et général, aussi bien conçu soit-il, que l'on mettrait en place spécifiquement pour elles.

1.2.4.2 Les carences de l'animation régionale

L'animation régionale devait, aux termes de la circulaire du Premier ministre de juin 2001 et de la convention constitutive initiale du groupement ANLCI s'appuyer dans chaque région sur un chargé de mission régional placé auprès du préfet de région (SGAR) en métropole et auprès du sous-préfet délégué à la cohésion sociale en outre-mer. Or, on ne trouve pas de chargé de

²⁶ Les compensations globales pour ces deux catégories d'actions (précédemment financées sur le programme n°103 de la DGEFP) se sont établies au total pour l'ensemble des Régions de métropole et d'outre-mer à 4,99 millions d'euros en autorisations d'engagement (AE) et 4,6 millions d'euros en crédits de paiements (CP). Les compensations sont intervenues dans la loi de finances initiales pour 2015 sous forme de fraction de TICPE pour les régions de métropole et de dotation globale de décentralisation pour les régions d'outre-mer.

²⁷ Les plans régionaux de prévention et de lutte contre l'illettrisme sont animés par les chargés de mission régionaux de l'ANLCI. Il s'agit d'engagements, signés par les préfets de région, les recteurs, les présidents de Conseil régionaux et de plus en plus les partenaires sociaux et les Conseils départementaux pour qu'à l'échelon d'un territoire, on puisse se répartir les tâches, agencer les moyens pour être le plus efficace possible en évitant que tous fassent la même chose ou, à l'inverse, que des pans entiers de l'action soient délaissés.

mission régional « illettrisme » dans chaque région, et, lorsqu'il existe, le chargé de mission n'exerce pas toujours sa mission à temps complet et n'est pas toujours financé de manière pérenne. Au 31 janvier 2019, six régions n'avaient pas de correspondant de l'ANLCI (Grand-Est, Bourgogne-Franche-Comté, PACA, Pays-de-Loire, Guadeloupe et Corse), dans plusieurs régions (dont Hauts-de-France et Mayotte, pourtant particulièrement exposées à l'illettrisme), le chargé de mission était à temps très partiel sur cette mission. A noter aussi que seules huit régions disposent d'un chargé de mission positionné dans les services de l'Etat (SGAR ou sous-préfecture), trois l'ayant positionné au sein des CARIF et une dans une association (Sources : DGEFP et ANLCI).

1.2.4.3 Des centres de ressources illettrisme trop fragiles

Les centres de ressources illettrisme et analphabétisme (CRIA) jouent quant à eux un rôle important pour le déploiement territorial des actions de lutte contre l'illettrisme mais disposent de moyens inégaux et limités. Les chiffres consolidés cités ci-après se fondent sur l'enquête nationale établie en décembre 2018²⁸.

Les CRIA ont, dès la fin des années 1980, entrepris d'outiller, d'animer et de mobiliser les structures agissant auprès des publics pour répondre à leurs besoins techniques et pédagogiques. Peu à peu, à partir d'initiatives locales, des structures ont émergé au niveau départemental et régional. Les CRIA se développent ainsi de manière inégale selon les territoires. L'existence des CRIA n'est mentionnée que dans la circulaire de 2001 décrivant les missions des chargés de mission régionaux de l'ANLCI.

Chaque centre est libre d'exercer les missions qu'il souhaite parmi les actions de lutte contre l'illettrisme et l'analphabétisme. Sans qu'il ne tienne lieu de label ou de cadre juridique contraignant, un canevas national des centres de ressources illettrisme²⁹, actualisé en 2017, a été proposé par l'ANLCI aux CRIA faisant partie du réseau, afin d'établir un socle commun de pratiques et de missions.

Concernant l'animation du réseau, le canevas prévoit que le chargé de mission régional (CMR) de l'ANLCI joue un rôle de mise en réseau et d'animation des différents acteurs institutionnels qui financent les CRIA.

Les CRIA disposent d'une expertise confirmée et constituent, de ce fait, un point d'appui précieux pour le déploiement territorial des actions de lutte contre l'illettrisme, sous réserve de ce que, dans l'avenir, leurs moyens soient renforcés et pérennisés et de ce que l'ANLCI puisse assurer une animation régulière et soutenue du réseau des CRIA.

Encadré 4 : Les CRIA en 2018

En 2018, 26 structures se revendiquaient en tant que CRIA en France métropolitaine et d'outre-mer. 21 ont signé le canevas national. « Celles-ci partagent des missions communes, mais présentent un visage différent du point de vue de leur forme juridique, de leur territoire d'intervention ou encore des moyens humains et financiers dont elles disposent³⁰ ». Cette diversité reflète la richesse des missions et compétences déployées par le réseau des CRIA.

La majorité des structures CRIA exercent leurs missions depuis de nombreuses années et disposent donc d'un savoir-faire éprouvé. Vingt structures sur les vingt-six existent en effet depuis plus de dix ans. Selon les territoires, les CRIA se sont développés sur différents modèles : quatre CRIA interviennent à une échelle régionale, seize à une échelle départementale et deux à une échelle

²⁸ ASDO – « Cartographie nationale du réseau des centres de ressources illettrisme et analphabétisme (CRIA) »- décembre 2018- en ligne sur le site du Gouvernement.

²⁹ Ce canevas figure en annexe n° 6

³⁰ Etude ASDO précitée.

interdépartementale. A noter en région Centre-Val de Loire la coordination des CRIA départementaux avec une union régionale. Les structures sont le plus souvent des associations (19). Cinq CRIA sont portés par des groupements d'intérêt public (GIP) et deux par des établissements publics. Les structures qui portent juridiquement l'activité CRIA assurent par ailleurs d'autres missions dans de nombreux domaines (formation professionnelle, insertion et emploi, solidarités, santé, éducation ou encore politique de la ville). Seules quatre structures sont « dédiées », c'est-à-dire qu'elles n'interviennent que sur la lutte contre l'illettrisme, l'analphabétisme ou l'illectronisme. En moyenne, en 2018, on comptait 1,9 ETP pour les CRIA départementaux, 4,6 ETP pour les CRIA interdépartementaux. Les 25 structures interrogées comptaient au total 91 salariés pour 58,5 ETP, soit 3,7 salariés en moyenne par structure pour 2,5 ETP. Dans la plupart des cas, les responsables et leur équipe ne sont qu'à temps partiel sur l'activité CRIA.

Selon les structures, la palette de métiers représentés est variée : des postes de direction, une majorité de « chargés de mission », mais aussi des conseillers pédagogiques, des animateurs, des formateurs, des agents d'accueil du public ou encore des postes à dominante logistique ou administrative. Dans de nombreux CRIA, des bénévoles participent activement à l'activité. Enfin, il faut souligner qu'un nombre significatif de CRIA fonctionne avec l'appui d'emplois précaires (contrats aidés, mécénat de compétences, ou aides à l'emploi limitées dans le temps).

Les moyens financiers des CRIA restent inégaux et fragiles. En 2017, le budget total des CRIA s'élevait à environ 3 400 000 € (hors valorisation financière de locaux mis à disposition ou encore des personnels détachés). Selon les territoires, le financement annuel des structures varie fortement, entre 14 000 et 442 000 €. Les deux principaux financeurs des CRIA sont la Région et l'Etat. Les financements régionaux représentent plus de 40 % des ressources des structures (53 % si on prend en compte la totalité des financements apportés par les collectivités) et répondent le plus souvent à des cahiers des charges précis, conditionnant en partie l'activité des CRIA. Les financements de l'Etat peuvent quant à eux être mobilisés à plusieurs titres, notamment l'intégration et l'accès à la nationalité (BOP 104), la politique de la ville (BOP 147) ou, dans le cas unique du CRIA de la région PACA, l'accompagnement des mutations économiques et le développement de l'emploi (BOP 103). La nature des financements varie fortement selon le territoire d'intervention des CRIA : les structures à vocation départementale mobilisent plus fortement d'autres financeurs, notamment les collectivités locales (département, communes et EPCI), en raison de leur plus grande proximité avec celles-ci. Enfin, les structures ont rappelé qu'elles ne disposaient pas ou peu de financements pluriannuels « garantis » pour assurer leurs « missions socles », ce qui fragilise leur activité voire leur pérennité.

La plupart des CRIA cumulent leurs fonctions ressources avec celles de plateforme d'accueil, d'évaluation et d'orientation des publics. Les plateformes remplissent une fonction d'accueil auprès des personnes non scolarisées afin d'évaluer leur niveau de maîtrise des savoirs de base, et de préconiser l'orientation vers l'offre de formation du territoire la plus en adéquation avec leur projet. Elles jouent également un rôle de coordination entre les prescripteurs (travailleurs sociaux, service public de l'emploi, missions locales...), les besoins exprimés par le public et l'offre de formation locale, qu'elles contribuent à optimiser en mettant en réseau les différents financeurs et opérateurs.

Au-delà de leurs « missions socles », les CRIA auditionnés ont indiqué à la mission conduire également :

- des actions de sensibilisation à destination des personnels de l'Education nationale ;
- un accompagnement et un suivi des ateliers sociolinguistiques (ASL) sur les quartiers relevant de la politique de la ville ;
- des actions auprès d'agents de diverses institutions sur le repérage des personnes en situation d'illettrisme,

- de l'ingénierie de projet liant l'illettrisme et d'autres thématiques : travail autour de la mobilité, de l'accès aux soins ou à la culture par exemple ;
- des actions spécifiques auprès de divers « publics cibles » (bénéficiaires du RSA par exemple) ;
- des actions à la demande d'OPCA ou du CNFPT ou auprès d'employeurs.

1.3 Les actions de lutte contre l'illettrisme au cœur de la formation professionnelle

1.3.1 Un cadre juridique clair et complet

A l'échelon européen, les recommandations 2006/962/CE du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2006 en matière de compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie identifient huit compétences clés.

En droit français, la langue française fait partie du bloc de constitutionnalité. La loi constitutionnelle du 25 juin 1995 a introduit à l'article 2 de la Constitution de la Vème République : « La langue de la République est le français. » La lutte contre l'illettrisme doit aussi s'appuyer sur la pratique de la langue française, même si elle ne saurait se limiter à cet aspect.

La loi du 31 Août 1975, issue d'une proposition parlementaire et votée à l'unanimité avait introduit des prescriptions linguistiques, dans l'objectif principal d'assurer la protection des consommateurs. La loi du 4 Août 1994 dite loi Toubon crée les conditions d'un « droit au français pour tous » que l'on soit consommateur, usager d'un service public ou salarié. Elle prévoit un rapport annuel du Gouvernement au Parlement sur l'emploi de la langue française.

La loi d'orientation du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions a fait de la lutte contre l'illettrisme une priorité nationale et a réaffirmé qu'elle constituait une compétence partagée et que tous les services doivent agir de manière coordonnée.

Le code de l'éducation évoque, ainsi, la lutte contre l'illettrisme à l'article L 121-2 dans sa rédaction issue de l'article 9 de la loi du 8 juillet 2013 d'orientation et de programmation pour la refondation de l'école de la République. *« La lutte contre l'illettrisme et l'innumérisme constitue une priorité nationale. Cette priorité est prise en compte par le service public de l'éducation ainsi que par les personnes publiques et privées qui assurent une mission de formation ou d'action sociale. Tous les services publics contribuent de manière coordonnée à la lutte contre l'illettrisme et l'innumérisme dans leurs domaines d'action respectifs. »* Ce principe a été précisé dans la circulaire n° 2013-179 du 12 novembre 2013 du ministre de l'Education nationale « prévenir l'illettrisme ».

Ce thème est par ailleurs de longue date traité au code du travail dans un ensemble de dispositions législatives et réglementaires :

Le fondement se trouve à l'article L6111-2 (Modifié par la loi n°2017-86 du 27 janvier 2017 « égalité et citoyenneté » dite loi Kanner - art. 157)

« Les connaissances et les compétences mentionnées au premier alinéa de l'article L. 6111-1 prennent appui sur le socle mentionné à l'article L. 122-1-1 du code de l'éducation, qu'elles développent et complètent.

Les actions de lutte contre l'illettrisme et en faveur de l'apprentissage et de l'amélioration de la maîtrise de la langue française ainsi que des compétences numériques font partie de la formation professionnelle tout au long de la vie. Tous les services publics, les collectivités territoriales et leurs groupements, les

entreprises et leurs institutions sociales, les associations et les organisations syndicales et professionnelles concourent à l'élaboration et la mise en œuvre de ces actions dans leurs domaines d'action respectifs. »

Par ailleurs, un cadre juridique inspiré des mêmes principes est applicable à chacune des trois fonctions publiques.

Les Régions ont également compétence en matière de lutte contre l'illettrisme. (article L6121-2 modifié par la loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 – article 45 (V)³¹)

L'employeur se voit assigner aussi des responsabilités importantes en la matière, confirmées par la loi « avenir professionnel » sus-mentionnée du 5 septembre 2018 ³²(L 6321-1 du code du travail). **L'employeur a une obligation d'entretien des compétences, dans le contexte où certaines organisations du travail contribuent à la désaccoutumance avec l'écrit et la lecture.**

Enfin, l'ordonnance du 21 Août 2019 visant à assurer la cohérence de diverses dispositions législatives avec la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel renforce l'effectivité de cette dernière loi, en consolidant son articulation avec d'autres textes législatifs, en remédiant à des erreurs matérielles ou en réécrivant certaines dispositions afin d'en clarifier ou d'en préciser la portée. A ce titre, et dans l'esprit des préconisations formulées en la matière par la mission, pour toutes les entreprises qui souhaitent organiser une mobilité interne de certains salariés, confrontés à une forte mutation de l'activité à travers le dispositif de reconversion ou de promotion par l'alternance, le périmètre des prises en charge est revu et intègre désormais les actions accomplies dans le cadre d'une validation des acquis de l'expérience ainsi que les actions de formation aux savoirs et compétences de base. En outre, une meilleure régulation, par le biais d'un accord de branche qui peut prévoir un financement de la rémunération du salarié, est créée.

³¹ Article L6121-2 Modifié par LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 45 (V)

« I.-La région organise et finance le service public régional de la formation professionnelle selon les principes ci-après. Toute personne cherchant à s'insérer sur le marché du travail dispose, quel que soit son lieu de résidence, du droit d'accéder à une formation professionnelle afin d'acquérir un premier niveau de qualification, de faciliter son insertion professionnelle, sa mobilité ou sa reconversion. A cette fin, la région assure, selon des modalités définies par décret, l'accès gratuit à une formation professionnelle conduisant à un diplôme ou à un titre à finalité professionnelle classé au plus au niveau IV et enregistré au répertoire national des certifications professionnelles prévu à l'article L. 6113-1.

Des conventions conclues entre les régions concernées ou, à défaut, un décret fixe les conditions de la prise en charge par la région de résidence du coût de la formation et, le cas échéant, des frais d'hébergement et de restauration d'une personne accueillie dans une autre région.

II.-La région exerce, dans le cadre du service public régional de la formation professionnelle, les missions spécifiques suivantes :

1° En application de l'article L. 121-2 du code de l'éducation, 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 ;

(...)

6° Elle peut conduire des actions de sensibilisation et de promotion de la validation des acquis de l'expérience et contribuer au financement des projets collectifs mis en œuvre sur le territoire afin de favoriser l'accès à cette validation. »

³² Article L6321-1 modifié par la loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 8 (V))

« 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 compétences mentionné au 1° de l'article L. 6312-1. Elles peuvent permettre d'obtenir une partie identifiée de certification professionnelle, classée au sein du répertoire national des certifications professionnelles et visant à l'acquisition d'un bloc de compétences. »

Au total, l'inscription tant dans le code de l'éducation que dans le code du travail de l'accès aux compétences de base et des actions de lutte contre l'illettrisme organise un mécanisme complet de déploiement et de financement desdites actions au titre de la formation initiale, de la formation tout au long de la vie ³³ qui, depuis 2015, s'appuie sur les Régions.

1.3.2 Des avancées notables dans les branches professionnelles grâce aux financements du fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP)

Le bilan dressé par le FPSPP des appels à projets « illettrisme » lancés ces dernières années met clairement en évidence la nécessité de donner une impulsion nationale privilégiant la mobilisation des branches et des opérateurs de compétences qui peuvent être des relais efficaces pour accompagner les entreprises dans la réalisation de leur projet de développement de compétences et la prise en charge de l'illettrisme qui peut en découler. De 2010 à fin 2015, 177 M€ ont été mobilisés, dont 8,7 M€ contribuant à la lutte contre l'illettrisme en outre-mer. Près de 143.000 personnes ont bénéficié d'une action de formation visant l'acquisition ou le renforcement des compétences de base.

Les actions de mobilisation initiées par les OPCA dans le cadre de ces appels à projets FPSPP ont été déployées à grande échelle sous l'effet :

- d'une référence claire et explicite à la définition de l'illettrisme inscrite dans l'appel à projets ;
- d'une approche par les compétences (et non pas une approche par profil linguistique), en imposant aux organismes de formation de bâtir des parcours de formation prenant appui sur le référentiel des compétences clés en situation professionnelle diffusé par l'ANLCI ;
- d'un espace de mutualisation et d'échanges de pratiques inter OPCA co-animé par le FPSPP et l'ANLCI, afin de professionnaliser les conseillers dans leurs missions d'accompagnement des entreprises sur la prise en charge de l'illettrisme au travail. De nombreuses ressources et outils très opérationnels ont été produits dans ce cadre : une cartographie des pratiques réussies qui ont fait leurs preuves, des contenus de formation pour les conseillers, des outils d'aide à l'évaluation des effets et impacts des formations de base au travail...

Ces travaux animés par l'ANLCI et le FPSPP ont permis aux OPCA de construire une ingénierie de formation et une offre de service « compétences de base » contextualisée aux secteurs professionnels couverts. **Force est de constater que l'enveloppe dédiée par le FPSPP a été un accélérateur de solutions pour les OPCA en matière de lutte contre l'illettrisme.**

Par ailleurs, le CNFPT et l'ANFH sur le champ des fonctions publiques territoriale et hospitalière ont aussi pris de nombreuses initiatives en ce domaine. A cet égard, le programme « Compétences clés » piloté par l'ANFH (fonction publique hospitalière) et l'offre nationale harmonisée du CNFPT (fonction publique territoriale) permettent un développement important de la lutte contre l'illettrisme pour les agents publics et peuvent inspirer le développement de nouvelles initiatives.

Cette impulsion nationale devrait s'articuler systématiquement autour de trois axes : - La sensibilisation des entreprises, des représentants du personnel et de l'environnement (médecins du

³³ D'autant que (voir infra article L 6111-2 code du travail 2ème alinéa) : « Tous les services publics, les collectivités territoriales et leurs groupements, les entreprises et leurs institutions sociales, les associations et les organisations syndicales et professionnelles concourent à l'élaboration et la mise en œuvre de ces actions dans leurs domaines d'action respectifs. »

travail par exemple), la détection des situations de fragilités et l'investissement dans la mise en place de parcours de formation adaptés au profil et au contexte professionnel des personnes.

1.3.3 Mais une sensibilisation et un outillage des entreprises qui demeurent insuffisants

Sur les 2.500.000 personnes concernées par l'illettrisme en France, plus de la moitié (51 %) exercent une activité professionnelle. Sur l'ensemble de la population scolarisée en France, 6 % des personnes qui sont en emploi seraient donc en situation d'illettrisme. Grâce aux chiffres de l'illettrisme et aux campagnes d'information, les partenaires sociaux, les organismes qui mutualisent les fonds de la formation professionnelle ont pris conscience de la nécessité d'agir et ont bâti des plans d'action. L'ANLCI a contribué à outiller ces démarches en mettant à disposition son « *référentiel des compétences clés en situation professionnelle* » et des guides pour agir. La coopération opérationnelle engagée entre tous les partenaires signataires du référentiel a permis l'installation de solutions à plus grande échelle. C'est aussi le cas dans la fonction publique territoriale et dans la fonction publique hospitalière. Le socle de connaissances et de compétences professionnelles, reconnu par le certificat CléA, permet d'inscrire la lutte contre l'illettrisme dans un parcours à visée de reconnaissance professionnelle utile pour le droit à l'emploi. Ce parcours de formation aux savoirs de base qui conduit à l'obtention du certificat CléA est éligible au compte personnel de formation. Pour que les entreprises, directions des ressources humaines, responsables de formation, représentants du personnel, conseillers d'OPCA et de Fongecif soient mieux outillés, une formation en ligne intitulée « Comment aborder l'illettrisme dans le monde du travail pour proposer une solution efficace ? » a été développée. Une campagne nationale de sensibilisation des directeurs des ressources humaines a été organisée en 2018 par l'ANLCI avec l'appui actif de l'Association nationale des directeurs des ressources humaines (ANDRH).

Les initiatives visant à susciter une prise de conscience sur la présence de l'illettrisme en entreprise (publique ou privée), à outiller ceux qui ont la capacité à investir dans le développement des compétences de base, à mettre en place des parcours de ré-acquisition doivent être soutenues et amplifiées car les transformations du travail sont importantes et très rapides (érosion des compétences de base des salariés, mise en place d'outils numériques, changement des méthodes de travail exigeant davantage d'autonomie...). Ces transformations mettent à jour les situations d'illettrisme, révèlent des fragilités chez certains salariés et exigent l'émergence de logiques d'anticipation et d'investissement dans l'acquisition des compétences de base.

L'association nationale des directeurs des ressources humaines (ANDRH) a adressé en juin 2019 à ses adhérents le questionnaire, que la mission lui avait adressé, pour recueillir leurs retours d'expérience et leurs avis sur leurs besoins et sur les dispositifs existants dans le domaine de l'illettrisme des salariés et demandeurs d'emploi. Cent-trente-huit DRH représentant des entreprises de tous secteurs d'activités et de tailles variées ont répondu. La synthèse des résultats figure en annexe n° 5. Il en ressort de manière très claire que :

- les enjeux de la lutte contre l'illettrisme sont bien identifiés par les services de ressources humaines ;
- la politique publique et ses acteurs ne sont pas ou très peu connus ;
- les DRH posent quasiment tous la question du financement par les entreprises de l'accès aux savoirs de base qui devraient, selon eux, être acquis à l'école et dès la prime jeunesse ;
- les formations contre l'illettrisme nécessitent une prise en charge spécifique qui appelle un accompagnement des services de ressources humaines.

Globalement, les nouveaux outils mis en place dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle - le plan de développement des compétences, le CPF, les entretiens professionnels, le conseil en évolution professionnelle, les nouvelles modalités d'alternance en entreprise, les actions de formation en milieu de travail (AFEST)- devront être mobilisés pour accélérer l'accès des salariés des entreprises et des agents de la fonction publique aux formations aux compétences de base.

1.3.4 Un outil majeur pour faire reculer l'illettrisme : la certification CléA

1.3.4.1 Définition et déploiement :

Les partenaires sociaux et le législateur ont souhaité définir l'ensemble du « socle de connaissances et de compétences qu'il est utile pour un individu de maîtriser afin de favoriser son accès à la formation professionnelle et son insertion professionnelle ». La maîtrise de ce socle a fait l'objet d'une certification élaborée au niveau interprofessionnel au sein du Comité paritaire interprofessionnel national pour l'emploi et la formation (COPANEF) qui s'appuie sur un référentiel de contenu et un référentiel d'évaluation enregistrés au répertoire spécifique des certifications professionnelles sous les dénominations « *certificat CléA* » et « *certificat CléA numérique* »³⁴. Suite à la suppression du COPANEF en 2018, les droits de propriété intellectuelle de ces deux certifications ont été confiés par arrêté ministériel du 19 février 2019 à l'Association nationale pour la certification paritaire interprofessionnelle et l'évolution professionnelle (CertifPro).

Le certificat CléA n'est pas référencé au regard des niveaux de qualification. Mais au regard des travaux menés par l'ANLCI, ce certificat coïncide avec la fin du degré 2 du référentiel des compétences clés en situation professionnelle de l'ANLCI (correspondant à la sortie de l'illettrisme) ainsi qu'avec la fin du degré 3 (degré à atteindre pour éviter « l'illettrisme de retour »)³⁵.

Par délégation de CertifPro, les certificats CléA sont délivrés par une soixantaine de commissions paritaires nationales de l'emploi (CPNE) et par chaque comité paritaire interprofessionnel régional (désormais dénommés *Transitions Pro*). L'annexe n° 7 présente les statistiques CléA par régions et branches professionnelles ainsi que des statistiques globales.

Encadré 5 : Résumé des chiffres CléA

Près de 20 000 salariés et près de 80 000 demandeurs d'emploi se sont inscrits depuis janvier 2016 à la certification CléA. 31360 certificats CléA ont été délivrés. Début 2019, suite à la suppression du FPSPP, on a observé un effondrement des inscriptions, dans l'attente d'un nouveau circuit de financement. L'ordonnance corrective d'Août 2019 devrait permettre de rétablir les circuits de financement.

75 % des inscrits sont d'un niveau V ou infra (38 % niveau VI ou Vbis, 37 % niveau V)

25 % des inscrits ont obtenu directement la certification CléA suite à l'évaluation préalable des acquis (validation des 7 domaines)

65 % des inscrits ont validé dès l'évaluation préalable un ou plusieurs domaines : 49,7 % le domaine 1 « communiquer en français », 36,6 % le domaine 2 « utiliser les règles de base de calcul », 35,7 % le domaine 3 « utiliser les outils numériques », 33,3 % le domaine 4 « travailler en équipe », 33,3 % le domaine 5 « résoudre des problèmes », 33,3 % le domaine 6 « organiser son travail », 33,3 % le domaine 7 « utiliser les ressources disponibles ».

³⁴ Le référentiel de « *CléA* » couvre 7 domaines et 28 sous-domaines. Le référentiel de « *CléA numérique* » couvre 4 compétences clés dans le domaine numérique.

³⁵ Voir plus haut.

58,4 % le domaine 3 « utiliser les techniques usuelles de l'information et de la communication numérique », 70,6 % le domaine 4 : « travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe », 63 % le domaine 5 : travailler en autonomie et réaliser un objectif individuel » 69,1 % le domaine 6 : « apprendre à apprendre tout au long de la vie », et 50,5 % le domaine 7 « maîtriser les gestes et postures et les règles d'hygiène et environnementale élémentaires »

10 % des inscrits ont renoncé à passer l'évaluation préalable des acquis ou ont été orientés après cette évaluation vers d'autres dispositifs avant formation

1.3.4.2 Enjeux et atouts de CléA

La certification CléA n'a pas été construite comme un outil de lutte contre l'illettrisme mais bien comme la première marche de qualification professionnelle des salariés et demandeurs d'emploi. Rien d'étonnant donc à ce que certaines personnes soient particulièrement éloignées du niveau correspondant au certificat CléA. Certains acteurs ont en conséquence souhaité apporter des réponses à ces situations en élaborant des référentiels et certifications spécifiques : par exemple le certificat de maîtrise des compétences clés de la propreté (MCCP) de la branche professionnelle de la propreté, ou en organisant une offre de formations qui débouchent sur des attestations de formation souvent inscrites dans des programmes spécifiques (VISAS, CARED, OCB, compétences de base, prépa clés...) organisés principalement par les Régions.

Les personnes en situation d'illettrisme sont éligibles à CléA en tant que public prioritaire. Au demeurant, pour ce public, la question est moins celle de l'éligibilité que celle de l'opportunité de CléA pour leur parcours et des mesures à mettre en place pour optimiser leur accès à la certification. **Assez unanimement, les personnes et organismes auditionnés par la mission confirment que le niveau de positionnement du certificat CléA est approprié et qu'il n'y a pas à le modifier fondamentalement. Il correspond à ce qui peut être qualifié de « niveau de sortie de l'illettrisme ».** Si le niveau du certificat CléA est approprié comme niveau de « sortie de l'illettrisme » souhaité par tous les acteurs, une sorte de « sous socle », un « infra CléA », non seulement n'est pas utile, mais pourrait s'avérer contre-productif. En effet, si les résultats escomptés sont de permettre à tout individu d'être assuré de disposer des fondamentaux nécessaires pour favoriser son insertion et son accès à la formation, lui décerner des certifications intermédiaires risque d'apporter une confusion et de le faire rester à un niveau insatisfaisant. Le certificat socle CléA se décompose non seulement en domaines mais aussi en sous-domaines (voir plus haut). Ces derniers se présentent donc déjà comme des « jalons », des « repères » intermédiaires qui pourraient faire l'objet d'attestations spécifiques. Certains ont évoqué la remise de « *badges* »³⁶. L'hypothèse de considérer chaque domaine comme un bloc de compétence, à part entière, éligible au répertoire spécifique des certifications peut aussi s'examiner.

L'évaluation préalable des acquis est décrite par la plupart des interlocuteurs de la mission comme le moyen « non scolaire » de démontrer aux intéressés qu'ils possèdent des compétences et ainsi de leur redonner confiance pour engager une démarche sur les domaines qu'ils ne maîtrisent pas. L'évaluation préalable permet de valoriser les acquis tout en indiquant le parcours restant à accomplir. C'est ce parcours qu'il pourrait être pertinent de jalonner afin de faciliter la progression par la valorisation d'étapes intermédiaires.

³⁶ Sur ce sujet voir par exemple : <https://openbadgepassport.com>.

A ce titre, certaines des personnes auditionnées envisagent de faire de l'évaluation préalable CléA un outil de positionnement des personnes tant dans le cadre du service national universel (SNU) qu'en amont de tout parcours de formation (apprentissage, contrat de professionnalisation, compte personnel de formation (CPF), compte personnel de transition (CPT), certificat de qualification professionnelle (CQP)...) ou en amont de tout plan de développement des compétences. Il faut également noter que plusieurs interlocuteurs de la mission travaillant au profit de publics spécifiques - personnes sous main de justice, jeunes de 16 à 18 ans - ont insisté sur le fait que le certificat CléA leur paraît plus pertinent pour ces publics que le certificat de formation générale (CFG) de l'Education nationale actuellement largement utilisé pour les détenus, les jeunes pris en charge au pénal et les jeunes de 16 à 18 ans désormais soumis à l'obligation de formation.

En conclusion sur ce point, selon l'avis partagé des partenaires sociaux et des autres interlocuteurs de la mission, le certificat CléA présente les quatre avantages suivants :

- **Il a pour cible prioritaire un public peu qualifié :** Le certificat CléA s'adresse principalement à des personnes peu qualifiées, n'ayant pas de certification professionnelle, fragilisées socialement par les évolutions économiques. Cette démarche de certification leur permet de rester en contact avec l'emploi, d'avoir une présence plus visible sur le marché du travail.
- **Il est pleinement intégré aux dispositifs de la formation professionnelle.** Le certificat CléA peut être obtenu via tous les dispositifs de la formation professionnelle. Salariés et demandeurs d'emploi peuvent mobiliser leur compte personnel de formation (CPF) et trouveront un appui utile dans le cadre du conseil en évolution professionnelle (CEP). Les salariés peuvent accéder à cette certification sur leur temps de travail sans l'accord de l'employeur, sauf pour le choix des dates où s'effectueront les actions d'évaluation ou de formation.
- **Il met en évidence les points forts plutôt que de stigmatiser les manques.** En visant à repérer les acquis de la personne plutôt que ses manques, l'évaluation proposée par CléA veut faire oublier aux candidats l'image stigmatisante de l'examen ou de l'épreuve, souvent liée à l'apprentissage des savoirs fondamentaux.
- **Il constitue une base pour aller plus loin.** Les connaissances et compétences liées à CléA sont une base suffisante pour permettre aux personnes certifiées de suivre des formations, de continuer à apprendre tout au long de leur parcours professionnel, de manière à s'adapter aux évolutions dans tous les domaines.

1.4 Globalement, l'illettrisme a régressé en France entre 2004 et 2011 mais son éradication exigera un « changement d'échelle » des actions engagées

Si les résultats obtenus France entière entre les deux enquêtes disponibles de 2004 et 2011 sont globalement encourageants (1.4.1), le repérage chaque année de cohortes massives de jeunes en difficulté avec les savoirs de base (1.4.2) et la situation dans les départements d'outre-mer (1.4.3) demeurent des sujets de préoccupation.

1.4.1 Des indicateurs globaux d'illettrisme en recul

Les enquêtes « Information et vie quotidienne » (IVQ) réalisées par l'INSEE avec la coopération de l'ANLCI donnent désormais des informations fiables et non contestées sur le nombre de personnes confrontées à l'illettrisme, sur leur âge, leur situation professionnelle, leur lieu de résidence, sur la langue qu'elles parlaient à la maison à l'âge de cinq ans. La première enquête IVQ comportant un module de détection de l'illettrisme a été lancée par l'INSEE en 2004. Les résultats obtenus en 2006

faisaient état de 3.100.000 personnes confrontées à l'illettrisme ce qui représentait 9 % des personnes âgées de 18 à 65 ans ayant été scolarisées en France. Une nouvelle enquête a été conduite par l'INSEE en 2011 avec les mêmes outils de mesure qu'en 2004. Elle a mis en évidence que 7 % de la population soit 2 500 000 personnes sont en situation d'illettrisme : globalement, le nombre de personnes confrontées à l'illettrisme a régressé de 20 % en France entre 2004 et 2011.

On observe donc des résultats globalement encourageants entre 2004 et 2011 puisque le nombre de personnes confrontées à l'illettrisme a diminué de 20 % entre 2004 et 2012 (3.100.000 personnes en situation d'illettrisme en 2004, 2.500.000 personnes en 2012).

Les disparités régionales demeurent notables avec un taux d'illettrisme très inférieur à la moyenne en Ile-de-France (4,5 %) et, à l'inverse, des taux très supérieurs à la moyenne nationale en Picardie et dans le Pas-de-Calais (avec respectivement 11 % et 11,5 %). Enfin, la répartition selon le sexe des personnes en situation d'illettrisme demeure inégale avec, parmi elles, 39,5 % de femmes pour 60,5 % d'hommes.³⁷

Pour la mission, éradiquer l'illettrisme appelle un changement d'échelle des actions, à la mesure de l'effort consenti par la collectivité dans le cadre du plan d'investissement dans les compétences (PIC) : 15 milliards d'euros sur la durée du PIC dont 42 % au profit des demandeurs d'emploi. **Pour parvenir à des résultats dans le domaine de l'illettrisme, il faudra s'assurer de ce que les personnes « invisibles », pour lesquelles ces solutions ont été imaginées, bénéficient d'une réponse effective à leur problème.**

Le renforcement de cette dimension paraît d'autant plus important que les financeurs des actions de formation de base ont alerté la mission sur leurs difficultés à toucher les personnes les plus fragiles, celles qui ne fréquentent pas les dispositifs, quel que soit leur âge. Le passage d'une logique de prescription à une logique de construction de parcours nécessite de repenser « l'accroche » des personnes confrontées à l'illettrisme. L'accès effectif à une formation aux compétences de base appelle un effort supplémentaire de repérage, de dédramatisation, de mise en confiance que peu de dispositifs prennent en compte aujourd'hui. Cela suppose en effet la construction de partenariats opérationnels solides avec les acteurs de la société civile qui connaissent bien les personnes confrontées à l'illettrisme et sont en capacité de les accompagner vers les solutions de proximité qui existent. Le travail actuellement conduit avec le réseau de l'insertion par l'activité économique illustre cette démarche. **Dans le paysage des acteurs de la formation aux savoirs de base, les ateliers pédagogiques personnalisés (APP) jouent un rôle important et ont largement enrichi les réflexions de la mission.**

Encadré 6 : Les Ateliers de Pédagogie Personnalisée (APP)

Les Ateliers de Pédagogie Personnalisée (APP) ont été créés voici plus de trente ans³⁸ pour garantir à chacun sur son territoire l'accès aux compétences de base avec des modalités pédagogiques bienveillantes et innovantes : « atelier » pour souligner la petite taille, « pédagogique » pour indiquer qu'il s'agit d'un espace de formation et « personnalisé » pour préciser que la réponse est adaptée à chaque personne. Les APP se caractérisent par une approche inter-institutionnelle et par des partenariats, par la permanence de l'offre, conçue en entrée-sortie permanente (« file active ») ; par l'individualisation des parcours et l'articulation avec les autres offres de formation, au regard desquelles ils doivent être complémentaires et non subsidiaires ; la personnalisation de la réponse,

³⁷ Données de l'INSEE, enquête « information et vie quotidienne », 2012

³⁸ La circulaire de la délégation à la formation professionnelle N°1030 du 13 mars 1986 énonçait les éléments de l'actuel cahier des charges des APP pour consolider les mises en œuvre et financements d'actions de « lieux ressources formation » dénommés par la suite APP.

afin de s'adapter au profil de la personne, à son projet et à ses disponibilités ; la contractualisation, obligatoire, entre la personne et l'APP, des objectifs pédagogiques et des moyens mis en œuvre pour les atteindre ; la nécessité de disposer de locaux propres à l'APP (distincts de ceux du centre de formation) et d'une équipe composée pour une part de permanents dédiés à cette action.

Après le désengagement de l'Etat à partir de 2007, le réseau des APP piloté par l'association APAP a poursuivi la valorisation, la reconnaissance et le développement des APP. Depuis leur création, les APP adhérents du réseau national ont formé plus de 3 millions de personnes. **Les APP représentent 225 points d'accès à l'accompagnement et la formation : 120 APP en France métropolitaine et DROM, et 105 antennes géographiques.**

En 2018, le réseau a accueilli 33 000 personnes et réalisé près de 2 800 000 heures de formation.

Dans le contexte d'un renforcement et d'une intensification des actions de lutte contre l'illettrisme, le rôle de l'ANLCI et de ses correspondants régionaux pourrait être davantage orienté vers une forme d'assistance à maîtrise d'ouvrage auprès des services en charge de la gestion des crédits afin de garantir des réponses de qualité, véritablement inclusives pour les personnes ne maîtrisant pas les compétences de base. La coopération engagée par l'ANLCI avec l'association Régions de France en vue de faciliter les échanges d'informations entre les services des conseils régionaux s'inscrit dans cette logique. Sur les territoires, seuls les chargés de mission régionaux de l'ANLCI peuvent impulser ce type de rapprochements et organiser la coopération entre les services de l'Etat, des collectivités et des acteurs engagés contre l'illettrisme pour que l'investissement massif dans les compétences de base produise le plus fort impact social et que les politiques publiques réussissent. Or le réseau est aujourd'hui fragilisé par la disparition de certains postes ou l'absence de remplacement des chargés de mission ayant pris leur retraite ou ayant changé de fonctions, sans solution pérenne à ce jour. Il semble plus pertinent pour l'avenir d'envisager une réponse structurelle et nationale à cet enjeu en offrant à l'ANLCI les moyens de financer les postes de ses correspondants régionaux et en réactualisant la circulaire du Premier ministre du 20 juin 2001. (voir propositions relatives à la gouvernance *infra*).

1.4.2 L'arrivée continue de cohortes de jeunes en situation d'illettrisme sur le marché du travail

Le 1er juillet 2010, la Journée Défense et Citoyenneté (JDC) a pris la suite de la Journée d'Appel à la Défense (JAPD) qui elle-même avait été initiée en 1998 pour les jeunes hommes âgés de 17 à 25 ans ayant effectué leurs formalités de recensement. Les filles ont rejoint les garçons en 2000. En 2003, le protocole de test initial a été modifié. Le mode de passation des nouveaux tests a changé en 2009. Actuellement les tests sont « automatisés » et ne demandent plus d'intervention du personnel du ministère des armées. Les tests n'ont pas seulement pour objet de mesurer l'illettrisme mais ont une vocation plus large, celle de mesurer les compétences des jeunes face à la lecture. Rappelons que l'illettrisme qualifie la situation des jeunes qui éprouvent de très graves difficultés face à l'écrit, au point de ne pas lire, écrire un message très simple et qu'il ne couvre pas la situation de tous ceux qui, à des degrés divers, ont certaines difficultés avec l'écrit. Si, d'après les chiffres JDC, près de 10 % des jeunes à l'issue de la scolarité obligatoire éprouvent des difficultés face à l'écrit, le pourcentage de ceux qui ne maîtrisent pas la base de la base (apprentissages fondamentaux) et éprouvent des difficultés si graves qu'elles peuvent entrer dans la définition de l'illettrisme, s'élève à moins de 5 % de la classe d'âge, ce qui représente néanmoins par exemple 33 000 jeunes parmi ceux qui ont participé à la JDC en 2015. (Voir annexe n° 9- chiffres JDC).

Tableau 2 : Chiffres* nationaux et régionaux des Journées Défense Citoyenneté de 2004 à 2015 (jeunes en situation d'illettrisme en pourcentage des jeunes présents à la JDC – métropole³⁹⁾

jeunes repérés en situation d'illettrisme lors de la JDC (en pourcentage des jeunes présents à la JDC pendant l'année dans la région)

Année	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Ensemble des régions de métropole	4,4	4,3	4,8	4,9	4,9	4,5	4,3	4,1	3,7	3,5	3,5	3,6

Source : Ministère de la défense - DSN, MENESR-DEPP *Profils 1 & 2 et Agence nationale de lutte contre l'illettrisme

En conclusion, des indications précises, robustes et sur longue période sur les jeunes âgés de 17 ans, soumis à des tests, nous sont fournies chaque année grâce à la Journée Défense et Citoyenneté : ainsi, en France métropolitaine en 2015, 3,6 % des jeunes âgés de 16-17 ans recensés sont en situation d'illettrisme et 9,4 %⁴⁰ ont des difficultés de compréhension d'un texte simple. Chaque année depuis 2004, en métropole, plus de 30 000 jeunes supplémentaires sont repérés en situation d'illettrisme. En outre, au moins 70 000 jeunes chaque année, soit environ 9 % de la classe d'âge, se trouvent en grande difficulté, et risquent donc, faute de remédiation, de basculer dans l'illettrisme à l'âge adulte.

Comme l'écrit la Cour des Comptes dans son rapport de 2016 sur la JDC⁴¹, « Les armées ont toujours joué un rôle dans la détection des difficultés des jeunes, rôle d'autant plus irremplaçable qu'elle touche des jeunes qui ne sont plus dans le système scolaire » mais « La détection des difficultés de lecture est mieux connue au plan statistique qu'elle n'est suivie au plan individuel ». Lorsque les jeunes concernés sont sortis du système scolaire, ils sont reçus par les encadrants de la JDC et orientés vers les missions locales. L'exploitation des résultats semble moins systématique s'agissant du suivi individuel des jeunes identifiés en difficultés de lecture lorsqu'ils sont scolarisés⁴². Les résultats particuliers des jeunes scolarisés (58 912 en 2014 par exemple) sont transmis aux directeurs académiques des services de l'éducation nationale (DASEN) par les Centres du service national. Mais la communication subséquente par ces services aux responsables des établissements scolaires concernés ne serait pas systématique. La Cour note que « La détection au cours de la JDC des difficultés de lecture ne semble donc pas toujours déboucher sur une action de remédiation auprès des élèves concernés, malgré des initiatives locales intéressantes⁴³. »

³⁹ Les chiffres issus de la JDC pour les départements d'outre-mer sont analysés plus loin.

⁴⁰ Toutes les séries chiffrées disponibles peuvent être consultées sur le site internet : www.anlci.gouv.fr

⁴¹ Cour des comptes « La journée défense et citoyenneté » – janvier 2016 - www.ccomptes.fr. Dans le cadre du protocole qui les lie, les ministères de la défense et de l'Education nationale sont également convenus d'exploiter, en aval de la JDC, les résultats des tests de lecture, qui sont transmis par la DSN aux services de l'éducation nationale. La direction générale de l'enseignement scolaire (DGESCO) indique que ces données ont été prises en compte par le plan national de prévention et de lutte contre l'illettrisme, présenté en novembre 2013. Les résultats des tests donnent lieu à une exploitation par la direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance (DEPP) qui publie les résultats annuels.

⁴² Ainsi les fichiers de la direction du service national ne sont pas interconnectés avec le système « SIEI » du ministère de l'Education nationale qui rassemble les informations permettant d'identifier les décrocheurs, alors que la détection rapide fait partie des conditions de la lutte contre le décrochage scolaire. Une circulaire Education nationale de 2013 « Prévenir l'illettrisme » vise toutefois à mieux informer les équipes éducatives, en faisant connaître les résultats obtenus lors des tests de la Journée défense et Citoyenneté (JDC) dans l'académie.

⁴³ Par exemple le centre du service national (CSN) de Dijon sensibilise les proviseurs à l'intérêt du test de lecture en JDC, et l'académie organise le lien entre les inspections académiques et les établissements scolaires sur la transmission des données. Les formalités accomplies en début de JDC (fiche à remplir comportant des informations sur la situation au regard de la scolarité, des études ou d'un apprentissage ou encore de l'emploi), ainsi que le test de lecture et l'entretien avec un

1.4.3 La question des DOM

1.4.3.1 Des indicateurs préoccupants :

Environ une personne sur cinq est estimée en situation de difficultés graves de calcul, de lecture et d'écriture du français dans les territoires d'outre-mer, soit une proportion bien plus large que dans l'hexagone. Le Comité Interministériel de l'outre-mer (CIOM) a souligné l'importance de la lutte contre l'illettrisme parmi les mesures prises lors des Etats Généraux de l'outre-mer de 2009. L'objectif était de réduire au moins de moitié l'écart avec l'hexagone en cinq ans.

Le ministère des outre-mer a publié en 2019 une « étude relative aux politiques de prévention et de lutte contre l'illettrisme en outre-mer ». ⁴⁴ Cette étude comporte des monographies extrêmement riches et détaillées pour les territoires de la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, Mayotte et La Réunion. En 2015, 20,2 % des jeunes ultramarins de 17 ans sont considérés en situation d'illettrisme, contre 3,6 % dans l'hexagone (moyenne globale 4,3 %) ⁴⁵. La part de jeunes en situation d'illettrisme est ainsi 5,5 fois plus élevée dans les territoires ultramarins que dans l'hexagone. De plus, en 2014, 35,7 % des jeunes ultramarins étaient considérés en difficultés de lecture, contre 7,9 % dans l'hexagone. ⁴⁶

Tableau 3 : Taux d'illettrisme constaté parmi les jeunes recensés au cours de la JDC depuis 2009

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Guadeloupe	16,8 %	19,0 %	20,1 %	17,8 %	16,5 %	16,1 %	16,0 %
Guyane	25,7 %	26,2 %	28,7 %	26,9 %	25,8 %	27,2 %	28,8 %
Martinique	16,6 %	16,1 %	17,1 %	15,6 %	15,8 %	16,3 %	19,5 %
Mayotte	49,1 %	48,4 %	44,3 %	49,5 %	47,9 %	48,9 %	50,9 %
Réunion	15 %	16,9 %	15,5 %	14,7 %	14,0 %	14,4 %	14,8 %
Ensemble DOM	19 %	20,4 %	20,6 %	19,5 %	19,0 %	19,2 %	20,2 %
Métropole + DOM	5,10 %	5,1 %	4,8 %	4,4 %	4,1 %	4,1 %	4,3 %

Sur la période 2009-2015, La Réunion, la Guadeloupe et la Martinique ont des taux d'illettrisme des jeunes globalement identiques, autour de 15 % à 20 % selon le territoire et l'année. La Guyane se détache de ce groupe avec des taux oscillant entre 25,7 % et 28,8 %. La situation est encore plus préoccupante pour les jeunes de Mayotte qui sont près de 50 % à être affectés par ce phénomène.⁴⁷ Pour l'ensemble des territoires (sauf pour la Guadeloupe), on observe depuis 2013 une augmentation de 1 à 3,7 points de la proportion des jeunes en situation d'illettrisme.

responsable de la session, permettent parfois un premier échange en vue d'une remédiation et une orientation vers un dispositif adapté (par exemple EPIDe, ou SMA en outre-mer). Les coordonnées de ces appelés sont adressées à l'une de ces structures, et un volontaire du service civique assure un suivi pendant environ trois mois.

⁴⁴ Direction générale de l'outre-mer, 173 pages.

⁴⁵ Source : Journée défense et citoyenneté, 2015

⁴⁶ Voir aussi : James Samuel, 2018, « Illettrisme, insertion professionnelle, santé : des défis pour les politiques de jeunesse en outre-mer. Enseignements des évaluations d'expérimentations », INJEP.

⁴⁷ Sur la situation à Mayotte, voir aussi rapport IGA-IGF-IGAS-CGEDD « L'organisation des pouvoirs publics à Mayotte » 2019

Les outre-mer se caractérisent également par la diversité des langues qui y sont parlées. Le français, bien que langue officielle, n'est pas la langue d'origine pour une partie variable d'habitants de ces territoires : à La Réunion, la plupart des habitants utilise oralement le créole, comme langue première, maternelle et référente d'une identité. Ainsi, sept réunionnais sur dix, âgés de 16 à 65 ans, parlent uniquement le créole durant leur enfance ; en Guyane, le français n'est la langue maternelle que de seulement 14 % de la population. En effet, une trentaine de langues se côtoient sur le territoire. A Mayotte enfin, les deux langues vernaculaires utilisées à l'oral sont le shimaoré et le shibushi, de surcroît grammaticalement très éloignées du français. Seul un habitant sur dix déclare le français comme langue parlée durant l'enfance.

1.4.3.2 Des actions de remédiation volontaristes :

Une convention entre le ministère des Outre-mer et l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) a été signée le 6 octobre 2015. Cette dernière a pour objet de définir comment les deux entités « mettent en commun leurs savoir-faire et leurs expériences au service des ultramarins ». Le financement de ces actions passe notamment par : l'engagement du ministère des Outre-mer à verser 45 000 € annuels à l'ANLCI, dont il est un des membres fondateurs; l'utilisation du Fonds européen de développement régional (FEDER) ; les appels à projet du Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse (FEJ) émergeant sur les crédits ultramarins. Par ailleurs, en 2013, des crédits européens Europact, d'un montant de 300 000 €, ont été mobilisés, ce qui a permis aux outre-mer de faire l'objet d'une attention particulière lors des Assises nationales et européennes de l'illettrisme, en novembre 2013. Grâce à ce financement, des assises régionales ont pu se tenir en outre-mer.

Le ministère des Outre-mer déploie des mesures des mesures spécifiques, avec la mise en œuvre de plans pluriannuels de lutte contre l'illettrisme dans chacun des DROM. Ces plans reposent sur une double dimension interministérielle et inter-partenaire et donnent lieu à une contractualisation sur trois à cinq ans. La nomination de sous-préfets délégués à la cohésion sociale et à la jeunesse, secrétaires généraux adjoints, a été décidée depuis 2010 dans chacun des DROM. Placés sous l'autorité du préfet, ils sont chargés de coordonner les politiques de cohésion sociale territorialisées. Ils ont la responsabilité de la conduite et du suivi de plans locaux pluriannuels de prévention et de lutte contre l'illettrisme.

Le Service Militaire Adapté joue un rôle important en matière de lutte contre l'illettrisme (SMA). Il intervient prioritairement auprès des jeunes les plus fragiles, c'est-à-dire ceux qui sont sans diplôme et très éloignés de l'emploi. ⁴⁸La lutte contre l'illettrisme est consubstantielle à la formation délivrée au sein du SMA. Ainsi, le programme SMAAlpha vise à évaluer puis renforcer les compétences de base des jeunes, détectés en difficulté. Il s'appuie sur une plateforme numérique permettant d'assurer une évaluation puis une remédiation cognitive individualisée.

Le Fonds d'expérimentation pour la jeunesse (FEJ) a engagé des expérimentations outre-mer en la matière. ⁴⁹ Parmi les dispositifs de lutte contre l'illettrisme expérimentés, trois catégories peuvent être distinguées. La première vise à développer la coéducation (La Réunion), la deuxième à promouvoir le bilinguisme (Polynésie française), et la troisième à renforcer les savoirs de base des apprentis (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte et La Réunion). Ces trois dispositifs concernent des publics différents, élèves de primaire, collégiens et élèves de centres de formation d'apprentis.

⁴⁸ Voir Raphaël Chauvancy, préface du colonel Philippe Boccon-Liaudet, « Le service militaire adapté, un modèle d'insertion outre-mer », l'Harmattan, 2019.

⁴⁹ Ces expérimentations ont été évaluées. Voir notamment Samuel James, Aude Kérivel, All-Said Abderamane Cheik, « Coéducation et confiance en soi : des leviers pour lutter contre l'illettrisme des jeunes ultramarins », INJEP – analyses et synthèses n° 14, juin 2018.

Plusieurs pistes d'actions ont pu être dégagées. La première recommandation est de diagnostiquer le plus tôt possible les élèves en difficulté scolaire. Un accompagnement dès le plus jeune âge semble en effet réduire l'échec scolaire et favoriser l'assimilation des compétences de base en écriture, lecture et calcul. La deuxième piste d'action vise à donner une plus grande place aux familles dans les actions mises en place. L'objectif est que celles-ci puissent suivre leur enfant et agir en partenariat avec la communauté éducative sur les difficultés potentielles de leurs enfants. La troisième piste est l'intégration de l'apprentissage d'une ou de plusieurs langues locales dans les programmes scolaires. Cette action apparaît non seulement comme un moyen de donner confiance aux élèves, mais aussi d'associer les familles à la scolarité de leur enfant. Enfin, la dernière piste d'action porte sur la nécessité de formation de la communauté éducative à la question de l'illettrisme des élèves. L'enjeu est de bien relier les faibles résultats scolaires aux difficultés liées à l'illettrisme plutôt qu'à d'autres facteurs (motivation, comportement).

Un projet inter-DROM, porté par l'ANLCI entre 2011 et 2014 a eu pour thématique la maîtrise des savoirs de base comme facteur de sécurisation des parcours de formation des apprentis⁵⁰. Cette expérimentation a eu pour but d'accompagner, d'outiller et de former les équipes des Centres de formation d'apprentis (CFA) d'outre-mer à s'engager dans une démarche de réflexion autour de la problématique de l'illettrisme. L'ANLCI poursuit actuellement la diffusion de la démarche auprès d'autres CFA.

L'étude susmentionnée de la DGOM formule plusieurs recommandations pour améliorer la maîtrise des savoirs de base outre-mer parmi lesquelles le développement du multilinguisme. Ce rapport considère, après concertation, que compte tenu de la situation sociolinguistique de ces territoires, l'apprentissage du français doit être proposé en articulation avec la langue d'origine. Les classes bilingues méritent ainsi d'être développées pour soutenir les jeunes multilingues et leur permettre de se structurer en français, sans rompre avec leur langue première. De manière générale, il est primordial de mieux reconnaître et de mieux valoriser les langues parlées sur les territoires ultramarins, afin de favoriser les interactions langagières et les liens culturels entre le français et les langues régionales.

⁵⁰ « Renforcer les compétences de base des apprentis dans les CFA d'Outre-mer », Agence nationale de lutte contre l'illettrisme, APDOM2 N°36, février 2014.

2 CHANGER D'ECHELLE DANS LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME

Pour intensifier la lutte contre l'illettrisme, les propositions de la mission s'articulent autour de quatre axes : nommer l'illettrisme et mesurer les résultats (1), mettre en place une stratégie d'accompagnement adéquate pour chaque personne en situation d'illettrisme (2), dans l'entreprise, mettre en évidence les coûts de l'illettrisme et accompagner les salariés pour s'en sortir (3), tirer pour l'avenir les conséquences de ces propositions en matière de gouvernance (4).

2.1 Nommer l'illettrisme, en parler, mesurer les résultats

2.1.1 Au niveau individuel, mieux repérer les situations d'illettrisme

Mieux repérer doit être, comme les gestes du premier secours, une compétence très largement diffusée. Mieux accompagner est en revanche une compétence spécifique aux intervenants. Autant il est indispensable d'identifier l'illettrisme comme cause nationale, de mesurer le nombre des personnes concernées et de les repérer, (voir infra), autant il est indispensable de ne pas être stigmatisant et de transformer le champ lexical "pathologique" autour de l'illettrisme. En effet, comme l'indiquait à la mission un responsable national d'une organisation professionnelle, « Dire que l'on est illettré, c'est un *coming out*, avec la violence psychologique qui s'y attache ».

Au-delà des campagnes d'information ciblées proposées plus loin, les personnes auditionnées par la mission ont, de manière unanime, appelé de leurs vœux un plan national de formation des acteurs : il s'agit de former au repérage des personnes en situation d'illettrisme et à leur première orientation, à l'exclusion des actions de remédiation qui exigent des professionnels spécialisés. Il importe de prendre appui sur les travailleurs sociaux et sur les professionnels *lato sensu* susceptibles de se trouver, en premier niveau, au contact de personnes illettrées. Ces agents peuvent être de vrais points d'appui pour identifier et mettre en confiance les personnes illettrées. A titre d'illustration, les agents de Pôle emploi Normandie ont, du fait d'une stratégie spécifique développée par la direction régionale de Pôle emploi, et de la désignation en son sein d'un référent illettrisme qui les avait organisées, bénéficié avec succès d'actions de sensibilisation à l'illettrisme. *A contrario*, les agents d'accueil non sensibilisés à cette thématique peuvent passer à côté des difficultés de lecture ou d'écriture des personnes accueillies en première intention dans les agences locales. Selon les cas, les formations peuvent être engagées en interne (AFPA, Pôle Emploi, certaines collectivités locales de taille importante...), ou organisées, généralement sur le lieu de travail, par des organismes de formation.

Des financements existent pour ce type de formations, notamment *via* les OPCO ou *via* le centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) ou *via* l'association nationale de formation hospitalière (ANFH), mais les objectifs ambitieux du Gouvernement en matière d'illettrisme appellent un changement d'échelle. Pour cette raison, la mission reprend la proposition de l'ANLCI consistant à déployer des actions de formation à grande échelle, en application d'un plan national de sensibilisation piloté par l'agence et en s'appuyant localement sur les CRIA. Le montant prévisionnel de l'enveloppe nécessaire pour former 20 000 personnes serait de l'ordre de 250 000 euros pour des actions de sensibilisation dont la durée peut être comprise entre une et trois heures.

Il s'agit de disposer rapidement de plus de personnes sensibilisées à la problématique pour multiplier les occasions de repérage des personnes concernées.

En dehors de ces actions de sensibilisation, il est essentiel que la formation initiale des travailleurs sociaux, mise en exergue dans le cadre de la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté, comporte systématiquement un module de repérage et d'orientation en matière d'acquisition des savoirs de base, de même que la formation obligatoire des tuteurs pour les contrats de professionnalisation et des maîtres d'apprentissage pour les contrats d'apprentissage.

Recommandation n°1 : Lancer à grande échelle des « formations actions » à destination de tous les acteurs susceptibles d'accueillir des personnes en situation d'illettrisme : via l'ANLCI pour les travailleurs sociaux, les agents des collectivités locales, de Pôle emploi, des missions locales, via les OPCO pour les tuteurs et les maîtres d'apprentissage, via les Transition Pro pour les conseillers en évolution professionnelle, via les branches pour les institutions représentatives du personnel et les médecins du travail.

Par ailleurs, pour ne pas stigmatiser les personnes en situation d'illettrisme, il est important de proposer un outil de repérage qui ne se focalise pas sur les seules compétences « lire-écrire-compter ». De ce point de vue, l'évaluation préalable CléA apparaît à beaucoup comme très positive car elle permet de valoriser d'autres compétences et met en exergue que « personne n'a zéro compétence ». La mission a enregistré avec satisfaction le fait que l'évaluation préalable CléA est désormais accessible gratuitement à tous les jeunes via les missions locales ainsi qu'à tous les demandeurs d'emploi via Pôle Emploi. La mission a conscience du fait que les services de l'Etat ne sont pas toujours allants pour recourir à CléA car cet outil a été conçu et déployé par les partenaires sociaux. Elle a aussi conscience de la frilosité de certaines entreprises sur ce sujet, au motif qu'elles considèrent que les savoirs de base devraient relever de la formation initiale par l'Education nationale et donc d'un financement par l'impôt. **Au regard de l'enjeu majeur qui s'attache à faire reculer l'illettrisme, la mission réaffirme le caractère essentiel de l'évaluation préalable de CléA, de sa diffusion générale et de sa gratuité totale pour la personne concernée, cela quelle que soit sa situation. Il serait en particulier inopportun que les salariés se trouvent sous cet aspect dans une situation moins favorable que les demandeurs d'emploi.**

Recommandation n°2 : Faire de l'évaluation préalable CléA l'outil de référence gratuit pour tous à utiliser par tous les accueillants de personnes en insertion, en recherche d'emploi ou en activité.

2.1.2 Communiquer sans relâche sur l'illettrisme pour que nul n'en ignore la réalité

Beaucoup des interlocuteurs de la mission, en particulier des associations, des directeurs de ressources humaines d'entreprises et des personnes elles-mêmes en situation d'illettrisme ont insisté sur le silence et l'opacité qui entourent encore cette question, dans le débat public comme dans la vie quotidienne. En particulier, les outils numériques d'accès aux droits écartent systématiquement les personnes en situation d'illettrisme, de même qu'en général, la digitalisation des services publics. Comment se procurer un billet de train dans le contexte de fermetures des points de vente de la SNCF quand on ne peut pas utiliser le site internet ? Comment payer la cantine des enfants ? En dépit des efforts engagés depuis plus de trente ans, au regard des chiffres encore très préoccupants constatés par l'INSEE en 2011 et surtout de l'arrivée chaque année de cohortes nombreuses de jeunes en grande difficulté avec les savoirs de base, il semble indispensable de relancer la communication grand public sur l'illettrisme. Cette préconisation revient dans la plupart des auditions et des contributions reçues par la mission. En outre, au regard des stratégies de contournement et de protection généralement mises en place par les personnes en situation d'illettrisme, ces dernières ne bénéficient pas toujours de l'appui des services publics ni, en première intention de leur entourage et, souvent, n'osent pas s'adresser à des interlocuteurs susceptibles de

leur proposer une remédiation même lorsqu'elles en connaissent les modalités possibles. Pour toutes ces raisons, il importe de mettre un terme à l'ignorance et de rompre le silence sur l'illettrisme.

Recommandation n°3 : Relancer et entretenir régulièrement la communication grand public sur l'illettrisme. Parallèlement, lancer des campagnes ciblées vers les différents acteurs susceptibles de pouvoir repérer les personnes en situation d'illettrisme : agents d'accueil de tout service, conseillers Pôle emploi, agents d'accueil et conseillers des missions locales, conseillers en évolution professionnelle, DRH, délégués syndicaux, médecins du travail etc...

Parallèlement, il semble essentiel de valoriser les nombreux parcours réussis. A cet égard, la mission déplore que, faute d'un budget dédié suffisant, le site internet de l'ANLCI et en particulier l'espace Web TV demeure assez pauvre, de même que la présence de l'agence sur les réseaux sociaux.

Recommandation n°4 : Mobiliser des « ambassadeurs » en capacité de raconter de belles histoires de réussite (personnalités médiatiques, chefs d'entreprises, bénévoles) sur le thème « vainqueur de mon propre parcours ».

2.1.3 A l'échelon national, mesurer régulièrement le niveau d'illettrisme avec des outils robustes :

Comme évoqué plus haut, les derniers résultats nationaux disponibles ont été publiés en 2012 sur le fondement de données de 2011. Sans reconduction régulière de l'enquête « Information et vie quotidienne » (IVQ) réalisées par l'INSEE, il sera impossible de mesurer l'évolution du phénomène dans le temps ni d'évaluer les impacts des politiques publiques et nous ne disposerons plus des instruments de pilotage nécessaires à la conduite de l'action publique contre l'illettrisme. Par exemple, il sera impossible d'évaluer l'effet global des actions volontaristes actuellement en cours au ministère de l'Education nationale telles que le dédoublement des classes de cours préparatoire et de cours élémentaire ou l'obligation scolaire à partir de trois ans au lieu de six aujourd'hui.

Recommandation n°5 : Relancer via l'INSEE en 2022 un module « Information et Vie Quotidienne » (IVQ)⁵¹. Cette enquête devra être renouvelée dans les mêmes conditions au minimum tous les cinq ans.

Toute action de lutte contre l'illettrisme doit se fixer un ou plusieurs indicateurs permettant de mesurer la réalisation concrète des objectifs visés.

Recommandation n°6 : Demander à l'ANLCI d'établir avec ses membres et ses différents partenaires la liste de tous les indicateurs⁵² susceptibles de permettre un suivi plus fréquent que l'enquête INSEE et publier annuellement dans une « géographie de l'illettrisme » les résultats sur ces indicateurs.

Comme évoqué plus haut, les Journées Défense et Citoyenneté, avec 700 000 jeunes environ, garçons et filles, vus chaque année, constituent un outil de repérage et d'orientation unique et irremplaçable. Il importe de poursuivre le repérage de l'illettrisme pour chaque cohorte recensée et surtout d'améliorer le suivi des jeunes ainsi repérés, qu'ils soient encore scolarisés ou non. Il est indispensable que les données collectées soient systématiquement transmises à l'ANLCI.

⁵¹ La prochaine enquête pourrait avoir lieu entre le quatrième trimestre 2022 et le premier trimestre 2023. Le surcoût d'un module IVQ et d'une extension dans les DOM a été estimé à 910 000 euros.

⁵² Sectoriels ou géographiques

La mission a bien noté que certains acteurs, notamment la Croix Rouge et la Chaîne des savoirs, ont, dans des contributions très intéressantes, proposé des améliorations de l'outil de repérage actuellement utilisé ou fait la proposition d'autres outils⁵³. Les avantages d'un repérage avec l'outil actuel, aujourd'hui assez consensuel, et notamment la possibilité, en conservant le même outil d'apprécier dans la durée de manière robuste les évolutions constatées, nous semblent dépasser les inconvénients et limites qu'il est susceptible de présenter.

Plusieurs contributions, notamment celle de l'association *AGIRabcd*, forte de l'expérience de ses contacts avec des milliers de jeunes en difficulté avec les savoirs de base pointent les lacunes de l'actuel suivi post JDC. Les conclusions sur ce point du rapport de la Cour des comptes relatif à la JDC vont dans le même sens. Les liens avec l'Education nationale pour les jeunes encore scolarisés (les trois quarts de ceux repérés en difficulté environ) ne s'établissent pas de manière systématique ou ne sont pas suivis d'effets. Quant aux jeunes qui ne sont plus scolarisés, leur orientation vers la mission locale ou, directement, par le centre du service national, vers une réponse spécifique de type SMA, Ecole de la deuxième chance ou EPIDE est tout à fait cruciale pour leur devenir.

Recommandation n°7 : Continuer de mesurer avec l'outil actuel, chaque année, le nombre des jeunes en difficulté avec les savoirs de base au cours de la journée Défense et citoyenneté (où l'on peut toucher toute la classe d'âge) et, à terme, au cours de la première séquence du service national universel. Accompagner systématiquement les jeunes repérés comme « ayant des compétences de base défaillantes » vers les dispositifs adéquats⁵⁴.

2.1.4 Sur le fondement de ces données nationales récurrentes, fixer un objectif national de recul de l'illettrisme

Pour mobiliser tous les acteurs notamment ceux qui sont membres du GIP ANLCI, il est nécessaire de fixer un objectif national de recul de l'illettrisme, de l'ordre de 20 % au moins, et d'en mesurer à date l'avancement par une nouvelle enquête IVQ prévue *ex ante*. Au regard de l'absence de données nationales depuis 2011 et de l'impossibilité opérationnelle de pratiquer une nouvelle enquête IVQ avant fin 2022-début 2023, il serait envisageable de proposer un objectif de baisse, à discuter avec les partenaires sociaux et les Régions, d'au moins 20 % par rapport à l'enquête IVQ de 2011 pour 2023, puis un nouvel objectif de baisse avant une nouvelle enquête cinq ans après. De cet objectif d'éradication de l'illettrisme découlera tout le plan d'action contre l'illettrisme.

Recommandation n°8 : Fixer pour 2023, un objectif de recul de l'illettrisme de 20 % par rapport aux résultats de l'enquête INSEE IVQ de 2011, à mesurer par l'enquête INSEE IVQ de 2022-2023. En fonction des résultats constatés en 2023 et de la date retenue pour l'enquête suivante, fixer un nouvel objectif de recul de l'illettrisme avant l'enquête suivante.

⁵³ Par exemple l'outil CECRI déjà utilisé par les bénévoles de la Croix rouge dans ses permanences d'action sociale.

⁵⁴ Les travaux évoqués plus haut de Mme la députée Charrière sur l'obligation de formation pour les 16-18 ans envisagent une orientation et un accompagnement des jeunes concernés par les missions locales.

2.2 Pour chaque personne en situation d'illettrisme, mettre en place une stratégie d'accompagnement adéquate

Mettre en place une stratégie d'accompagnement adéquate suppose :

- de mettre la focale sur les compétences détenues par les personnes (valorisation, reconnaissance, confiance...) et non sur celles qu'elles ne possèdent pas ;
- de considérer que la réponse ne sera pas systématiquement une réponse de formation, mais parfois une formation informelle en situation de travail ou la réponse à une préoccupation d'ordre personnel (suivre la scolarité des enfants, décrocher le permis de conduire, effectuer une démarche administrative), et, que cette réponse sera, dans tous les cas, fondée sur une pédagogie bienveillante articulée à un projet de vie ou professionnel.

Pour être en capacité localement de saisir toutes les opportunités (tous les prétextes) de développer les compétences de bases des personnes en situation d'illettrisme,, il importe de créer des *environnements bienveillants*, en s'appuyant sur tous les *guichets d'accueil* existants ou à créer, sans en privilégier aucun, de sorte de garantir que sur tout le territoire il y ait pour les salariés, comme les entreprises, une *solution* : un « village AFPA », une maison des TPME, une maison des services publics, une maison emploi-formation, un service de proximité dédié de l'OPCO etc... **Cela suppose de rendre visible l'offre des « possibles » susceptible d'être proposée à chaque personne accueillie.** Cette offre qui sera nécessairement disparate en fonction des territoires, devra être mise à la disposition de tous les services d'accueil ; elle pourra être établie dans chaque région par une « cellule » regroupant les services de la Région et des départements, des services préfectoraux et de Transition Pro animée par le chargé de mission régional de l'ANLCI et s'appuyant sur le CRIA.

Cela suppose aussi d'imposer l'adaptation de tout parcours de formation (notamment apprentissage, certificats de qualification professionnelle, contrat de professionnalisation) à ce que savent les personnes, en sortant du carcan des modules obligatoires, ce qui doit permettre d'acquérir ou de ré-acquérir les compétences de base sans recourir à des blocs ou unités de savoirs supplémentaires estampillés « français » ou « calcul ».

La mission reprend à son compte la proposition de l'AFPA **d'expérimenter dans des centres « test » une démarche de recherche / action innovante, visant à identifier avec chaque personne les causes de leur difficultés d'apprentissage, de construire un parcours de formation qualifiante adapté tenant compte de ces difficultés, de renforcer la capacité de chacun à s'adapter aux évolutions technologiques des postes de travail et des pratiques professionnelles.** Ces expérimentations pourraient être conduites dans le cadre des missions d'ingénierie du CEP de l'AFPA, avec ses partenaires du service public de l'emploi (Missions locales, Pôle Emploi, E2C, EPIDE ...). Elles permettraient dans le cadre des « Villages de l'Afpa » de proposer à ces publics, une offre « intégrée » mixant « apprentissages métiers » et « renforcement des apprentissages de base » menés par des organismes partenaires locaux.

Les nouveaux organismes « Transition pro » (ex Coparef/Fongecif) ont, par accord national interprofessionnel des partenaires sociaux de mars 2019, compétence sur CléA en région. Il sera donc possible de les utiliser comme « relais illettrisme » pour la population active dans chaque région.

Les outils pédagogiques existants doivent être identifiés et largement diffusés à l'initiative de l'ANLCI et, localement, des « Transitions Pro » ainsi que des centres régionaux de ressources illettrisme. A tout le moins, il semble important de confier à l'ANLCI la responsabilité de mieux faire connaître les outils de repérage existants (pour éviter que chacun ne fasse son propre outil dans son coin) et de vérifier que tous les outils existants ou susceptibles d'être élaborés à l'avenir soient convergents, utilisent le cadre de référence commun et permettent une comparaison avec les autres outils.

La mission a été particulièrement intéressée par l'outil EVACOB, développé par le CNFPT et l'ANLCI, ainsi que par la « tablette service militaire adapté » qui permettent en moins d'une demi-heure, de manière non stigmatisante, d'approcher les éventuels besoins d'une personne en difficulté avec les savoirs de base,

Recommandation n°9 : A chaque fois, pour enclencher la démarche d'acquisition ou de ré-acquisition des savoirs de base, s'appuyer sur les motivations qui marchent : suivre la scolarité de ses enfants, passer le code pour ensuite obtenir le permis etc...

Il importe de mettre à disposition de toute personne en situation de « premier accueil » une offre de tous les « possibles » accessibles sur le territoire proche pour permettre d'orienter au mieux les personnes « repérées » en situation d'illettrisme.

Beaucoup d'interlocuteurs de la mission ont insisté sur la nécessité de sécuriser l'accès à la formation et au permis de conduire des personnes ne maîtrisant pas les compétences de base dans un triple objectif de lutte contre l'illettrisme au travers de la motivation puissante que représente le permis de conduire, mais aussi d'accès à l'emploi avec la mobilité et de sécurité routière.

La non maîtrise des compétences de base rend les personnes concernées dépendantes de leur entourage et freine leur accès au permis de conduire. L'obtention du permis est, pour elles, l'une des grandes difficultés rencontrées mais c'est aussi une opportunité de se réconcilier avec les savoirs de base. Les formateurs insistent sur la nécessité de bien articuler les savoirs liés au code de la route et les compétences de base requises : lecture, écriture, calcul, orientation dans le temps et l'espace, raisonnement logique. Une coopération étroite entre écoles de conduite et organismes de lutte contre l'illettrisme a fait la preuve de son efficacité. Une attention particulière doit aussi être accordée aux modalités-mêmes de passation du code.

Encadré 7 : Le permis de conduire au service de la lutte contre l'illettrisme

La mission soutient les initiatives actuellement engagées sous l'égide de l'ANLCI visant à :

- généraliser les bilans de compétences clés mobilité grâce à l'utilisation de l'outil de positionnement des compétences clés de la mobilité élaboré par les centres ressources illettrisme de la région Centre-Val-de-Loire permettant d'identifier les compétences déjà maîtrisées et celles qu'il faudrait développer pour réussir l'examen du code (référentiel diffusé par l'ANLCI) ;
- créer un maillage de soutien à la mobilité des jeunes en situation d'illettrisme : il s'agit d'installer des coopérations opérationnelles entre auto-écoles, écoles de conduite sociales/associatives, centres ressources illettrisme, organismes de formation et réseaux de bénévoles.
- adapter les modalités de passation du code dès la fin 2019 via une coopération entre le Ministère de l'Intérieur et l'ANLCI
- généraliser l'outil de positionnement entre 2019 et 2021. Sur ce point, l'ANLCI a chiffré à 10000 euros la formation de 20 formateurs-relais, puis à 50 000 euros la formation des utilisateurs finaux sur 40 territoires prioritaires (20 formateurs-relais forment 40 groupes de 10 intervenants)
- amorcer entre 2019 et 2021 des coopérations en zone rurale entre auto-écoles, écoles de conduite sociales/associatives, centres ressources illettrisme, organismes de formation et réseaux de bénévoles : aide à la maîtrise d'ouvrage en prenant appui sur le kit pratique « Comment consolider les compétences de base pour faciliter l'obtention du permis de conduire ? ».

2.2.1 Agir en faveur des jeunes en insertion

2.2.1.1 Offrir des solutions de remédiation aux jeunes en situation d'illettrisme :

La mission a rencontré beaucoup d'acteurs qui s'efforcent de remédier à l'illettrisme des jeunes en leur offrant divers parcours, tels que le service militaire adapté (SMA) pour l'outre-mer, le service militaire volontaire (SMV) en métropole, les centres de l'établissement public d'insertion dans l'emploi (EPIDE) ou les écoles de la deuxième chance. Ces formules ont en commun de recruter des publics non qualifiés et souvent en difficulté avec les savoirs de base. Ainsi, les régiments du service militaire adapté (qui accueillent au total environ 6000 jeunes chaque année) ont un objectif de recrutement d'au moins 30 % de jeunes en situation d'illettrisme et dépassent largement cet objectif chaque année. Au regard des excellents résultats d'insertion dans l'emploi ou la formation qualifiante à la sortie du SMA (plus de 80 %), on peut mesurer la valeur ajoutée remarquable de ce type de parcours pour ces jeunes. Dans le contexte (*voir supra*) de cohortes très importantes de jeunes en situation d'illettrisme arrivant chaque année sur le marché du travail, **la mission insiste sur l'importance d'offrir un nombre de places significatif dans chacune de ces structures et d'augmenter les capacités sans dégrader l'intensité, la qualité et le professionnalisme des prises en charge. A cet égard, les décisions prises dans le plan d'investissement dans les compétences sont très favorables**, avec la création d'un vingtième centre de l'EPIDE qui sera installé en Seine-Saint-Denis et l'agrandissement de deux centres existants qui permettront l'accueil de 300 jeunes supplémentaires chaque année ou avec le développement prévu des écoles de la deuxième chance (E2C) avec, d'ici 2022, l'accueil de 6000 jeunes supplémentaires en créant 2000 places et une dizaine d'écoles supplémentaires.

Recommandation n°10 : Continuer de soutenir fortement le déploiement de toutes les formules qui ont de longue date fait leurs preuves et apportent, avec ou sans hébergement, avec ou sans statut militaire, une réponse aux jeunes volontaires en difficulté initiale avec les savoirs de base (SMA outre-mer, SMV en métropole, EPIDE, écoles de la deuxième chance, etc...).

2.2.1.2 Assurer la réussite des parcours en apprentissage pour les jeunes en situation d'illettrisme :

Les jeunes en difficulté avec les savoirs de base rencontrent, de ce fait, des obstacles pour obtenir un contrat d'apprentissage et, lorsqu'ils l'obtiennent, sont fortement exposés au risque de rupture anticipée de ce contrat. Le PIC va permettre d'organiser et de financer à grande échelle des actions de prévention et de remédiation en développant, de manière massive, des réponses adaptées.

- **La prépa-apprentissage permettra à des jeunes, aujourd'hui insuffisamment préparés, de réussir leur entrée en apprentissage.** De quelques semaines à cinq mois, les jeunes seront accompagnés pour à la fois :
 - apprendre les savoir-être professionnels comme le travail en équipe, la ponctualité, l'autonomie,
 - consolider les savoir-faire de base (lire, écrire, compter);
 - définir un choix professionnel.

L'appel à projet sur le plan d'investissement dans les compétences, doté de 150 millions d'euros, est destiné principalement aux centres de formation des apprentis pour que, dans les deux ans, 75000 jeunes puissent en bénéficier.

- **Les groupements d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ) et, de manière générale, les groupements d'employeurs offrent à des personnes éloignées de l'emploi, essentiellement des jeunes, l'occasion de lancer leur carrière professionnelle.** Il s'agit d'un accompagnement renforcé *via* des contrats de professionnalisation qui prévoient, si nécessaire un sas initial de remise à niveau. Cette formule donne, de longue date, d'excellents résultats en termes d'insertion professionnelle.⁵⁵ Grâce au plan d'investissement dans les compétences, le nombre de bénéficiaires sera porté à 15 000.
- **La démarche développée par l'ANLCI dénommée « Apprendre autrement par le travail, compétences de base des apprentis » outillerait utilement les CFA en matière d'illettrisme.**

L'ANLCI a développé depuis 2009 une expertise sur la prise en compte des difficultés des apprentis avec les compétences de base. Travailler sur les compétences de base doit permettre de réduire le nombre de ruptures du contrat d'apprentissage et de sécuriser le parcours professionnel de l'apprenti (à la fois pour la poursuite de son parcours de formation et pour son emploi). Cette démarche dénommée « *Apprendre autrement par le travail, compétences de base des apprentis* » questionne à la fois l'organisation du CFA et les pratiques pédagogiques. L'idée est de s'appuyer sur les compétences professionnelles pour acquérir les compétences de base. L'ensemble des CFA rattachés à une branche, à un réseau (consulaire par exemple) ou aux OPCO peuvent accéder à une formation à la prise en main de cette démarche par un expert consultant. Cette formation de trois jours, pour un coût d'environ 4000€, pourrait permettre de déployer la démarche au sein des réseaux. Cette même formation pourrait être proposée à l'ensemble des lauréats de l'appel à projets pré-apprentissage. Dans le cadre des conventions d'objectifs et de moyens passées entre la DGEFP et les OPCO, cette formation pourrait être rendue obligatoire pour tous les conseillers OPCO en charge de l'alternance. Il pourrait également être envisagé de confier à l'ANLCI, dans le cadre du PIC, un budget dédié à l'accompagnement collectif d'un groupe de CFA sur la lutte contre l'illettrisme dans les régions. Ce type d'actions peut être chiffré en première approche, pour 8 à 10 CFA, à 30000€ pour 30 jours d'accompagnement à la démarche (soit 540 000€ pour les 18 régions, métropole et outre-mer). Cette démarche devrait être accompagnée d'outils de capitalisation des pratiques identifiées dans les CFA, de sorte de faciliter le déploiement et ainsi d'enrichir la démarche.

Recommandation n°11 : Pour permettre l'accès et le maintien en apprentissage des jeunes en situation d'illettrisme, développer comme prévu par le PIC les capacités en termes de pré-apprentissage et de GEIQ. Dans les cas où cela est nécessaire, financer au titre de l'alternance une préparation opérationnelle à l'emploi (POE) en amont du contrat d'apprentissage. Si nécessaire, augmenter, comme possible à droit constant, le volume d'heures du contrat d'apprentissage pour assurer la formation aux savoirs de base.

Recommandation n°12 : Introduire systématiquement une sensibilisation au repérage et à la pédagogie en matière d'illettrisme dans la formation des tuteurs (pour les contrats de professionnalisation) et des maîtres d'apprentissage (pour les contrats d'apprentissage). Former *via* l'ANLCI (financement *via* le PIC) des salariés de chaque CFA à la prise en compte des difficultés des apprentis avec les compétences de base.

2.2.2 Accompagner les demandeurs d'emploi :

Pour les demandeurs d'emploi en difficulté avec les compétences de base, la réussite du plan d'investissement dans les compétences dépendra de la prise en compte opérationnelle de ces difficultés. L'investissement exceptionnel et sans précédent décidé par le Gouvernement sur la

⁵⁵ Voir rapport IGAS n°2014-061R « Evaluation des groupements d'employeurs pour l'insertion et la qualification » (disponible en ligne)

thématique de la formation des demandeurs d'emploi (42 % des quinze milliards d'euros disponibles sur le PIC) augurent d'un succès en la matière. Mais sans un travail « cousu main » sur les compétences de base, aucune insertion vers la formation qualifiante et l'emploi durable n'est possible. **Il est donc indispensable que l'accompagnement des publics en difficulté avec les compétences de base soit financé dans le cadre des marchés, car de l'accompagnement dépend la réussite de la formation.** Cet objectif s'inscrit d'ailleurs dans le prolongement de celui que poursuivaient les partenaires sociaux dans leur accord de 2003 relatif au portefeuille de compétences.

Comme l'indiquait à la mission un responsable d'organisation professionnelle : « pour les personnes illettrées, il est difficile *d'entrer* en formation, il est difficile de *rester* en formation, il est difficile *d'investir durablement* les acquis de la formation ».

Entrer en formation : Il est nécessaire d'ouvrir des actions, permettant aux personnes concernées, une fois mises en confiance, de participer à une activité dont la pratique permet de valoriser certaines compétences, d'en acquérir de nouvelles et simultanément de prendre conscience de la nécessité d'aller plus loin dans la maîtrise des compétences de base. Ces actions de mobilisation, relèvent pour la plupart, du droit commun, mais, pour d'autres, ne trouvent pas facilement le cadre de financement qui permet de les mettre en œuvre.

Rester en formation : Une des difficultés, et elle n'est pas nouvelle, c'est de permettre aux personnes concernées d'oser entrer durablement dans un parcours qui les conduira à la formation, à la qualification, à l'emploi. Pour y parvenir il faut prendre en compte, en les identifiant, mobiliser, optimiser tous les leviers que l'on peut activer à chaque étape du parcours d'une personne et surtout dans chaque phase de transition, de passage.

Après la formation : Quand la personne, sortie de l'illettrisme ou sur le point d'en sortir, accède à l'entreprise ou y retourne, il faut accompagner l'entreprise dans une démarche de montée en compétences permettant de « devenir entreprise apprenante » et, à cette fin, concevoir, adapter une boîte à outils « devenir organisation apprenante pour des salariés, ou des agents en situation d'illettrisme ».

Recommandation n°13 : S'assurer du déploiement effectif des appels à projets au travers du Plan Investissement Compétences sur le champ de l'illettrisme et garantir aux demandeurs d'emploi une offre de services de qualité.

La convention en cours avec Pôle emploi et la teneur des échanges lors du Conseil d'administration de Pôle emploi le 8 octobre 2019 vont dans ce sens.

Par ailleurs, la réforme en cours de l'insertion par l'activité économique (IAE) doit s'accompagner d'une montée en compétences des réseaux de l'IAE et des structures elles-mêmes pour mieux prendre en compte l'illettrisme et pour que le parcours des salariés en insertion soit aussi l'occasion de travailler les compétences de base. Il sera essentiel de sensibiliser les réseaux à la prise en charge de l'illettrisme, de construire des parcours de formation sur mesure pour faciliter l'accès à la certification et d'identifier et de diffuser les bonnes pratiques. La question de l'illettrisme et des compétences de base devra être présente dans le cadre des dialogues de gestion avec les SIAE. Des objectifs d'actions doivent être mis en place avec des financements spécifiques pour l'amélioration des compétences de base des salariés en parcours. Dans le domaine de l'insertion par l'activité économique (IAE) aussi, l'investissement massif décidé par le Gouvernement dans le cadre du plan d'investissement dans les compétences (PIC) devrait permettre de progresser dans les prochaines années, avec un accès à la formation de plus de 150 000 personnes sur cinq ans.

2.2.3 Déployer un plan d'action spécifique pour l'outre-mer

Selon l'«Etude relative aux politiques de prévention et de lutte contre l'illettrisme en outre-mer » établie par la direction générale des outre-mer⁵⁶, les différentes actions mises en œuvre en matière de prévention et de lutte contre l'illettrisme demeurent insuffisamment visibles. Les territoires examinés par l'étude se caractérisent aujourd'hui par un net essoufflement des campagnes de promotion et de publicité qui encourageaient les personnes en situation d'illettrisme à surmonter leur handicap. D'autre part, la peur du jugement et de la stigmatisation est encore plus présente dans les territoires ultramarins en raison de leur caractère insulaire. Certains vont donc préférer cacher leur illettrisme plutôt que de s'engager dans un parcours de ré-acquisition des savoirs de base. En conséquence, les propositions de la mission relatives à la communication grand public sur l'illettrisme y revêtent une importance particulière. Outre-mer, les actions de formation aux savoirs de base peinent à attirer de nouveaux publics. En particulier, les outils de formation sont peu adaptés au public adulte qui ne souhaite pas se retrouver « sur les bancs de l'école ». De surcroît, les ultramarins sont confrontés à des difficultés de transport et de mobilité qui peuvent véritablement compromettre leur accès aux dispositifs. Enfin, les acteurs de la lutte contre l'illettrisme sont disséminés et n'agissent pas de manière coordonnée en raison de l'absence d'un pilotage global du dispositif.

Le dispositif « Ouvrir l'Ecole aux parents pour la réussite des enfants » a pour objectif d'aider les parents dans la maîtrise de la langue française et de mieux connaître le fonctionnement de l'école (par exemple, le collège Majicavo de Mayotte propose aux parents la participation à des ateliers linguistiques et la préparation du diplôme initial de la langue française).

Comme évoqué plus haut, parmi les expérimentations ultramarines du Fond d'expérimentation pour la jeunesse (FEJ), plusieurs sont particulièrement prometteuses :

- le dispositif « Action de lutte contre le décrochage scolaire » (La Réunion) : ce projet vise à lutter contre le décrochage scolaire en repérant et en suivant des jeunes collégiens en difficultés de 10 à 16 ans dans deux collèges réunionnais.

- le dispositif « Enseignement renforcé du reo ma'ohi à l'école élémentaire » (Polynésie française) vise à renforcer les compétences à l'oral et la maîtrise du tahitien des élèves de primaire. Il encourage l'apprentissage bilingue des élèves (français et tahitien) en envisageant le bilinguisme précoce comme un outil pour lutter contre l'illettrisme.

- le dispositif « Compétences de base et apprentissage en outre-mer ». Porté par l'ANLCI, il a pour objectif de professionnaliser et d'équiper les centres de formation d'apprentis (CFA) pour qu'ils puissent lutter contre l'illettrisme. Il a été décliné dans les cinq départements d'outre-mer (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte et La Réunion).

La prise en compte du plurilinguisme outre-mer serait un levier de lutte contre l'illettrisme⁵⁷.

Les outre-mer se caractérisent par la diversité des langues qui y sont parlées. Le français, bien que langue officielle et langue d'enseignement, n'est pas la langue d'origine pour une partie variable de la population. La DGOM a d'ailleurs demandé la mention du plurilinguisme dans le projet de convention constitutive de l'ANLCI. Il apparaît que la prise en compte de la langue maternelle n'est

⁵⁶ Op.cit.

⁵⁷ La prise en compte du plurilinguisme est une recommandation que l'on retrouve dans plusieurs rapports : étude précitée relative aux « politiques de prévention et de lutte contre l'illettrisme en outre-mer » (DGOM), note précitée de l'INJEP d'octobre 2018 (Illettrisme, insertion professionnelle, santé : des défis pour les politiques de jeunesse en outre-mer), rapport du CESE de juin 2019 sur la valorisation des langues des outre-mer.

pas un obstacle à la maîtrise de la langue française mais un moyen de la favoriser. Cette reconnaissance et cette valorisation dépassent le seul cadre de l'action de l'ANLCI et concerne au premier chef le ministère de l'Education nationale.

Il est crucial de renforcer outre-mer le réseau des chargés de mission régionaux, de sorte d'assurer la coordination régionale des actions : il n'y a plus de correspondant en Guadeloupe depuis plusieurs années et c'est le cas depuis peu à La Réunion (fin du Carif-Oref) et en Guyane. Les correspondants dans les outre-mer pourraient être exclusivement rattachés aux services des préfectures : c'est le cas à Mayotte où la correspondante régionale est directement rattachée au sous-préfet à la cohésion sociale, ce qui permet d'intégrer la lutte contre l'illettrisme dans les différentes politiques menées localement. Il conviendrait également d'étendre la compétence de l'ANLCI à Wallis et Futuna, non couverte actuellement bien que la lutte contre l'illettrisme y soit demeurée une compétence de l'Etat.

Il importe enfin de recourir aux fonds européens (FSE et FEDER) comme levier de financement pour la lutte contre l'illettrisme. Il faudra veiller à ce que la lutte contre l'illettrisme soit bien inscrite dans les nouvelles orientations pour la programmation des fonds européens (2020-2027), en cours de négociation.

Au regard de l'ensemble de ces enjeux lourds et spécifiques, le cabinet de la Ministre des outre-mer envisage de lancer prochainement une stratégie de lutte contre l'illettrisme propre aux outre-mer.

Recommandation n°14 : Engager rapidement sous l'égide du ministère des outre-mer un plan d'action spécifique à chacune des Régions d'outre-mer prenant en compte le plurilinguisme, confortant un chargé de mission dédié dans chaque Région et mobilisant fortement les fonds européens de la programmation 2020-2027.

2.3 Dans l'entreprise, ce que coûte l'illettrisme, comment accompagner les salariés pour en sortir ?

2.3.1 Le coût de l'illettrisme – pour une méthode de mobilisation des entreprises

En entreprise, agir contre l'illettrisme contribue à sécuriser les parcours professionnels des plus fragiles : il s'agit de donner aux adultes salariés ou demandeurs d'emploi confrontés à ce problème les moyens d'être plus autonomes pour faire face à des changements, réussir une évolution professionnelle, conserver leur emploi ou en trouver un nouveau. Il s'agit aussi pour les entreprises de s'adapter plus facilement aux mutations dans leur environnement et d'être plus compétitives.

La mission est partie du constat, énoncé par plusieurs de ses interlocuteurs, selon lequel la présence de salariés en situation d'illettrisme induit des coûts cachés importants pour l'entreprise, peu ou mal repérés par ses dirigeants comme par son encadrement intermédiaire et de ce fait non pris en compte en vue de la définition et du déploiement de stratégies de remédiation. La mission a échangé de manière approfondie avec un universitaire, M. Pascal Moulette de l'Université Louis-Lumière Lyon II, auteur d'une thèse sur l'illettrisme en entreprise et de nombreuses publications sur ce thème⁵⁸. M. Moulette, spécialiste français de sciences

⁵⁸ Principales références bibliographiques sur la gestion de l'illettrisme en entreprise : Moulette P. (2018), « Vous avez dit « compétences clés » ? Les stratégies d'ajustement des salariés faiblement dotés en ressources en question » – 29ème Congrès de l'AGRH, 16 p. ; Moulette P. et Roques O. (2014), « Gérer les compétences spécifiques pour préserver le capital immatériel : l'illettrisme en entreprise dans la théorie de la conservation des ressources », Revue Management International, pp. 96-105 ; Moulette P. (2010), « Compétences clés et gestion des emplois », in L'approche compétences clés

de gestion, a travaillé dans la durée sur ces questions et proposé une méthodologie de calcul de coûts et de remédiation. Une présentation établie par M. Moulette des démarches d'identification des coûts et de remédiation proposées figure en annexe n° 8.

Cette démarche part d'un constat partagé quant à la perception des responsabilités dans le défaut de maîtrise des compétences clés en entreprise. Trop souvent, le salarié n'est pas acteur de son propre parcours, il se cache, évite les sollicitations, il déploie des stratégies de contournement de ses difficultés pour lire, écrire et compter et se trouve peu en capacité d'intégrer des dispositifs de formation « classiques ». L'organisation quant à elle développe une logique « malthusianiste » de l'accès à la connaissance, évolue dans un contexte financier tendu et qui manque de visibilité sur le retour sur investissement des actions de formation en matière d'illettrisme et n'est pas consciente du niveau de difficultés de ses salariés.

Pourtant, le défaut de maîtrise des compétences clés par certains salariés peut avoir un impact considérable : à la fois pour les performances individuelles, pour la performance collective de l'entreprise, pour la performance économique, pour la performance sociale et la qualité de vie au travail, pour la « marque employeur », et donc pour la performance globale de l'entreprise.

Encadré 8 : Exemples concrets de signaux faibles suggérant des situations d'illettrisme en entreprise

- Des salariés sollicitent le responsable pour se faire réexpliquer des consignes écrites après la réunion, ou vont solliciter leurs collègues pour avoir des informations complémentaires, voire n'appliquent pas les règles ou procédures
- Des salariés attendent avant de prendre leur poste alors que les affectations sont affichées à l'entrée du service
- Ce sont toujours les mêmes salariés qui sont absents lorsque le service est susceptible de connaître des sollicitations non maîtrisables à l'avance (audit qualité, visite de la direction de l'entreprise, accueil d'un nouveau qui va poser des questions, ...).
- Des salariés préfèrent travailler dans les équipes de nuit pour limiter les sollicitations plus nombreuses de la journée.
- Des salariés ne font jamais le *reporting* (papier ou informatique) demandé ; des salariés prétextent souvent un oubli de lunettes pour ne pas réaliser une activité ; ce sont toujours les mêmes qui sont en retard en réunion pour éviter de signer les feuilles d'émargement ; des salariés ne viennent pas aux rendez-vous d'entretiens annuels ou professionnels... du fait de leur incapacité à lire des notes internes, des consignes, des grilles d'entretien ou tous documents écrits ou dématérialisés
- Des salariés sont absents le jour de la formation alors qu'ils étaient inscrits, ou refusent de changer d'équipe, ou sur-réagissent à tout projet de changement, pour éviter toute menace sur la zone de

en entreprise, vers un nouveau management des connaissances ? , comprendre pour agir, Collection Etudes du GARF, pp. 42-45. ; Moulette P. (2010), « Entreprendre contre l'illettrisme dans un réseau associatif. Cas d'un accompagnement à la VAE », chapitre de l'ouvrage collectif coordonné par M. Brasseur, Entrepreneuriat et insertion, Bruylant, pp. 257-271 ; Moulette P. (2009), « Relever les compétences de base des salariés, l'approche GRH », in Savoirs de base, compétences pro'. Les situations d'illettrisme au travail, comprendre pour agir, Collection Etudes du GARF, pp. 51-57. ; Moulette P. (2003), « Innover dans la gestion des situations d'illettrisme en entreprise : quel intérêt ? », Revue de Gestion des Ressources Humaines, n°50, Oct-nov-déc 2003, pp. 95-110. ; Moulette P. (2002), « Contribution à la gestion de la remédiation aux situations d'illettrisme en entreprise – Cas d'expérimentation », Thèse de doctorat en Sciences de gestion, 389 p.

sécurité aménagée autour de leurs compétences spécifiques (valables dans un environnement technique et organisationnel stable)

La performance économique de l'entreprise est diminuée sous l'effet combiné de surcoûts liés aux régulations d'erreurs (corriger, refaire, détruire, ...), à l'absentéisme, au *turn-over*, à l'absence en formation, aux freins au développement de nouveaux projets ou de nouvelles formes de travail (auto-censure) ainsi qu'aux risques, tant sur la sécurité au travail que sur la sécurité des processus de production quels qu'ils soient.

Pour estimer ces coûts, sera utilisée (voir annexe n° 8) la technique de calcul des coûts-performances cachés créée par le laboratoire ISEOR. Cette méthode met en évidence à la fois les sursalaires (: traduction monétaire des glissements de fonction qui impliquent qu'un salarié de niveau N prend anormalement en charge le travail d'un salarié de niveau N-1, pour pallier ses difficultés dans la maîtrise de l'écriture, de la lecture et du calcul), les surtemps (temps supplémentaires ou jugés inutiles passés à réaliser une opération, pour pallier les difficultés dans la maîtrise de l'écriture, de la lecture et du calcul), les surconsommations (coûts d'achats des matières ou matériels consommés anormalement à cause de difficultés dans la maîtrise de l'écriture, de la lecture et du calcul), les non-productions (temps passés à réaliser une production jugée invendable du fait d'anomalies, ou temps non-productifs passés « à ne rien faire », du fait de difficultés dans la maîtrise de l'écriture, de la lecture et du calcul) et les non-crétions de potentiel (risques que prend l'entreprise). *In fine*, les coûts cachés liés à l'illettrisme sont exprimés en pourcentage de la masse salariale de l'entreprise. L'annexe 8 présente des exemples de calculs dans plusieurs entreprises de taille et de secteurs d'activités variés. Le montant du coût des actions de remédiation utiles rapporté à ces coûts cachés permettra très souvent un retour très rapide sur investissement dans une démarche « gagnant-gagnant » pour l'entreprise et ses salariés.

Pour diffuser rapidement ces méthodes au sein des entreprises, la mission préconise d'une part l'organisation de formations pour des référents dans chaque OPCO ainsi que la mise à disposition gratuite pour les entreprises d'un outil de pré-diagnostic sur les coûts de l'illettrisme dans l'entreprise

Un programme de formation de deux jours (un jour et demi puis une demi-journée) viserait à donner aux participants des outils et une méthodologie pour inciter les entreprises à définir des priorités d'action et à agir sur les situations d'illettrisme, avec une triple vocation :

- aider à la compréhension des caractéristiques des situations d'illettrisme en entreprise et à la traduction des stratégies d'acteurs,
- aider à la détection des signaux faibles de l'illettrisme,
- transférer une méthodologie de diagnostic des impacts (sociaux et financiers) de la non maîtrise des savoirs de base.

L'outil de pré-diagnostic obéirait quant à lui au cahier des charges suivant : une introduction « accroche », une trentaine de questions, un temps de réponse assez court (cinq à sept minutes), un retour immédiat (une sorte de compte-rendu instantané de la situation au regard des réponses aux questions), des propositions de pistes pour agir (en fonction des résultats). L'hébergeur du questionnaire devra être un acteur institutionnel : une plateforme portée par un ou des sites.gouv.fr par exemple. Le volet juridique devra être soigneusement examiné de sorte de garantir l'application du règlement général de protection des données (RGPD), d'assurer la confidentialité et l'anonymat, avec aussi la possibilité pour l'entreprise de sortir de l'anonymat si elle a, après le diagnostic, la volonté d'agir.

Recommandation n°15 : mettre en évidence le coût de l'illettrisme pour les entreprises, diffuser les méthodes en ce domaine en formant⁵⁹ début 2020 dans chaque OPCO des personnes chargées de relayer la démarche et en mettant à disposition des entreprises un outil numérique gratuit de prédiagnostic.

2.3.2 Inscrire résolument la lutte contre l'illettrisme dans la formation professionnelle

Encadré 9 : Les perspectives de la promotion par l'alternance (Pro-A)

La loi du 5 septembre du 2018 a créé un nouveau dispositif afin de dynamiser les modalités de formation ouvertes aux salariés : la reconversion ou la promotion par alternance (Pro-A). Dans un contexte de fortes mutations du marché du travail, le dispositif Pro-A permet aux salariés, notamment ceux dont la qualification est insuffisante au regard de l'évolution des technologies ou de l'organisation du travail, de favoriser leur évolution ou promotion professionnelle et leur maintien dans l'emploi. Pour l'employeur, Pro-A répond à deux besoins : prévenir les conséquences dues aux mutations technologiques et économiques et permettre l'accès à la qualification quand l'activité est conditionnée par l'obtention d'une certification accessible uniquement en emploi, *via* la formation continue.

La reconversion ou la promotion par alternance s'inscrit en complément du plan de développement des compétences de l'entreprise et du compte personnel de formation (CPF). Mis en œuvre à l'initiative du salarié ou de l'entreprise, le dispositif Pro-A peut-être mobilisé dans une optique d'évolution, de réorientation professionnelle ou de co-construction de projets qualifiants entre salariés et employeurs.

Le dispositif Pro-A est destiné à la fois aux salariés en contrat de travail à durée indéterminée (CDI), aux salariés bénéficiaires d'un contrat unique d'insertion (CUI) à durée indéterminée, ainsi qu'aux salariés en contrat de travail à durée déterminée (CDD). Pour pouvoir accéder à ce dispositif, ces salariés ne doivent pas avoir atteint un niveau de qualification sanctionné par une certification professionnelle enregistrée au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) et correspondant au grade de la licence. Sauf exception, les personnes en situation d'illettrisme remplissent habituellement cette condition.

La reconversion ou la promotion par alternance vise à faciliter un changement de métier ou de profession, ou une promotion sociale ou professionnelle, *via* l'obtention d'une qualification reconnue. Le dispositif Pro-A permet d'atteindre un niveau de qualification supérieur ou identique à celui déjà détenu par le salarié.

Les formations suivies doivent permettre d'acquérir : un diplôme ou un titre à finalité professionnelle enregistré au RNCP ; un certificat de qualification professionnelle (CQP) ; une qualification reconnue dans les classifications d'une convention collective nationale de branche. La certification CléA est donc de ce point de vue éligible.

La formation organisée au titre de Pro-A repose sur l'alternance entre enseignement généraux, professionnels et technologiques, délivrés par l'organisme de formation et activités professionnelles en entreprise, en lien avec la formation suivie. Le dispositif Pro-A s'étend sur une durée comprise entre six et douze mois. Pour les jeunes de 16 à 25 ans révolus, qui n'ont pas validé un second cycle de l'enseignement secondaire et qui ne sont pas titulaires d'un diplôme de l'enseignement technologique ou professionnel, elle peut être allongée à trente-six mois. Elle peut également être

⁵⁹ Une proposition de programme de formation a été élaborée en vue d'un cahier des charges.

allongée jusqu'à vingt-quatre mois pour d'autres types de publics, ou lorsque la nature des qualifications prévues l'exige. Les bénéficiaires et la nature de ces qualifications sont définis par chaque branche professionnelle. Les actions de positionnement, d'évaluation et d'accompagnement ainsi que les enseignements généraux, professionnels et technologiques doivent être mis en œuvre par un organisme de formation ou par l'entreprise, si elle dispose d'un service de formation.

Ce mécanisme nouveau en cours de déploiement semble bien adapté aux actions de lutte contre l'illettrisme en entreprise.

La mission a eu connaissance de ce que, pour la préparation du certificat CléA dans le cadre de Pro-A, le nombre minimum d'heures est supprimé par un décret en préparation, ce qui devrait permettre de développer le recours à la Pro-A pour la certification CléA pour les salariés⁶⁰. Plusieurs branches, dont la propreté et l'agroalimentaire, ont déjà engagé des réflexions en ce sens.

Il faudra cependant veiller à ce que les Pro-A mobilisées au titre de CLEA n'entrent pas dans les calculs pour l'accès à la péréquation des OPCO.

Suite aux différents échanges avec les partenaires sociaux au début de l'été et suite aux orientations définies au sein de Certif Pro, il a été décidé, dans l'ordonnance du 21 Août 2019, de sécuriser d'ores et déjà le financement de l'évaluation préalable CléA.

Recommandation n°16 : Inscrire résolument l'illettrisme dans la formation professionnelle en demandant à Certif Pro d'inscrire chaque domaine de CléA comme bloc de compétence distinct au répertoire spécifique de la certification. Obtenir que CléA soit accessible gratuitement pour tout salarié sans qualification professionnelle. Obtenir que l'engagement du salarié ou du demandeur d'emploi dans un parcours CléA se fasse sans imputer son CPF, ni son CPF de transition.

En corollaire des indispensables actions à large spectre de communication et de sensibilisation à l'illettrisme évoquées plus haut, dans l'entreprise, il importe d'engager les institutions représentatives du personnel ainsi que tous les salariés qui conduisent les entretiens professionnels. La négociation dans les entreprises de plus de 50 salariés du plan de développement des compétences doit aussi intégrer systématiquement la lutte contre l'illettrisme, en s'appuyant notamment sur l'étude des coûts cachés (cf. recommandation n°15). La remédiation peut mobiliser les conseils en évolution professionnelle.

Recommandation n°17 : Sensibiliser les institutions représentatives du personnel aux besoins d'accès aux compétences de base. Enrichir l'entretien professionnel en évoquant ces questions. Négocier dans l'entreprise des plans de compétences incluant les compétences de base.

2.3.3 Le financement des actions en entreprise

Les employeurs doivent s'attacher à mettre en œuvre leurs obligations fixées de longue date au code du travail en matière de lutte contre l'illettrisme et d'entretien des compétences, dans le contexte où certaines organisations du travail contribuent à la désaccoutumance avec l'écrit et la lecture, et où ils ont une obligation d'entretien des compétences de leurs salariés.

⁶⁰ Le dispositif Pro-A reste à 150 heures minimum pour les autres certifications.

Le sujet du financement risque d'être compliqué au regard des premières remontées observées sur le très faible engagement des Régions sur la lutte contre l'illettrisme pour les actifs⁶¹ et, surtout, si l'on en juge par les demandes des entreprises remontées par l'ANDRH, sur l'unanimité des répondants pour considérer que les savoirs de base font partie des obligations de la formation initiale et donc de la seule Education nationale. La mission a cependant noté que les chambres des métiers et de l'artisanat (CMA) sont très fortement engagées et que les organisations patronales sont disposées à faire de l'action dans le domaine de l'illettrisme des salariés une de leurs priorités.

Il était essentiel de trouver, pour les actions de lutte contre l'illettrisme, un mécanisme de financement pérenne, comme l'est, de manière générale, celui, assis sur la masse salariale, prévu pour la formation professionnelle par la loi Delors de 1972 et par la loi Pénicaud de 2018. C'est désormais chose faite et cette démarche n'appelle aucune modification législative ou réglementaire, dans le contexte où les savoirs de base font clairement partie des actions de formation professionnelle au sens du code du travail (précision utilement apportée par l'ordonnance du 21 Août 2019 sur l'éligibilité de ces actions aux financements) et où France Compétences peut soutenir toute action en ce sens à droit constant. Avec la création de Certif Pro en décembre 2018 puis l'accord national interprofessionnel de mars 2019, les partenaires sociaux disposent, dans le paysage nouveau postérieur à la loi « avenir professionnel », d'une tête de réseau nationale pour piloter l'accès aux savoirs de base. A l'échelon régional, CléA et la lutte contre l'illettrisme ne figurent pas en tant que tels dans les missions dévolues par décret aux Transition Pro. La mission suggère qu'ils se saisissent de ces sujets dans l'esprit de la réforme engagée par la loi « avenir professionnel ».

La mission a bien en tête que les OPCO nouvellement créés regroupent, dans certains cas, des branches professionnelles très inégalement exposées aux situations d'illettrisme. De ce fait, les administrateurs d'un même OPCO peuvent être inégalement intéressés par le financement volontariste d'actions dans le domaine de l'illettrisme. Il importe cependant absolument de changer d'échelle dans les actions de formation dédiées aux savoirs de base et d'engager dans chacun des OPCO des actions dédiées. C'est en particulier le cas pour toutes les entreprises de travail temporaire. **Le principe de la bonification financière de la convention d'objectif et de moyens des OPCO qui s'engagent dans la lutte contre l'illettrisme ne devra pas se heurter à la diversité des branches regroupées dans un même OPCO.**

Les OPCO ont vocation à se mobiliser sur l'éradication de l'illettrisme : leurs conventions d'objectifs et de moyens pourraient comporter :

- une quantification de la situation,
- une prise en compte dans les observatoires de branches,
- la désignation d'un référent illettrisme,
- des objectifs quantifiés sur les actions de formations en faveur des entreprises de moins de 10 et de moins de 50 salariés, sur Pro-A , des actions de sensibilisation en faveur des maîtres d'apprentissage et de tuteurs,
- le repérage des situations d'illettrisme dans les contrats en alternance, et mobilisations des solutions idoines en la matière,
- la promotion de diagnostics en faveur de l'estimation des coûts cachés dans l'entreprise inhérents au non traitement de l'illettrisme.

⁶¹. Par ailleurs, deux régions sur les treize, Auvergne-Rhône-Alpes et Provence-Alpes-Côte d'Azur n'ont pas souhaité signer le PRIC, les crédits du PIC ont donc été, pour ces deux régions, délégués à Pôle emploi pour le déploiement des actions.

Recommandation n°18 : Inscrire dans le dialogue de gestion des conventions d'objectifs et de moyens (COM) entre la DGEFP et les OPCO la nécessité d'une cartographie de l'illettrisme pour chaque branche professionnelle adhérente, cartographie qui nourrira un plan d'actions pour les branches et chaque opérateur et bonifier les conventions d'objectifs et de moyens pour les OPCO qui s'engagent sur l'enrichissement des compétences de base (observatoire, ingénierie de repérage, actions pour les entreprises de moins de 10 et de moins de 50 salariés). Appliquer la même démarche aux conventions entre les préfets de région et les différents Transition-Pro (CPIRE - ex Fongecif).

En sus des OPCO *stricto sensu*, ces propositions valent également pour le CNFPT au titre de la fonction publique territoriale et pour l'ANFH pour la fonction publique hospitalière.

2.4 Conséquences relatives à la gouvernance : un GIP ANLCI renforcé associant les Régions et les OPCO

La suppression de la délégation interministérielle à la langue française et à la cohésion sociale et la révision au 31 décembre 2019 de la convention constitutive de l'ANLCI sont l'occasion de vérifier l'adéquation de la politique menée et de la gouvernance en place avec les besoins des populations et des entreprises. S'agissant de la stratégie interministérielle relative à la langue française, elle incombe à la délégation à la langue française et aux langues de France (rattachée au ministre chargé de la culture mais à vocation interministérielle). Pourrait être mis en place à l'initiative du délégué qui en assurerait le secrétariat un comité interministériel rassemblant périodiquement les directions d'administration centrale concernées par la thématique de la langue française *lato sensu*, y compris l'illettrisme, pour proposer au Premier ministre et aux différents ministres une stratégie d'ensemble en la matière.

Depuis sa création voici vingt ans, l'ANLCI a beaucoup travaillé à réunir les services de l'Etat, des collectivités territoriales et des partenaires sociaux autour du problème à résoudre qu'est l'illettrisme. Cette mobilisation s'est traduite par le déploiement de plans régionaux de prévention et de lutte contre l'illettrisme sous l'autorité des Préfets de Région. Ces plans constituent un volet des plans régionaux de développement de la formation et de l'orientation professionnelle. La question de la lutte contre l'illettrisme a aussi été inscrite dans la concertation au sein des CREFOP.

Changer d'échelle dans la lutte contre l'illettrisme suppose de faire du GIP ANLCI le lieu où la coalition de toutes les parties concernées (Ministères, Régions et Opco) se construira sur des plans stratégiques co-construits et menés ensemble. C'est la raison qui pousse la mission à demander que le nouveau GIP soit ouvert à toutes les régions et à tous les Opco.

Sur le plan opérationnel, la mission propose de conforter le réseau des chargés de mission régionaux de l'ANLCI mais il sera tout aussi nécessaire que ces derniers s'assurent d'un meilleur agencement des initiatives contre l'illettrisme à l'échelle des départements. A la faveur du renouvellement de la convention constitutive, les membres du GIP ANLCI avaient exprimé, début 2019, le souhait de créer un collège « collectivités territoriales » et d'associer Régions de France à la gouvernance du GIP en lui proposant de devenir membre. Au regard des compétences nouvelles attribuées aux Régions en matière d'illettrisme depuis 2015, et de l'impossibilité pour « Régions de France » d'engager chacune des Régions qui la composent **la mission propose que chacune des Régions soit invitée à adhérer au GIP.** Il conviendra aussi de renforcer la coordination sur les territoires et de nouer une coopération opérationnelle avec France compétences. Il faut souligner que le régime juridique du GIP, par sa souplesse, présente l'avantage de permettre des adhésions au fil de l'eau, sans préjudice d'un fonctionnement efficace et en continu du groupement.

La mission a porté une attention particulière aux inquiétudes des équipes du GIP ANLCI qui sont dans l'attente de la révision de la convention constitutive, déjà prorogée deux fois pour six mois en 2019. Elle insiste sur l'importance d'une signature rapide avant fin 2019 de la nouvelle convention constitutive par les membres du collège Etat et les premiers membres des autres collèges qui le souhaiteront, de sorte d'éviter la perte de temps que constituerait une nouvelle prorogation. Sur le texte de cette convention, la mission a formulé des propositions précises⁶², pour mieux répondre aux besoins en ajustant, le cas échéant, la gouvernance. Dans un souci d'apaisement et de visibilité, il est proposé que la nouvelle convention constitutive du GIP soit signée sans limitation de durée.

Les préconisations s'appuient sur les principes suivants :

- l'affirmation d'une politique publique de prévention et de lutte contre l'illettrisme reste indispensable,
- le principe et la pertinence d'un groupement d'intérêt public (GIP) sont plus que jamais confirmés, sans changement du périmètre actuel des compétences de l'ANLCI, à savoir l'illettrisme tel qu'habituellement défini, ⁶³ mais ouvert à des partenaires nouvellement et fortement concernés, les Régions au regard de leurs attributions en la matière depuis 2015 et les opérateurs de compétences (OPCO) constitués depuis la loi « avenir professionnel » de 2018. L'augmentation du nombre des membres de l'Assemblée générale du GIP nécessitera, en corollaire, la mise en place d'un conseil d'administration ou d'un bureau resserré constitué par des représentants élus au sein de chacun des collèges (voir plus bas).
- le GIP ANLCI sera placé sous la tutelle du ministère chargé de la formation professionnelle et devra être, sous sa nouvelle forme, constitué sans limitation de durée, tant que l'illettrisme n'est pas éradiqué.
- la création de quatre collèges de membres du GIP : les ministères concernés constitueraient un premier collège, chacune des régions serait invitée à rejoindre le deuxième collège, tous les OPCO ainsi que, par analogie, l'ANFH pour la fonction publique hospitalière et le CNFPT pour la fonction publique territoriale constitueraient le troisième collège, le quatrième collège se trouvant composé des autres acteurs (Pôle emploi, France Compétences, l'AFPA ainsi que, s'ils le jugent utile, l'AMF et l'ADF).
- l'agence devra obligatoirement disposer d'un chargé de mission ANLCI dans chacune des dix-huit régions, métropole et outre-mer, salarié à temps complet de l'agence, à charge pour cette dernière d'assurer en continu l'animation du réseau de ces chargés de mission.

Recommandation n°19 : Renforcer le GIP ANLCI, améliorer sa gouvernance. A cette fin : prévoir une convention sans limitation de durée, proposer à France Compétences, aux Régions, et à chaque OPCO d'adhérer au GIP, mentionner explicitement, dans la convention constitutive du GIP, la tutelle du ministère chargé de la formation professionnelle, créer, en sus de l'assemblée générale du GIP, un bureau ou conseil d'administration plus resserré en charge du pilotage stratégique du Groupement d'intérêt public, confier à l'ANLCI, par la convention constitutive, la mission d'animer nationalement le réseau des CRIA de chaque région, relancer le conseil scientifique⁶⁴.

⁶² Présentées oralement par la mission le 1er octobre lors de l'Assemblée générale du GIP et bien accueillies par les participants dans la forme actuelle, ainsi que par « Régions de France » à l'occasion d'un entretien le 12 septembre.

⁶³ Des adultes de 16 à 65 ans qui ont été scolarisés en France et qui n'ont pas acquis ou ont perdu les savoirs de base en lecture, écriture et numératie, A l'exclusion donc de l'analphabétisme et du français langue étrangère. Voir le détail des analyses et définitions plus haut dans la première partie.

⁶⁴ Pourrait aussi être créé un lieu de veille et capitalisation sur la recherche et l'innovation pédagogique, placé par appel à propositions auprès d'une université, chargé de réunir le conseil scientifique de l'ANLCI et de publier ses travaux.

Les structures de formation aux savoirs de base, quelle que soit leur nature, doivent être localement identifiées par les différents financeurs, qu'il s'agisse du ministère de l'intérieur (formations linguistiques des primo arrivants), de Pôle emploi, des Régions, des entreprises etc... Il importe que le chargé de mission de l'ANLCI en région structure l'offre de formation sur le territoire et la rende visible pour tous, en liaison avec le CRIA.

Recommandation n°20 : Confirmer un réseau de dix-huit chargés de mission régionaux « illettrisme » à plein temps, métropole et outre-mer, salariés de l'agence et financés par l'ANLCI et nommés, pour chaque région, sur proposition du préfet de région. Prévoir à cette fin un financement pérenne et stable par France Compétences. Le chargé de mission ANLCI animera la thématique et notamment s'attachera à structurer une offre de formation accessible au niveau d'un territoire. Il pourra s'appuyer sur le CREFOP qui a vocation à s'emparer de la thématique.

LISTE DES RECOMMANDATIONS :

Recommandation n°1 : Lancer à grande échelle des « formations actions » à destination de tous les acteurs susceptibles d'accueillir des personnes en situation d'illettrisme : *via* l'ANLCI pour les travailleurs sociaux, les agents des collectivités locales, de Pôle emploi, des missions locales, *via* les OPCO pour les tuteurs et les maîtres d'apprentissage, *via* les Transition Pro pour les conseillers en évolution professionnelle, *via* les branches pour les institutions représentatives du personnel et les médecins du travail.

Recommandation n°2 : Faire de l'évaluation préalable CléA l'outil de référence gratuit pour tous à utiliser par tous les accueillants de personnes en insertion, en recherche d'emploi ou en activité.

Recommandation n°3 : Relancer et entretenir régulièrement la communication grand public sur l'illettrisme. Parallèlement, lancer des campagnes ciblées vers les différents acteurs susceptibles de pouvoir repérer les personnes en situation d'illettrisme : agents d'accueil de tout service, conseillers Pôle emploi, agents d'accueil et conseillers des missions locales, conseillers en évolution professionnelle, DRH, délégués syndicaux, médecins du travail etc...

Recommandation n°4 : Mobiliser des « ambassadeurs » en capacité de raconter de belles histoires de réussite (personnalités médiatiques, chefs d'entreprises, bénévoles) sur le thème « vainqueur de mon propre parcours ».

Recommandation n°5 : Relancer *via* l'INSEE en 2022 un module « Information et Vie Quotidienne » (IVQ)⁶⁵. Cette enquête devra être renouvelée dans les mêmes conditions au minimum tous les cinq ans

Recommandation n°6 : Demander à l'ANLCI d'établir avec ses membres et ses différents partenaires la liste de tous les indicateurs⁶⁶ susceptibles de permettre un suivi plus fréquent que l'enquête INSEE et publier annuellement dans une « géographie de l'illettrisme » les résultats sur ces indicateurs.

Recommandation n°7 : Continuer de mesurer avec l'outil actuel, chaque année, le nombre des jeunes en difficulté avec les savoirs de base au cours de la journée Défense et citoyenneté (où l'on peut toucher toute la classe d'âge) et, à terme, au cours de la première séquence du service national universel. Accompagner systématiquement les jeunes repérés comme « ayant des compétences de base défaillantes » vers les dispositifs adéquats.

Recommandation n°8 : Fixer pour 2023, un objectif de recul de l'illettrisme de 20 % par rapport aux résultats de l'enquête INSEE IVQ de 2011, à mesurer par l'enquête INSEE IVQ de 2022-2023. En fonction des résultats constatés en 2023 et de la date retenue pour l'enquête suivante, fixer un nouvel objectif de recul de l'illettrisme avant l'enquête suivante.

Recommandation n°9 : A chaque fois, pour enclencher la démarche d'acquisition ou de ré-acquisition des savoirs de base, s'appuyer sur les motivations qui marchent : suivre la scolarité de ses enfants, passer le code pour ensuite obtenir le permis etc...

⁶⁵ La prochaine enquête pourrait avoir lieu entre le quatrième trimestre 2022 et le premier trimestre 2023. Le surcoût d'un module IVQ et d'une extension dans les DOM a été estimé à 910 000 euros.

⁶⁶ Sectoriels ou géographiques

Recommandation n°10 : Continuer de soutenir fortement le déploiement de toutes les formules qui ont de longue date fait leurs preuves et apportent, avec ou sans hébergement, avec ou sans statut militaire, une réponse aux jeunes volontaires en difficulté initiale avec les savoirs de base (SMA outre-mer, SMV en métropole, EPIDE, écoles de la deuxième chance, etc...).

Recommandation n°11 : Pour permettre l'accès et le maintien en apprentissage des jeunes en situation d'illettrisme, développer comme prévu par le PIC les capacités en termes de pré-apprentissage et de GEIQ. Dans les cas où cela est nécessaire, financer au titre de l'alternance une préparation opérationnelle à l'emploi (POE) en amont du contrat d'apprentissage. Si nécessaire, augmenter, comme possible à droit constant, le volume d'heures du contrat d'apprentissage pour assurer la formation aux savoirs de base.

Recommandation n°12 : Introduire systématiquement une sensibilisation au repérage et à la pédagogie en matière d'illettrisme dans la formation des tuteurs (pour les contrats de professionnalisation) et des maîtres d'apprentissage (pour les contrats d'apprentissage). Former via l'ANLCI (financement via le PIC) des salariés de chaque CFA à la prise en compte des difficultés des apprentis avec les compétences de base.

Recommandation n°13 : S'assurer du déploiement effectif des appels à projets au travers du Plan Investissement Compétences sur le champ de l'illettrisme et garantir aux demandeurs d'emploi une offre de services de qualité.

Recommandation n°14 : Engager rapidement sous l'égide du ministère des outre-mer un plan d'action spécifique à chacune des Régions d'outre-mer prenant en compte le plurilinguisme, confortant un chargé de mission dédié dans chaque Région et mobilisant fortement les fonds européens de la programmation 2020-2027.

Recommandation n°15 : mettre en évidence le coût de l'illettrisme pour les entreprises, diffuser les méthodes en ce domaine en formant⁶⁷ début 2020 dans chaque OPCO des personnes chargées de relayer la démarche et en mettant à disposition des entreprises un outil numérique gratuit de prédiagnostic

Recommandation n°16 : Inscrire résolument l'illettrisme dans la formation professionnelle en demandant à Certif Pro d'inscrire chaque domaine de CléA comme bloc de compétence distinct au répertoire spécifique de la certification. Obtenir que CléA soit accessible gratuitement pour tout salarié sans qualification professionnelle ; obtenir que l'engagement du salarié ou du demandeur d'emploi dans un parcours CléA se fasse sans imputer son CPF, ni son CPF de transition.

Recommandation n°17 : Sensibiliser les institutions représentatives du personnel aux besoins d'accès aux compétences de base ; enrichir l'entretien professionnel en évoquant ces questions ; négocier dans l'entreprise des plans de compétences incluant les compétences de base.

⁶⁷ Une proposition de programme de formation a été élaborée en vue d'un cahier des charges.

Recommandation n°18 : Inscrire dans le dialogue de gestion des conventions d'objectifs et de moyens (COM) entre la DGEFP et les OPCO la nécessité d'une cartographie de l'illettrisme pour chaque branche professionnelle adhérente, cartographie qui nourrira un plan d'actions pour les branches et chaque opérateur et bonifier les conventions d'objectifs et de moyens pour les OPCO qui s'engagent sur l'enrichissement des compétences de base (observatoire, ingénierie de repérage, actions pour les entreprises de moins de 10 et de moins de 50 salariés). Appliquer la même démarche aux conventions entre les préfets de région et les différents Transition-Pro (CPIRE - ex Fongecif).

Recommandation n°19 : Renforcer le GIP ANLCI, améliorer sa gouvernance. A cette fin : prévoir une convention sans limitation de durée, proposer à France Compétences, aux Régions, et à chaque OPCO d'adhérer au GIP, mentionner explicitement, dans la convention constitutive du GIP, la tutelle du ministère chargé de la formation professionnelle, créer, en sus de l'assemblée générale du GIP, un bureau ou conseil d'administration plus resserré en charge du pilotage stratégique du Groupement d'intérêt public, confier à l'ANLCI, par la convention constitutive, la mission d'animer nationalement le réseau des CRIA de chaque région, relancer le conseil scientifique.

Recommandation n°20 : Confirmer un réseau de dix-huit chargés de mission régionaux « illettrisme » à plein temps, métropole et outre-mer, salariés de l'agence et financés par l'ANLCI et nommés, pour chaque région, sur proposition du préfet de région. Prévoir à cette fin un financement pérenne et stable par France Compétences. Le correspondant ANLCI animera la thématique et notamment s'attachera à structurer une offre de formation accessible au niveau d'un territoire. Il pourra s'appuyer sur le CREFOP qui a vocation à s'emparer de la thématique.

LISTE DES ANNEXES

Annexe n°1 : Lettre de mission

Annexe n°2 : Liste des personnes rencontrées

Annexe n°3 : Questionnaire établi par la mission

Annexe n°4 : Liste des contributions écrites reçues

Annexe n°5 : Synthèse des réponses des entreprises établie par l'Association nationale des directeurs des ressources humaines (ANDRH)

Annexe n°6 : Documents de référence :

- Pacte national pour agir ensemble contre l'illettrisme
- Charte pour que le numérique profite à tous
- Canevas national des centres de ressources illettrisme

Annexe n°7 : Statistiques relatives à CléA

Annexe n°8 : Contribution établie par M. Pascal Moulette, maître de conférences à l'université de Lyon II « La gestion des situations d'illettrisme au service de la qualité de vie au travail et de la performance collective »

Annexe n°9 : Statistiques relatives à la "Journée Défense et Citoyenneté"

ANNEXE N°1 : LETTRE DE MISSION



MINISTÈRE DU TRAVAIL

La Ministre
Cab MP AD D,19-013849

Paris le - 3 JUIN 2019

Monsieur,

Si le nombre de personnes confrontées à l'illettrisme a baissé de 20 % entre 2004 et 2012 (d'après l'enquête INSEE-ANLCI réalisée en 2012), il demeure que 4,3 millions de personnes ont des difficultés préoccupantes avec l'écrit et 2,5 millions sont en situation d'illettrisme, ce qui représente 7% de la population.

La structuration de la politique publique relative à la lutte contre l'illettrisme et au développement de l'accès aux savoirs de base représente un enjeu majeur pour le gouvernement et en premier lieu pour le ministère du travail afin de :

- sécuriser les parcours professionnels puisque l'illettrisme impacte le monde du travail : 6 % de ceux qui sont dans l'emploi et ont été scolarisés en France sont confrontés à l'illettrisme ;
- faciliter l'accès à l'emploi : 10 % des demandeurs d'emploi sont confrontés à l'illettrisme.

La lutte contre l'illettrisme est une politique publique qui nécessite la mobilisation d'un grand nombre de ministères au-delà du ministère du travail, notamment l'éducation nationale (mission de prévention de l'illettrisme pendant la scolarité et de lutte contre le décrochage scolaire), mais également la culture (dispositifs destinés à encourager la lecture et à développer la maîtrise du français, promotion de la langue française), la justice (réinsertion des publics sous main de justice), ainsi que l'ensemble des ministères membres du groupement d'intérêt public agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI)

Les compétences relatives à la politique publique d'accès aux compétences de base et de prévention et de lutte contre l'illettrisme sont partagées entre l'Etat et les Régions depuis 2015 mais également mises en œuvre par de nombreux acteurs : acteurs du service public de l'emploi, partenaires sociaux... Dans un contexte de mise en œuvre du plan d'investissement dans les compétences (PIC) et de volonté politique de permettre l'acquisition par tous des compétences de base, la multiplicité des acteurs exige une coordination efficace de cette politique au niveau national comme sur les territoires, y compris les plus fragiles (DOM).

Monsieur Christian JANIN

127, RUE DE GRENELLE - 75350 PARIS SP 07
TÉLÉPHONE 01 44 38 38 38

MISSION RELATIVE A LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME

Le plan d'investissement dans les compétences a permis un investissement massif de l'Etat en faveur des personnes les plus éloignées de l'emploi. La réussite de ce plan d'investissement ne peut se concevoir sans une réflexion sur les freins à lever ou les nouveaux moyens à mettre en place pour que les personnes concernées puissent toutes effectivement s'engager dans un parcours de réacquisition des savoirs de base.

La suppression de la délégation interministérielle à la langue française et à la cohésion sociale (DILFCS) et la révision au 31 décembre 2019 de la convention constitutive de l'agence nationale de lutte contre l'illettrisme sont l'occasion de vérifier l'adéquation de la politique menée et de la gouvernance en place avec les besoins des entreprises et des populations.

Ces éléments de contexte nous invitent à réinterroger la stratégie de prévention et de lutte contre l'illettrisme afin d'adapter la teneur et l'organisation de la réponse aux besoins identifiés.

Votre mission, qui sera menée conjointement avec M. Yves HINNEKINT, directeur général d'OPCALIA, consiste à proposer les évolutions nécessaires pour une amplification ou un renouvellement de la politique de prévention et de lutte contre l'illettrisme, sur la base d'un état des lieux des résultats et de l'impact des mesures, dispositifs et modes d'organisation qui fonctionnent ou a contrario qui n'ont pas fait leurs preuves.

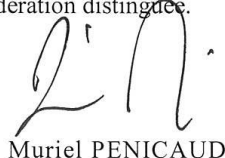
Pour mener à bien cette mission vous pourrez vous appuyer sur les services de l'Etat (directions d'administration centrale, services déconcentrés et le cas échéant, inspections générales) et notamment des ministères du travail, de l'éducation nationale, de la culture et de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales. Je vous invite également à vous rapprocher de l'agence nationale de lutte contre l'illettrisme, des acteurs du monde de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles, et, le cas échéant, d'entreprises ou d'acteurs du monde associatif.

Vous me fournirez des propositions de définition de la stratégie de prévention et de lutte contre l'illettrisme pouvant comprendre :

- des propositions de mesure complétant ou modifiant les dispositifs existants pour atteindre plus massivement l'objectif d'éradication de l'illettrisme des salariés et des demandeurs d'emploi ;
- des propositions visant à amplifier l'intervention des différents acteurs agissant en faveur de la politique de prévention et de lutte contre l'illettrisme ;
- des propositions d'évolution de l'organisation de l'Etat en ce domaine, afin d'atteindre la plus grande efficacité possible.

Je vous serai reconnaissante de me remettre vos conclusions d'ici le 15 octobre 2019.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.



Muriel PENICAUD

ANNEXE N°2 : LISTE DES PERSONNES RENCONTRÉES

Représentation nationale :

Mme Béatrice Piron, députée de la 3ème circonscription des Yvelines, responsable du groupe permanent « illettrisme et illectronisme » de l'Assemblée nationale, accompagnée par M. Sein, chargé de mission.

M. Régis Juanico, député de la 1ère circonscription de la Loire, vice-président de la commission des affaires culturelles et de l'Education de l'Assemblée nationale.

Mme Sylvie Charrière, députée, parlementaire en mission sur l'obligation de formation des jeunes de 16 à 18 ans.

Administrations :

Ministère du travail

Haut commissariat aux compétences et à l'inclusion par l'emploi

M. Jean-Marie Marx, haut commissaire

Mme Carine Seiler, chargée de mission

Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle

M. Bruno Lucas, délégué général

Mme Claire Descreux, adjointe au délégué

Mme Clarisse Dubert

M. Stéphane Rémy

Mme Laurie Albien

Ministère des outre-mer

Mme Michaela Rusnac, chef du Bureau de la cohésion sociale, de la santé, de l'enseignement et de la culture, sous-direction chargée des politiques publiques, Direction générale des outre-mer (DGOM)

M. Pierre-Emmanuel Bartier, adjoint à la chef de bureau

Mme Marion Jean, chargée de mission

M. le colonel Philippe Boccon-Liaudet, directeur général adjoint et chef d'état-major du service militaire adapté.

M. Martrenchar, adjoint au sous-directeur des politiques publiques, direction générale des outre-mer.

Délégation interministérielle pour l'égalité des chances des français d'outre-mer (services du Premier ministre)

M. Nicolas Mazières, directeur de cabinet

M. Faridy Attoumane, conseiller technique jeunesse, économie sociale et solidaire

Ministère de la culture

M. Paul de Sinety, délégué général à la langue française et aux langues de France

Mme Claire Extramiana, chargée de mission auprès du délégué général

Ministère de l'intérieur

Mme Isabelle Dorliat-Pouzet, chef du bureau des services publics locaux, sous-direction des compétences et des institutions locales, direction générale des collectivités locales

Mme Magali Novis, adjointe au chef de bureau des services publics locaux, direction générale des collectivités locales

Mme Martine Clavel, directrice adjointe, direction de l'accueil, de l'accompagnement des étrangers et de la nationalité (DAAEN)

Mme Agnès Reynert, sous directrice de l'accueil et de l'accompagnement des étrangers, DAAEN

Mme Isabelle Eyraud, chef du bureau apprentissage et citoyenneté, DAAEN

Commissariat général à l'égalité des territoires

M. Mariani, commissaire général délégué à l'égalité des territoires, directeur de la ville et de la cohésion urbaine

Mme Charlotte Simon, direction de la ville, bureau du développement économique et de l'emploi, chargée de mission emploi formation

Ministère de la justice

Direction de l'administration pénitentiaire

M. Jean-Luc Héraud, département des politiques sociales et du partenariat, responsable national de l'enseignement

Direction de la protection judiciaire de la jeunesse

M. Cédric Fourcade, chef de section, politiques interministérielles et partenariales

Mme Anne-France Germain

Ministère des solidarités et de la santé

M. Olivier Noblecourt, délégué interministériel à la lutte contre la pauvreté des enfants et des jeunes (DILPEJ)

M. Frédéric Bourthoumieu, conseiller à la DILPEJ

Ministère de l'Education nationale

M. Laporte, chef de la mission de la langue française et des langues de France, Direction générale de l'enseignement scolaire, représentant du ministère à l'Assemblée générale de l'ANLCI

Mme Nancy Marrec, Direction de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative (DJEPVA)

M. Eric Fardet, inspecteur général de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche, rapporteur de la mission parlementaire sur la formation des 16-18 ans

Equipe de préfiguration du service national universel

Mme Champrenault, coordonnatrice interministérielle

Partenaires sociaux et organisations professionnelles

CFDT

M. Yvan Ricordeau, secrétaire national

Mme Patricia Ferrand, secrétaire confédérale

M. Philippe Debruyne, secrétaire confédéral

CFE-CGC

M. Maxime Dumont, secrétaire national

CFTC

M. Jean-François Foucard, secrétaire national confédéral

Force ouvrière

M. Michel Beaugas, secrétaire confédéral

Mme Angeline Ledoux, chargée de mission formation.

CGT

M. Lionel Lerogeron, secrétaire confédéral

Mme Angeline Barth, secrétaire confédérale

U2P

M. Pierre Burban, secrétaire général

M. Olivier Coone, conseiller technique chargé de l'éducation, de l'orientation et de la formation.

Mouvement des entreprises de France (MEDEF)

Mme Céline Micouin

Mme Pouille

M. Wacheux

CPME

Mme Marie Dupuis-Courtes, secrétaire nationale

Bureau de Certif Pro

M. Philippe Debruyne CFDT, Président

M. Max Roche, MEDEF

M. Yves Delannoy, CGT

M. Eric Freiburger, CFE-CGC

M. Maxime Dumont, CFTC

Mme Véronique Jean, déléguée générale

M. Xavier Royer, animateur de la commission certification de CertifPro

M. Pierre Delecourt, responsable du système d'information de CléA

Association nationale des directeurs des ressources humaines

Mme Bénédicte Le Deley déléguée générale

Mme Laure Hadjar, chargée de mission

Fédération nationale de la formation professionnelle (FFP)

M. Courbebaisse Pierre, président

Mme Sylvie Petitjean, vice-présidente nationale, présidente du groupe régional Occitanie.

M. Olivier Poncelet, délégué général

M. Geoffroy Vignoles, responsable du pôle « droit économique et territoires »

Union nationale des missions locales (UNML)

M. Jean-Patrick Gille, président.

Chambres des métiers de l'artisanat (CMA France)

M. Jacques Garau, directeur général

M. François Xavier Huard, directeur du développement économique et de la formation

OPCALIA

M. Vincent Graulet

Mme Karima Hamaoui

OCAPIAT

M. Dominique Braoudé, président

M. Emsellem, directeur général

Jean-Pierre Dufour, directeur des branches et de la certification (OPCALIM mandaté par OCAPIAT)

CCCA-BTP

M. Stéphane Belluco

Branche propreté

M. Pierre Chalamet, secrétaire général de l'OC propreté

Mme Fabienne Estrampes, directrice de la formation de la fédération des entreprises de la propreté

Mme Aurélie Delcelier-Giraudet, directrice de l'organisme certificateur de la branche

Collectivités territoriales

Mme Georgette Bréard, vice-présidente de la Région Bretagne

M. Henri Simorre, directeur de la formation, conseil régional de Bretagne

M. David Margueritte, conseiller régional de Normandie, vice-président du conseil régional en charge de la formation et de l'apprentissage.

M. David Duval, Association des Régions de France

Etablissements publics et opérateurs :

Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI)

M. Stéphane Paul, inspecteur général des affaires sociales honoraire, commissaire du Gouvernement près l'agence.

M. Hervé Fernandez, directeur de l'ANLCI

M. Eric Nedelec, directeur adjoint

M. Jean-Pierre Jeantheau, chargé de mission

M. Elie Maroun, chargé de mission national

Mme Anais Borowiak, chargée de mission nationale « entreprises »

M. Ludovic Benas, chargé de mission national « PIC, Apprentissage, IAE » (également auditionné en sa qualité de délégué du personnel)

Mme Virginie Lamontagne, chargée de mission nationale ANLCI « communication »

Mme Christelle Leblanc, chargée de mission nationale « prévention de l'illettrisme, soutien à la parentalité »

Mme Armelle Delample, chargée de mission nationale « animation territoriale, accès aux droits » (également auditionnée en sa qualité de déléguée du personnel)

Mme Ophélie Raveaud, secrétaire de direction

Pôle emploi

Mme Firmine Duro, directrice du partenariat, de la territorialisation et des relations extérieures

Mme Anne-Catherine Dupuy, chargée de relations partenariales

Mme Sylvie Leroux, direction régionale de Pôle emploi Normandie (DRPEN), référente illettrisme

Mme Agnès Greppi

Mme Emmanuelle Marie

Mme Isabelle Fontaine

Mme Emma Brosse

Mme Solène Legal

Mme Stéphanie Henry-Traore

M. Pierre-Alain Ferrier

Mme Séverine Mispelaere

Agence pour la formation professionnelle des adultes (AFPA)

Mme Pascale d'Artois, directrice générale

Mme Pascale Gérard, directrice de l'insertion sociale

M. Rémi Bordet, directeur du développement

M. Christophe Sadok, directeur de l'ingénierie

Mme Catherine Macquelon, ingénieure de formation

France Compétences

M. Stéphane Lardy, directeur général

Centre Inffo

M. Patrice Guézou, directeur général

EPIDE

Mme Nathalie Hanet, directrice générale

Mme Le Cam, directrice métiers

Centre national des monuments nationaux

Mme Valérie Senghor, directrice générale adjointe.

Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT)

Mme Isabelle Thierry, chef de service, direction du développement de la formation, formations statutaires et évolution de carrière.

M. Michel Jegou, directeur adjoint chargé de la formation délégation de Normandie Caen, chef de projet « illettrisme »

Centres de ressources illettrisme et analphabétisme (CRIA)

Mme Danielle Aspert, directrice CRI Auvergne, présidente du réseau des professionnels des CRIA

Mme Jeanne Fontagneres, directrice CRI Nouvelle Aquitaine

M. Jean-Philippe Mercier, chargé de mission CARIF Normandie

Mme Dominique Genty, conseillère technique

Mme Sophie Sarrazin, référente CDRIML

MISSION RELATIVE A LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME

Mme Laure Dupont-Gaillard, chargée de mission
Mme Sylvie Ferreira, coordinatrice CORIML
Mme Laurence Buffet, directrice CRI PACA
Mme Patricia Bertrand, chargée de mission CRIA 94
Mme Aveline Jarry, conseillère technique et pédagogique, CEREGOUD
Mme Carel Doladille, directrice CEREGOUD
M. Mathieu Juchet, directeur CRIA 45
Mme Fabienne Blondel, cheffe de projet CDRIML Ile-de-France
Mme Isabelle Kraft, coordinatrice CRI Isère
Mme Sandra Seguin, directrice AFI, Coordinnatrice ECRIT 01/42/69.
Mme Céline Germain, conseillère technique AFI/ECRIT Rhône

Chargés de mission « illettrisme » en région

Mme Céline Jérôme, chargée de mission régionale Martinique
Mme Fatima Assani, chef de projet plate-forme illettrisme Mayotte
Mme Anne Mességué, chargée de mission régionale Auvergne Rhône Alpes
Mme Cécile Pannu chargée de mission SGAR Hauts de France
M. Arnaud Leignel, chargé de mission régional Hauts-de-France
M. Jacques Ranchère, sous-préfet de Redon, correspondant illettrisme.

Entreprises

M. Cyrille BOUREAU – Directeur des ressources humaines et de la Communication - Groupe Walor.
M. Mathias SCHNEIDER – Responsable d'agence – Tarmac Emploi
Mme Françoise PANNIER –Directrice des Ressources humaines - Technoplus Industries
Mme Vanessa DE HATTEN – Responsable des ressources humaines – Securitas

Associations et fondations

Association pour la promotion du label APP (APAPP)

Mme Laurence Martin, directrice
Mme Nahissa Uk, chargée de mission

Association nationale pour la formation professionnelle du personnel hospitalier (ANFH)

Mme Emmanuelle Quillet, directrice générale
Mme Lydia Rivat, référente compétences clés

M. Bertrand Longuet

Atelier de formation personnalisée et d'insertion individualisée (Afp2i Arras)

M. Maurice Monoky, directeur

Mme Dominique Devillers, directrice adjointe

Personnalités qualifiées

M. Thierry Lepaon, inspecteur général de l'Education, du sport et de la recherche, ancien président de l'ANLCI, ancien délégué interministériel à la langue française pour la cohésion sociale

Mme Sylvie Roger, ancienne secrétaire générale de la délégation interministérielle

M. Guy Lavocat, consultant en performance sociale, NS Management

M. Pascal Moulette, maître de conférences à l'Université de Lyon II

Mme Anne Vicher, consultante, expert auprès de l'Union européenne

M. Vincent Léna, conseiller maître à la Cour des comptes, coordonnateur national des « Cités éducatives »

ANNEXE N°3 : QUESTIONNAIRE ÉTABLI PAR LA MISSION

Grille indicative de questions de la mission « illettrisme »

Objectif de la mission	Questions
Analyser les freins qui gênent les personnes concernées à pouvoir toutes effectivement s'engager dans un parcours de réacquisition des savoirs de base.	Qu'est-ce qui rend aujourd'hui difficile voire impossible à une personne « touchée » par un déficit de ses compétences de base de s'engager dans un parcours de ré-acquisition des savoirs de base ? Quelles sont les conditions à réunir pour garantir l'accès à la formation des personnes ne maîtrisant pas les savoirs de base, notamment dans le cadre du plan d'investissement dans les compétences.
Vérifier l'adéquation de la politique menée et de la gouvernance en place avec les besoins des entreprises et des populations	La politique menée par les acteurs publics est-elle adaptée aux besoins des entreprises et des populations ? Si oui, en quoi ? Si non, pourquoi ? Que manque-t-il ? La gouvernance Etat-Région-ANLCI vous semble-t-elle efficace ? Quels aspects positifs ? Quels aspects négatifs ? Que manque-t-il ? Les moyens consacrés par ces acteurs vous semblent-ils suffisants ? Cet enjeu sociétal ressort principalement de la responsabilité : des entreprises ? des acteurs publics ? les deux ? Autres ?
S'appuyer sur un état des lieux des résultats et de l'impact des mesures, dispositifs et modes d'organisation qui	Dans vos pratiques, avez-vous identifié des mesures ou dispositifs particulièrement efficaces à conserver, voire à amplifier ? Dans ce cas, lequel(les) ? comment les développer ?

MISSION RELATIVE A LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME

fonctionnent ou a contrario qui n'ont pas fait leurs preuves	Avez-vous identifié a contrario des mesures ou dispositifs inutiles, inefficaces ? lequel(les) ? doit-on les remplacer par d'autres mesures ? De quelle façon pourrait-on améliorer l'impulsion et la coordination de cette politique sur les territoires et plus particulièrement sur les territoires les plus fragiles (Outre-mer, zones rurales ou faiblement peuplées, quartiers couverts par la politique de la ville) ? Quel lien avec : stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté mise en place du service national universel mise en place de la stratégie nationale pour l'inclusion numérique développement de la lecture publique déploiement des cités éducatives
Fournir des propositions de définition de la stratégie de prévention et de lutte contre l'illettrisme pouvant comprendre	Si vous deviez définir une nouvelle stratégie de prévention et de lutte contre l'illettrisme, que proposeriez-vous ? Quelles actions symboliques et citoyennes proposeriez-vous considérant que cette ambition de prévention et de lutte ressorte comme un enjeu sociétal (2.5 millions d'individus sont directement concernés. Mais plus largement une Nation confrontée à des mutations majeures avec l'avènement de l'intelligence artificielle et la digitalisation au quotidien et donc un risque fort d'illectronisme) ?
des propositions de mesures complétant ou modifiant les dispositifs existants pour atteindre plus massivement l'objectif d'éradication de l'illettrisme des salariés et des demandeurs d'emploi	Potentiellement, le nouveau CPF, le plan de compétences dans l'entreprise, les entretiens professionnels, le conseil en évolution professionnelle, la formation en situation de travail (FEST)... peuvent (doivent) permettre à un salarié ou demandeur d'emploi volontaire de se réapproprier ses compétences de base. Face une volonté d'éradication, ces dispositifs sont-ils efficaces ? suffisants ? Doit-on sur l'un ou l'autre de ces points, faire évoluer le droit ? modifier la réglementation pour rendre cet accès encore plus facile ? Mais si le salarié ou le demandeur d'emploi n'est pas volontaire, que peut-on envisager pour l'aider dans et hors de l'entreprise à sortir de sa situation ?

MISSION RELATIVE A LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME

	Vous êtes acteurs publics : Que faut-il proposer aux chefs d'entreprise, aux DRH pour les aider à prendre en charge ces publics ? Vous êtes une entreprise : Face à cette situation, quels sont vos besoins ? Avec quel levier d'actions ? Vous êtes un organisme de formation : Face à cette situation, quels sont vos besoins ? Avec quel levier d'actions ? Le nouveau cadre juridique et réglementaire de la réforme de la formation professionnelle continue vous paraît-il suffisant et adapté ?
des propositions visant à amplifier l'intervention des différents acteurs agissant en faveur de la politique de prévention et de lutte contre l'illettrisme	Qu'est-ce qui vous permettrait d'amplifier votre propre intervention dans la lutte contre l'illettrisme ? quels sont les stratégies ou dispositifs en cours d'installation qui pourraient utilement intégrer la prise en compte de l'illettrisme et comment ils pourraient le faire de manière efficace.
des propositions d'évolution de l'organisation de l'Etat en ce domaine afin d'atteindre la plus grande efficacité possible.	Qu'attendez-vous comme évolution de l'organisation de l'Etat en ce domaine ? Vous êtes une entreprise: qu'attendez-vous des acteurs publics (Etat, Région, SPE) ? Enfin, que vous soyez entreprises, OF ou acteurs publics considérez-vous comme suffisants les moyens et les ressources en faveur de la politique de prévention et de lutte contre l'illettrisme ? Qu'attendez-vous de l'ANLCI pour que votre action et plus largement la prévention et la lutte contre l'illettrisme soient la plus efficace possible ?

ANNEXE N°4 : LISTE DES CONTRIBUTIONS ÉCRITES REÇUES

La mission remercie vivement pour leurs précieuses contributions les nombreux organismes et services publics et privés qui ont répondu au questionnaire⁶⁸ et dont l'intitulé figure ci-dessous⁶⁹ (par ordre alphabétique).

- ACCES (Action Culturelle Contre les Exclusions et les Ségrégations) Paris
- Agefos PME
- Association AGIRabcd
- Association Bleu Blanc Zèbre
- Association Chaîne des savoirs
- Association Stop Illettrisme
- Association « Savoirs pour Réussir »
- Chargé de mission régional Centre Val de Loire
- Chargé de mission régional et Centre de ressources illettrisme Normandie
- Centre de ressources illettrisme CAFOC de Nantes
- Centre de ressources illettrisme CRIA 36 (avec l'ADPEP 36)
- Croix Rouge Française
- Délégation nationale aux missions aux missions locales (DNML)
- Direction générale de l'enseignement et de la recherche, ministère de l'agriculture.
- Fédération nationale des unions régionales des organismes de formation et UROF Hauts de France
- Fédération nationale des Orthophonistes
- Fondation La Poste
- Fondation SNCF
- Institut national pour la jeunesse et d'éducation populaire (INJEP)
- Ifraess Angers
- Mairie de Mainvilliers (Eure-et-Loir)
- Martinique mission préfet
- Mission des Greta (Direction générale de l'enseignement scolaire, ministère de l'Education nationale)
- Opca 3+
- Opcalia Guadeloupe, Guyane et La Réunion

⁶⁸ Ne sont cités ici que ceux des services et organismes qui n'ont pas été auditionnés par ailleurs.

⁶⁹ Les 138 entreprises qui ont répondu au questionnaire ne sont pas citées ci-après, l'ANDRH ayant garanti un traitement non nominatif de leurs réponses. La synthèse de ces réponses établie par l'ANDRH figure à l'annexe n° 5.

ANNEXE N°5
SYNTHÈSE DES RÉPONSES DES
ENTREPRISES ÉTABLIE PAR
L'ASSOCIATION NATIONALE DES
DIRECTEURS DES RESSOURCES
HUMAINES (ANDRH)



CONFIDENTIEL
ENQUETE FLASH
Illettrisme des salarié.es et demandeur.euses d'emploi

Bureau National du 3 juillet 2019

Contexte et méthodologie de l'enquête



Muriel PENICAUD, ministre du Travail a confié une mission d'évaluation de la situation en matière de lutte contre l'illettrisme et de développement de l'accès aux savoirs de base à Yves HINNEKINT, directeur général d'OPCALIA et Christian JANIN, ancien Président de la COPANEF et secrétaire confédéral de la CFDT, à la retraite.

L'ANDRH sera auditionnée dans le cadre de cette mission le 4 juillet.



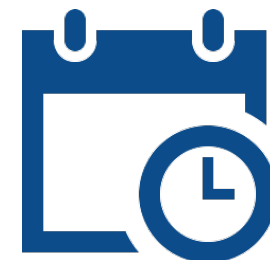
Une enquête en ligne pour recueillir les retours d'expérience et l'avis des DRH sur leurs besoins et les dispositifs existants



16 questions proposées par la mission HINNEKINT-JANIN



Administrées auprès des 5000 adhérent.e.s ANDRH

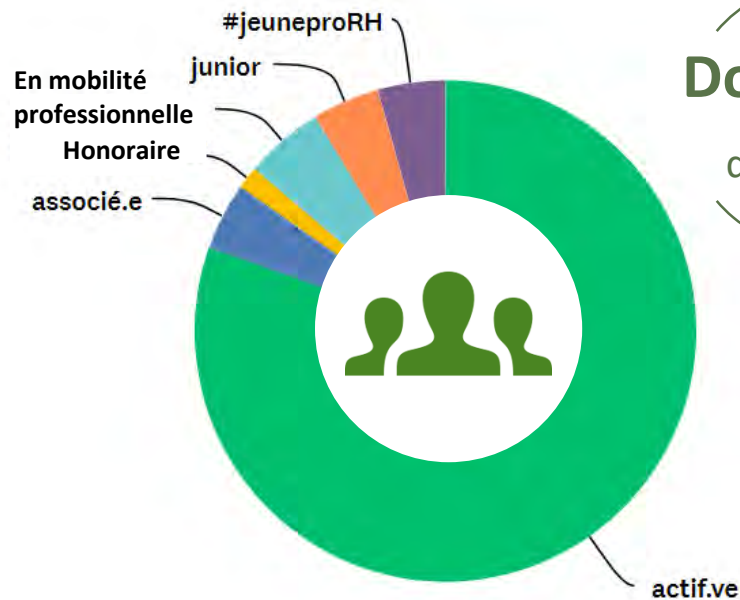


Du 13 juin au 1 juillet 2018

Contexte et méthodologie

Une grande variété d'entreprises

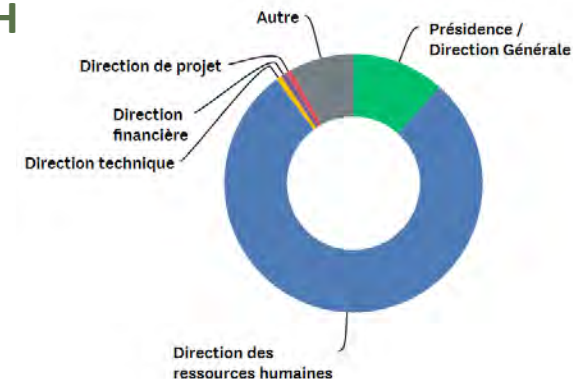
138 répondant·e·s



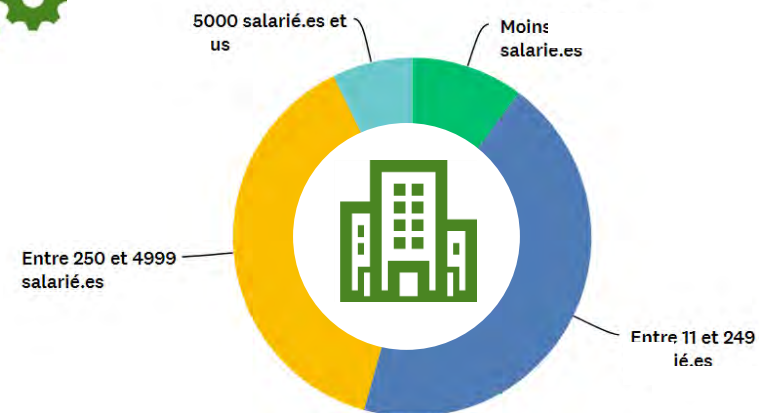
Dont 81 %
d'actif·ve·s

Venant de 54 groupes locaux ANDRH

Principalement des DRH



D'entreprises de tous secteurs d'activité et de tailles variées



Points clés



Les enjeux de la lutte contre l'illettrisme sont bien identifiés par les RH

- Risque de sécurité
- Moindre performance
- Résistance au changement (demande croissante de l'écrit)

La politique et les acteurs de l'Etat ne sont pas ou peu connus

- Un foisonnement d'acteurs et de dispositifs qui ne facilite pas la compréhension

Les RH posent la question du financement de l'acquisition ces compétences de base qui devraient être un acquis dès l'école

- Une demande de financement des formations par l'Etat en direct ou via avantage fiscaux
- L'accent mis sur la prévention via une meilleure prise en compte du sujet dès l'école

Les formations contre l'illettrisme nécessitent une prise en charge spécifique qui appelle un accompagnement des RH

- Meilleure coordination, simplification des démarches
- Accompagnement du bénéficiaire qui peut faire face à la honte, le sentiment d'être jugé, de ne pas pouvoir réussir
=> Des formations moins valorisantes que d'autres
- Des difficultés d'identification car les personnes mettent en place des stratégies d'évitement

Qu'est ce qui rend difficile à une personne touchée par un déficit de ses compétences de base de s'engager dans un parcours de réacquisition des savoirs de base?



Honte, peur, appréhension

- « Difficulté de retourner « à l'école » »
- « La culpabilité et le regard des autres »
- « L'acceptation de ce déficit de compétences et le jugement »
- « La peur de l'échec »

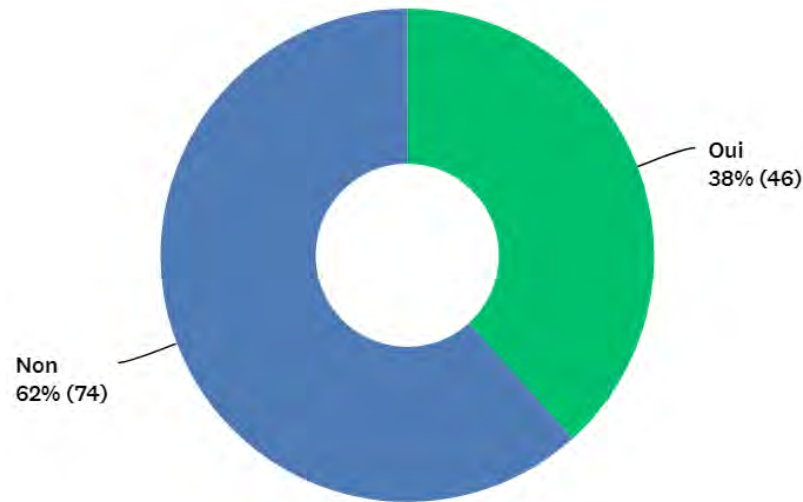
Accès à l'information et manque d'accompagnement

- « Manque d'information sur l'intérêt et les débouchés »
- Complexité apparente des dispositifs »
- « Complexité du processus d'apprentissage, identifier les bons interlocuteurs pour être guidé dans la démarche »

Coûts de la formation (financier, temps etc.)

- « Le manque de moyens financiers et de l'aide pour les guider vers les structures adaptées »
- « Le manque de temps pour se renseigner et se former »
- « La méconnaissance des solutions possibles »
- « Manque de ressources personnelles; l'illettrisme accompagne souvent une position sociale difficile »

La politique menée par l'Etat, la Région, l'ANLCI répond-elle aux besoins des entreprises et des populations?



« Millefeuille administratif » « Manque de coordination »
« Les formateurs compétents en illettrisme sont les moins bien rémunérés et souvent en contrats précaires »

► Une politique peu connue

- Méconnaissance des entreprises et des publics de la politique menée
- Entreprises et populations non associées
- Manque de visibilité de l'ANLCI
- Manque de communication sur les soutiens financiers et les dispositifs d'aide
- Manque de sensibilisation et d'informations hors supports écrits
- Souplesse d'accès aux formations: lieux, horaires etc.

Dans vos pratiques, avez-vous identifié des mesures ou dispositifs particulièrement efficaces à conserver voire à amplifier?



► Les dispositifs cités

- Formation alphabétisation en groupe, 1001 lettres, E-learning « Projet Voltaire », la certification Cléa, cours communaux etc.
- Les dispositifs hors entreprises: CPF (avec accompagnement), cours du soir, cours en ligne etc.
- Accompagnement et mise en situation, utilisation de symboles et code couleur

► Les partenaires utiles

- Missions locales, entreprises d'insertion

► Les bonnes pratiques RH

- Identifier les personnes en situation d'illettrisme et proposer des formations à titre confidentiel
- Sensibiliser les encadrants et les collègues

► L'importance de la prévention

- Lutte contre le décrochage scolaire, enseignants formés à accompagner les enfants en difficulté, apprentissage par le jeu, prise en compte des troubles « dys » etc.

Dans vos pratiques, avez-vous identifié a contrario des mesures ou dispositifs inutiles ou inefficaces?



- ▶ Les formations obligatoires que ces personnels ne comprennent pas
- ▶ Téléenseignement
- ▶ PIC, PEC et autres dispositifs administratifs trop lourds
- ▶ Education nationale: La suppression des postes d'enseignants, les effectifs dans les classes trop élevés

Si vous deviez définir une nouvelle stratégie de prévention et de lutte contre l'illettrisme...



► Prévention en amont

- Validation des acquis à la sortie du primaire
- Tester lors du service national

► Dispositifs d'accompagnement et de communication

- D'abord un dispositif d'insertion puis de lutte contre l'illettrisme
- Témoignage de gens qui se sont lancés et ont réussi
- Tutorat, accompagnement personnalisé
- Accessibilité anonyme et gratuite
- Campagnes à destination du grand public

► Dans l'entreprise

- De la communication interne pour désacraliser le tabou et informer des solutions
- Une détection à l'entrée en poste
- Sensibiliser les équipes aux signes et risques générés par l'illettrisme
- Former sur le lieu de travail ou à proximité

Potentiellement, le nouveau CPF, le plan de compétences dans l'entreprise, les entretiens professionnels, le conseil en évolution professionnelle, la formation en situation de travail... peuvent permettre à une personne volontaire de se former



► Doit-on faire évoluer le droit?

► Oui

- Mais la voix de l'entreprise doit être prise en compte
- En intégrant un relais technique pour les PME sans DRH
- Le CPF est trop complexe pour un salarié en situation d'illettrisme
- Plus de prise en charge dans le CPF, abondement possible
- En réintégrant des budgets à la main de l'employeur
- Pour simplifier

► Non

- Cela doit venir d'une démarche personnelle
- Les dispositifs sont suffisamment nombreux
- Ce n'est pas une question de droit mais de volonté politique dans l'entreprise ou la branche

► Modifier la réglementation pour rendre cet accès encore plus facile?

- La formation initiale est gratuite. Pourquoi pas l'apprentissage des savoirs de base à tous les âges?
- Cela ne devrait pas passer uniquement par les entreprises
- Simplifier les démarches administratives, les accès aux financements etc.
- « Les dernières applications politiques ne vont pas dans le sens de permettre à tous d'accéder à de la formation. Monétisation du CPF = création d'écart de pouvoir d'achat entre les régions. Déremboursement des formations plan = moins d'investissement des entreprises. Il est également impossible de sécuriser réellement un investissement formation (cf. clause dédit-formation très difficile à faire respecter et exposant à des contentieux prud'hommes...) »

Réponses fréquentes

Dans le cas où le salarié n'est pas volontaire?

Comment l'aider dans et hors de l'entreprise à sortir de sa situation?

- Une argumentation/sensibilisation efficace: montrer les cas de réussite, les avantages dans la vie pro et perso etc.
- Financer une formation certifiante
- Ne pas imposer, rendre anonyme
- Des points relais, des modulations d'horaires pour aller à ces formations, faciliter la garde d'enfants, formations sur le temps de travail
- Une prime en cas de réussite du diplôme
- Des groupes de discussion avec personnes dans le même cas
- Prendre appui sur des associations
- Sortir du tabou
- Un contact avec un.e assistant.e sociale, conseil et écoute en mission locale

Que proposer aux chefs d'entreprises et DRH pour les aider à prendre en charge ces publics?

- Une boîte à outils pour communiquer auprès des salariés
- Des outils d'identification des carences et de reconnaissance du phénomène
- Une prise en charge de la formation sans impact sur le budget interne
- Des partenariats avec des associations
- Des formations locales inter-entreprises et gratuites
- Un interlocuteur unique au niveau du CEP
- Allègement des charges si actions de lutte contre l'illettrisme
- Imposer au même titre que l'obligation de formation
- Plus de lisibilité des structures et financements
- Valoriser le ROI
- Des programmes simples et gratuits
- Des exemples de réussite

Qu'attendez-vous comme évolution de l'organisation de l'Etat en ce domaine?



Simplification	Communication	Prise en charge financière	Implication des acteurs
Une simplification du parcours de recherche et de financement des formations Revoir le mode d'apprentissage qui ne convient pas à tous Qu'il rende ses mécanismes plus simples et plus accessibles pour supprimer les barrières Formations gratuites ? Horaires variables pour accès plus large ? (cf. horaires de travail variables)	Une campagne d'information ludique et dédramatisante visant à banaliser le sujet et à influencer l'opinion en ce sens Création de relais aux entreprises pour aider dans le choix des organismes, assister le salarié dans ses démarches Faciliter l'identification des acteurs de l'emploi et de la formation en province. Difficile de trouver des partenaires pour former du personnel hors de Paris	Financements sans contraintes d'âge ou de niveau Mettre en place les moyens financiers permettant de prendre en charge les formations et les moyens de communication Qu'il aide les entreprise pour quelles puissent "offrir" des formations adaptées. Cela pourrait passer par des baisses de charges sociales, ou la prise en charge de la masse salariale concernée	En faire une priorité au niveau des classes élémentaires à l'école et spécialiser des personnes dans les branches d'activité dédiée à ce projet: les partenaires sociaux doivent être partie prenante dans cette évolution En faire une grande cause nationale Un rapprochement entre le Ministère de l'Education Nationale et le Ministère du Travail

ANNEXE N°6

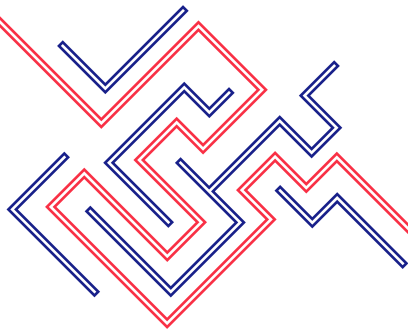
DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

- **Pacte national pour agir ensemble contre l'illettrisme**
- **Charte pour que le numérique profite à tous**
- **Canevas national des centres de ressources illettrisme**

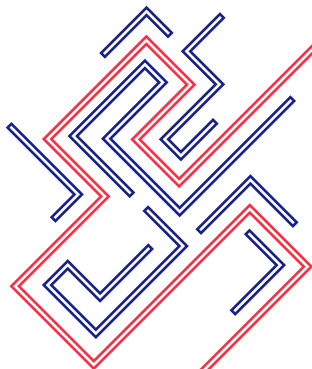
PACTE NATIONAL POUR AGIR ENSEMBLE CONTRE L'ILLETTRISME

DE LA DÉPENDANCE À LA LIBERTÉ

Les dix engagements de tous les partenaires mobilisés contre l'illettrisme,
rassemblés par l'ANLCI (Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme).



anlci
AGENCE NATIONALE DE LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME
GROUPEMENT D'INTERET PUBLIC



En France, l'illettrisme recule. Des solutions existent, ont fait leurs preuves. Elles sont le produit de l'engagement d'acteurs variés, aux compétences et contributions diverses, qui décident de se réunir pour agir.

Mais l'illettrisme reste un problème majeur : 7 % de la population entre 18 et 65 ans sont concernés, soit 2,5 millions de personnes en métropole, dont la moitié exerce une activité professionnelle. Ces personnes s'expriment en français, ont été scolarisées, mais ne maîtrisent pas ou plus suffisamment les compétences de base. Dans un monde où le recours à l'écrit, sur un support papier ou numérique, est toujours plus indispensable, où les transformations du travail sont très rapides, elles sont fortement pénalisées dans leur vie sociale, professionnelle, civique, familiale, culturelle.

**IL EST DONC
INDISPENSABLE
DE POURSUIVRE
LA MOBILISATION.**

1

ASSOCIER LES PERSONNES CONCERNÉES

Sortir de l'illettrisme, c'est reprendre du pouvoir sur sa vie. En décidant de renouer avec les compétences de base, les personnes parviennent enfin à dépasser des situations d'échec, à restaurer une estime de soi dégradée, pour accéder à une vie meilleure, à une vie sociale plus riche et plus autonome. Leur implication dans les démarches qui leur sont proposées est une condition à la réussite des actions.

Nous qui agissons chaque jour auprès des personnes décidées à surmonter leurs difficultés d'illettrisme, nous nous engageons à favoriser leur participation active à la définition et la mise en œuvre des solutions qui leur sont proposées.

« Nous avons compris que la lutte contre l'illettrisme nécessite une réponse collective où chacun peut apporter sa part, quelle qu'elle soit. »



AGIR ENSEMBLE DE MANIÈRE COORDONNÉE

2

L'illettrisme est un problème invisible mais présent partout : il faut agir dans les zones rurales isolées comme dans les quartiers populaires, dans la diversité des régions de métropole et d'outre-mer, à tous les âges de la vie, dans le cadre d'actions culturelles comme de la formation professionnelle, en s'appuyant sur des réseaux aussi divers que les clubs sportifs, les bibliothèques, les centres sociaux, les associations de parents... La diversité des intervenants, bénévoles ou professionnels, agissant en prévention ou en remédiation, à l'échelle individuelle ou collective, est un atout considérable.

Nous affirmons qu'une action méthodique contre l'illettrisme passe par la mobilisation et la coordination d'une pluralité d'acteurs de la société civile, dans des projets menés en cohérence avec les politiques publiques nationales et territoriales. Nous soulignons l'urgence et la nécessité de conforter le réseau des correspondants régionaux de l'ANLCI pour qu'ils puissent fédérer toutes les initiatives territoriales contre l'illettrisme.

« Bien sûr, beaucoup reste à faire pour clarifier les choses, mais le périmètre d'implication des personnes qui veulent agir contre l'illettrisme s'est considérablement élargi ces dix dernières années. »

3

INSTALLER DES COMITÉS CONSULTATIFS RÉGIONAUX

Nos efforts ont permis d'inscrire solidement la lutte contre l'illettrisme dans le champ de la formation professionnelle. Parallèlement et de manière très positive, le cercle des acteurs engagés s'est considérablement renforcé et élargi ces dernières années, dans des domaines comme l'accompagnement à la scolarité, le soutien à la parentalité, l'accès aux soins, à la mobilité, à des actions culturelles ou sportives. Cette mobilisation élargie multiplie les opportunités de partenariat et de coopération sur les territoires, mais impose aussi des efforts de coordination entre tous ces acteurs, ainsi qu'avec les pouvoirs publics et les collectivités locales.

Nous appelons à l'installation de Comités consultatifs régionaux, avec l'appui d'un réseau de correspondants régionaux de l'ANLCI renforcé, pour multiplier les occasions de rencontres et de coopérations entre tous ceux qui agissent dans la proximité avec les personnes.

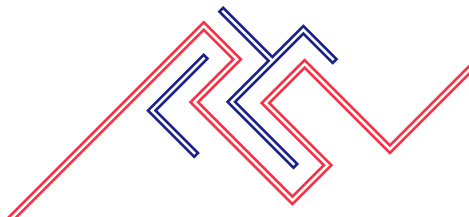
UTILISER UNE DÉFINITION COMMUNE

4

Les dispositifs élaborés pour la lutte contre l'illettrisme s'appuient sur une définition claire, comportant quatre degrés de maîtrise des compétences de base. Cette référence à des indicateurs élaborés collectivement est un cadre indispensable pour que les actions bénéficient réellement aux personnes concernées, en particulier pour l'évaluation des solutions mises en œuvre. Réinventer une définition à chaque nouvelle action serait source de confusion et un gaspillage de moyens, de temps, d'énergie et d'efficacité.

Nous invitons les pouvoirs publics, les collectivités territoriales, les branches professionnelles, les fondations et, plus généralement, toutes les instances qui mobilisent des moyens financiers sur cet enjeu à se référer à la définition commune de l'illettrisme dans leurs cahiers des charges ou leurs appels à projets, pour que les moyens soient orientés effectivement vers les personnes concernées.

« Parce que nous avons compris que l'illettrisme était un problème spécifique, nous avons pris conscience qu'il fallait adapter nos services aux personnes concernées pour qu'elles y accèdent. Nous avons "intégré" la notion d'illettrisme après avoir rencontré l'ANLCI. »



5

AGIR LE PLUS TÔT POSSIBLE

Les acteurs de la prévention et de la lutte contre l'illettrisme mesurent toute l'importance de l'entrée dans la culture de l'écrit des enfants et du développement de l'expression orale qui la favorise. La démarche des Actions Éducatives Familiales montre le rôle décisif des parents dès les premières étapes de la scolarisation et donc, tout l'intérêt d'actions particulières auprès de ceux d'entre eux qui sont en difficulté avec les savoirs de base.

Nous demandons aux pouvoirs publics de favoriser la mise en place d'actions de soutien à la parentalité et de s'assurer de leur accessibilité par les parents confrontés à l'illettrisme.



« Il faut se lancer, ce n'est pas grave s'il reste des fautes. L'essentiel c'est de se réconcilier avec l'écriture qui est partout, dans les démarches administratives, pour la scolarité des enfants, au travail, sur les écrans ! »

ACCOMPAGNER VERS DES PARCOURS DE FORMATION SANS RUPTURE

6

La lutte contre l'illettrisme est désormais inscrite dans le droit commun de la formation professionnelle. Mais beaucoup reste à faire pour que les personnes confrontées à l'illettrisme puissent actionner leur compte personnel de formation sans être pénalisées en particulier par des contraintes liées aux supports numériques. Il est indispensable de leur proposer un accompagnement de qualité vers des parcours progressifs et individualisés de formation aux savoirs de base qui puissent les amener vers la certification CléA, sans les réduire à un « public », sans les enfermer dans une catégorie « illettrisme », sans exiger de prérequis. Ce sera un gage de réussite des actions mises en œuvre dans le cadre du plan d'investissement dans les compétences.

Nous réaffirmons l'importance de sensibiliser et d'outiller les professionnels qui accueillent et conseillent les personnes s'engageant dans un parcours de formation aux compétences de base, en s'appuyant pour cela sur les outils développés par l'ANLCI et les centres ressources illettrisme présents sur les territoires.

7

PRENDRE EN CHARGE L'ACCÈS À LA FORMATION

Mettre en œuvre des actions de formation pour renforcer les compétences de base implique de mobiliser la personne concernée sur cette reprise d'apprentissage, mais nécessite aussi de traiter de nombreux problèmes périphériques, qui sont parfois des obstacles majeurs à son entrée en formation : difficultés de mobilité, de garde d'enfants, problèmes de santé, etc. Les acteurs de la lutte contre l'illettrisme sont bien souvent amenés à le faire eux-mêmes, au-delà de leur responsabilité première, au risque de l'éparpillement.

Nous demandons que les financeurs des actions de lutte contre l'illettrisme prennent en compte, dans le coût réel de l'action, les éléments indispensables à l'accès et à la réussite des formations.

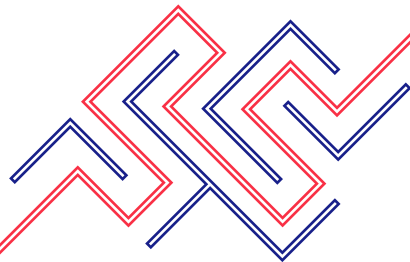
« Pour qu'une formation soit efficace, il faut répondre à toutes les questions dites périphériques qui se posent à la personne. L'action collective, concertée, est la solution. »

RENFORCER L'ACTION CULTURELLE

Par l'action culturelle et ses ressources (spectacles vivants, musées, sites patrimoniaux, lieux de lecture publique), les personnes éloignées de la culture écrite peuvent s'ouvrir à de nouveaux univers, accéder à des espaces dont elles se considèrent exclues, restaurer leur confiance en leur capacité à apprendre et à créer. C'est un détour essentiel pour mobiliser les personnes dans la reprise de leurs apprentissages, souvent un déclic décisif pour sortir de l'illettrisme. L'implication croissante des bibliothèques dans la lutte contre l'illettrisme est une opportunité à saisir pour construire des partenariats de proximité autour de la fréquentation des livres, de la presse, de l'écrit en général.

Nous réaffirmons toute la place de l'action culturelle dans la promotion de la culture écrite auprès des personnes en difficulté avec les compétences de base.

8

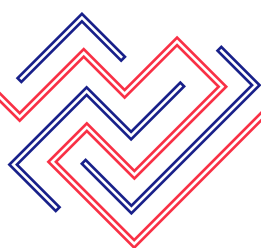


9

RENDRE INCLUSIFS LES ENVIRONNEMENTS NUMÉRIQUES

Le développement des supports et outils numériques dans la vie professionnelle et sociale pose des difficultés considérables aux personnes confrontées à l'illettrisme, y compris pour leur accès à des droits fondamentaux dans le cadre des services publics. C'est un enjeu majeur pour l'autonomie de chaque citoyen. Il est de la responsabilité des donneurs d'ordre d'adapter les environnements numériques pour qu'ils soient accessibles à tous, par la simplification des messages et des procédures, ainsi que par la possibilité de recours systématique à un accompagnement humain.

Nous insistons sur la priorité à accorder au caractère inclusif des environnements numériques en cours de développement, pour qu'ils soient réellement accessibles à tous.



PORTER LE PROBLÈME SUR LA PLACE PUBLIQUE

10

Avec la déclaration de la lutte contre l'illettrisme comme Grande cause nationale en 2013, les partenaires de la société civile réunis par l'ANLCI dans son Comité consultatif ont montré leur capacité à diffuser auprès du grand public une information claire sur la nature et l'ampleur de ce problème social. Ces efforts sont à poursuivre inlassablement, d'abord pour ne pas laisser retomber dans l'invisibilité la situation de ces personnes s'exprimant en français, mais ne maîtrisant pas les compétences de base, ensuite pour dissiper les confusions entre sortie de l'illettrisme, alphabétisation et apprentissage du français comme langue étrangère. Distinguer chaque problème, c'est progresser dans la mise en œuvre de solutions adaptées à chaque situation.

Nous nous engageons à contribuer à toutes les campagnes d'information sur la lutte contre l'illettrisme, en particulier en prenant part aux Journées nationales d'action contre l'illettrisme organisées en septembre de chaque année par l'ANLCI.

« Il nous faut parfois “renverser l'argumentaire” : si les personnes montent en compétence, cela bénéficie à toute la société, à l'entreprise, etc. »

Les acteurs de la prévention et de la lutte contre l'illettrisme mesurent l'importance du travail accompli : les personnes réconciliées avec le monde de l'écrit sont plus à l'aise dans leur vie quotidienne, au travail, elles sont plus en situation d'accéder à leurs droits sociaux, plus à même d'accompagner leurs enfants dans leur scolarité : elles deviennent actrices à part entière de notre société et prennent le contrôle de leur avenir.

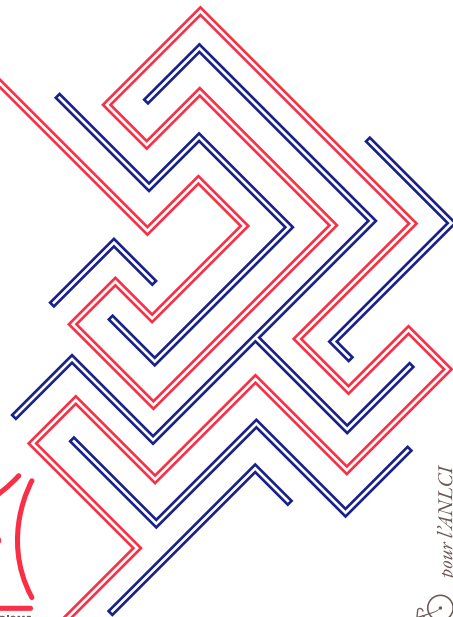
FAIRE RECULER
L'ILLETTRISME,
C'EST AGIR POUR
UNE VÉRITABLE
ÉMANCIPATION,
C'EST AGIR POUR
QUE LA SOCIÉTÉ
TOUTE ENTIÈRE
PROGRESSE.

anlci

AGENCE NATIONALE DE LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME
GROUPEMENT D'INTÉRÊT PUBLIC

Septembre 2018

www.anlci.gouv.fr



LA CHARTE

POUR QUE LE NUMÉRIQUE
PROFITE À TOUS,
**MOBILISONS-NOUS
CONTRE L'ILLETTRISME!**



RÉUNIR POUR MIEUX AGIR

www.anlci.gouv.fr



Ce projet est cofinancé par
le Fonds social européen
dans le cadre du programme
opérationnel national
« Emploi et Inclusion »
2014-2020

Faits et chiffres

L'utilisation des services en ligne fait désormais partie des gestes courants de la vie quotidienne.



Or, ces services en ligne ne sont pas à la portée de tous : le numérique accorde une place prépondérante à l'écrit en exigeant de tout utilisateur qu'il sache lire, écrire, compter.

Pour les 2 500 000 personnes concernées par l'illettrisme dans notre pays, cette tendance peut générer de nouvelles formes d'exclusion ou d'inégalités. La maîtrise des compétences de base constitue donc la première marche indispensable qui ouvre l'accès à l'utilisation des outils numériques.

Se mobiliser contre l'illettrisme, c'est agir pour que le numérique profite à tous.

La fracture numérique freine le développement de notre société tant sur le plan économique que sur le plan culturel.

La maîtrise de la lecture, de l'écriture et des compétences numériques facilite l'accès aux soins, sécurise l'emploi, accélère la sortie du chômage, renforce l'accès à la connaissance et à la citoyenneté active.

La capacité à utiliser les technologies de l'information et de la communication figure parmi les compétences de base, à côté des compétences lire/écrire/calculer/compter, tant dans le socle commun de connaissances, de compétences et de culture défini par l'Éducation nationale que dans le socle de connaissances et de compétences professionnelles inscrit dans le code du travail.



2 500 000

personnes âgées de 18 à 65 ans

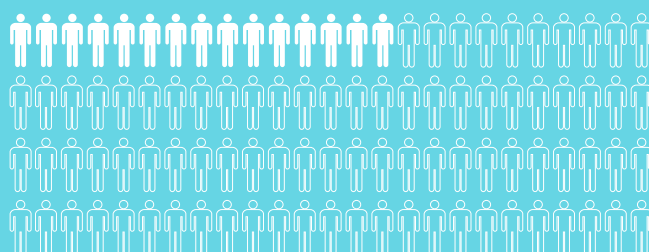
ayant été scolarisées en France sont confrontées à l'illettrisme.

(enquête Information et vie quotidienne 2012, INSEE-ANLCI)



L'illectronisme découle de l'illettrisme, mais des personnes sachant lire et écrire peuvent être incapables d'utiliser les outils numériques, particulièrement parmi les personnes âgées.

(rapport de la Cour des comptes « Relations aux usagers et modernisation de l'État : vers une généralisation des services publics numériques », janvier 2016)



L'illettrisme numérique concernerait

15% de la population.

(Délégation aux usages d'internet, 2013)

95% des intervenants sociaux

affirment que l'accès au numérique se fait très fréquemment par le biais d'un accompagnement de l'utilisateur.

Ils sont 75% à devoir faire les démarches « à la place de »

La non maîtrise du numérique est à l'origine d'une « explosion » des demandes d'aide aux démarches administratives et génère un risque de perte d'autonomie qui peut renforcer l'exclusion.

(étude conduite par Yves-Marie Davenel pour Emmaüs Connect)

60%



des personnes en situation d'illettrisme ayant un emploi **n'utilisent pas d'ordinateur au travail.**

(enquête Information et vie quotidienne 2012, INSEE-ANLCI)

En 2013, le collectif « Agir ensemble contre l'illettrisme » a obtenu le label Grande cause nationale décerné par le Premier ministre.

Les acteurs fédérés par l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme, associations, fondations, entreprises, OPCA, Fongecif, syndicats, bénévoles et salariés qui ont accepté de s'y rassembler par-delà leurs différences de toutes natures, ont continué à déployer aux côtés des pouvoirs publics nationaux et des collectivités territoriales une énergie considérable pour que le recul de l'illettrisme dans notre pays puisse se poursuivre. 3 100 000 adultes étaient confrontés à l'illettrisme en 2006. Ils étaient 2 500 000 en 2012.

Pour que l'élan suscité par la Grande cause nationale ne faiblisse pas, ces acteurs ont décidé de continuer à agir ensemble dans le cadre d'une organisation et d'une méthode de travail proposées par l'ANLCI car les défis à relever sont importants. En effet, la présence croissante

du numérique dans la vie quotidienne, au travail, en famille révèle encore davantage les difficultés liées à l'illettrisme.

Il est donc indispensable d'agir pour que les personnes ne maîtrisant pas les compétences de base ne se retrouvent pas dans de graves difficultés.

Parce qu'ils souhaitent réaffirmer leur volonté commune de se réunir pour agir collectivement contre l'illettrisme ;

Parce qu'ils souhaitent faire du numérique une opportunité et développer des solutions pour rapprocher les personnes confrontées à l'illettrisme des outils numériques ;

Les partenaires réunis par l'ANLCI ont signé la charte « Pour que le numérique profite à tous, mobilisons-nous contre l'illettrisme ».

Pourquoi est-il indispensable de se mobiliser collectivement pour que le numérique profite à tous ?

Le numérique s'impose progressivement dans les environnements personnels et professionnels de tout individu, quel que soit son âge au point que l'accès aux supports numériques et à leurs usages est devenu une condition essentielle pour l'insertion, la vie professionnelle et sociale de chacun.

Si autrefois, le recours à l'oral permettait aux personnes confrontées à l'illettrisme de contourner leurs difficultés, le numérique accorde une place prépondérante à l'écrit et exige de tout utilisateur qu'il sache lire et écrire pour faire face à des situations simples de la vie quotidienne.

S'informer sur ses droits, les faire valoir, sortir du chômage, se former, communiquer, entreprendre, s'épanouir au quotidien dans la sphère citoyenne, sociale, faire face aux évolutions du travail supposent aujourd'hui la mobilisation de compétences de base intégrant le numérique, la lecture et l'écriture.

La tendance actuelle à l'individualisation des démarches administratives et du travail, combinée à un recours croissant au numérique, révèle encore davantage les difficultés liées à l'illettrisme et peut conduire à une forme d'effacement progressif des personnes concernées. Il est donc indispensable d'agir le plus en amont possible, notamment dans le monde du travail, pour que les personnes ne maîtrisant pas les compétences de base qui seraient confrontées à l'utilisation de nouvelles technologies ne se retrouvent pas dans de graves difficultés.

Pour les 2 500 000 personnes concernées par l'illettrisme dans notre pays, cette accélération peut en effet générer de nouvelles formes d'exclusion ou d'inégalités car l'utilisation des supports numériques repose majoritairement sur l'écrit. L'illettrisme constitue donc un obstacle supplémentaire dans l'accès aux droits, aux soins, au travail, à la mobilité professionnelle, à l'échange d'informations...

Pour faire face à cet enjeu et proposer des solutions adaptées, tous les partenaires réunis par l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (société civile, pouvoirs publics nationaux et territoriaux, partenaires sociaux...) souhaitent susciter une prise de conscience pour que chacun prenne bien la mesure des conséquences concrètes de la digitalisation pour les personnes confrontées à l'illettrisme.

Cette prise de conscience doit conduire à la mise en place d'un accompagnement humain dans les points d'accès aux services publics numériques, avec une attention particulière pour les personnes les plus éloignées de l'utilisation de ces services. La Cour des comptes souligne en effet que « la réussite de la généralisation des services publics numériques passe par des mesures d'accompagnement ».

Mais dans le même temps, les partenaires réunis par l'ANLCI souhaitent promouvoir toutes les initiatives qui tendent à rapprocher du numérique les personnes ne maîtrisant pas les compétences de base en

développant des solutions qui garantissent leur accès à la lecture, à l'écriture et plus particulièrement aux usages de base du numérique.

Pour que chacun puisse s'inspirer de ce qui marche, pour que les initiatives tournées vers la maîtrise de l'écrit et des usages de base du numérique se multiplient, les partenaires fédérés par l'ANLCI réaffirment la nécessité de se réunir pour disposer de

repères simples et de guides de bonnes pratiques afin qu'ils puissent se concentrer sur la mise en place de solutions, sans avoir à réinventer ce qui existe déjà.

Ceci étant préalablement rappelé, les partenaires signataires de la charte «Pour que le numérique profite à tous, mobilisons-nous contre l'illettrisme» confirment leur adhésion aux trois principes ci-après :

1 Maîtriser la lecture, l'écriture et les compétences de base, **une première marche indispensable**

Les partenaires réunis par l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme réaffirment que la maîtrise des compétences de base constitue la première marche indispensable qui ouvre l'accès à l'utilisation des outils numériques. Lutter contre l'illettrisme numérique, c'est d'abord s'engager pour que chacun maîtrise pleinement et durablement la lecture, l'écriture et les compétences de base.

Tout le travail d'information sur l'illettrisme conduit ces dernières années doit être poursuivi et amplifié

pour éviter les confusions, ne pas perdre de temps à réinventer des concepts et se concentrer sur la résolution du problème de l'illettrisme. La dynamique née du label Grande cause nationale 2013 doit être poursuivie.

Les actions de prévention et de lutte contre l'illettrisme doivent se déployer dans un cadre stable et pérenne pour qu'elles continuent à produire des résultats, dans la continuité de ceux déjà obtenus entre 2004 et 2012.

2 Simplifier les contenus et **proposer un accompagnement adapté**

Les concepteurs des sites internet doivent veiller à ce qu'ils soient suffisamment clairs pour en faciliter la lecture et la compréhension par tous. Les démarches tendant à proposer des contenus en « français facile à lire et à comprendre » doivent être encouragées et étendues. Ils doivent aussi s'assurer d'une forme de constance dans l'ergonomie proposée.

Sur les territoires, de nombreuses initiatives portées par les partenaires fédérés par l'ANLCI proposent au

quotidien différentes formes d'accompagnement vers le numérique. C'est le cas par exemple des services assurés par des « médiateurs » ou « facilitateurs » du numérique.

Ces actions doivent être amplifiées mais elles doivent aussi être complétées, avec la même intensité, d'actions qui garantissent l'accès à la lecture, à l'écriture et plus particulièrement aux usages de base du numérique.

3 **Faire du numérique un levier puissant pour prévenir et lutter contre l'illettrisme**

Le recours au numérique offre par ailleurs de grandes opportunités pour accélérer le recul de l'illettrisme.

En réinterrogeant de la bonne façon le rapport entre numérique et lutte contre l'illettrisme, il est possible d'inverser la situation et de faire du numérique un levier pour la formation de base des adultes, une clé pour le raccrochage des jeunes en difficulté avec la lecture,

l'écriture, un facilitateur des apprentissages, qui créera de la motivation plutôt que de la frustration.

Les partenaires réunis par l'ANLCI insistent aussi sur la nécessité d'enrichir les actions de lutte contre l'illettrisme pour qu'elles permettent à chacun de détenir les clés de compréhension du numérique et renforcent ainsi la participation à la vie citoyenne et la capacité à agir plus librement.

Les signataires de la charte

(depuis septembre 2016)



LA CHARTE



Rejoignez les signataires : contact@anlci.fr



Canevas national Centre Ressources Illettrisme

Préambule

« Réunir pour mieux agir contre l'illettrisme »

Avec la mise en place de politiques nationales de lutte contre l'illettrisme au cours des années 80 et 90, le besoin de créer des lieux d'information, d'appui pédagogique et de ressources a émergé pour aider les différents acteurs concernés par cette problématique à appréhender l'illettrisme dans sa complexité et la diversité des situations dans laquelle il se révélait. Au fil des années, des centres ressources illettrisme régionaux ou départementaux ont été créés dans toutes les régions, réseau animé d'abord par l'institution nationale en charge du développement de la politique de lutte contre l'illettrisme : le GPLI de 1990 à 1999 et par le Groupement d'Intérêt Public ANLCI depuis 2000.

Dès sa création, l'ANLCI a réuni tous ceux qui agissent contre l'illettrisme : ministères, collectivités territoriales, entreprises, partenaires sociaux et société civile afin qu'ils se mettent d'accord sur une définition commune et simple de l'illettrisme pour tous afin que, parlant ensemble de l'illettrisme ils désignent bien tous la même chose et parce qu'on ne peut lutter contre un problème sans le nommer clairement.

« 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 permettre aux personnes confrontées à l'illettrisme d'en sortir, il faut se pencher sur la réalité. En 2005, une première enquête nationale a mis en lumière l'ampleur de ce phénomène : 3 100 000 personnes de 18 à 65 ans étaient confrontées à l'illettrisme. La même enquête rééditée en 2012 indique une baisse sensible avec 2 500 000 personnes encore concernées car l'illettrisme n'est pas une fatalité, on peut en sortir. La méthode de travail adoptée en France par l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme et tous ses partenaires « Réunir pour mieux agir » commence à porter ses fruits. Ces résultats ont été obtenus parce que l'ANLCI rassemble avec une grande neutralité et par-delà les différences de toute nature : pouvoirs publics nationaux, conseils régionaux, collectivités locales, associations, entreprises, syndicats, bénévoles et salariés.

Il reste encore beaucoup de travail à faire pour éviter que l'illettrisme ne prenne racine dès l'enfance, pour remobiliser les jeunes rebutés par les apprentissages scolaires, pour encourager les adultes dont plus de 50 % ont un travail, à réapprendre à lire, écrire, compter sans avoir honte, sans être stigmatisés.

La mobilisation dans le cadre de la Grande cause nationale en 2013 n'a pas faibli. Elle se poursuit au quotidien dans toute la France mais autant que l'illettrisme ce sont les idées reçues qu'il faut combattre ainsi que les confusions qui diluent les problèmes. S'il y a dans notre pays de nombreuses urgences, la lutte contre l'illettrisme en est toujours une. Elle nécessite plus que jamais une amplification de l'action et la mise à disposition d'outils auprès de ceux qui souhaitent agir.

Dans un souci de clarifier et de rendre lisible l'activité du réseau des centres ressources et les missions qui leur sont confiées par différentes institutions, il convient aujourd'hui de réactualiser le canevas national des CRI, document de référence pour l'organisation de la fonction ressources indispensable à la mise en œuvre de la lutte contre l'illettrisme.

Ce présent canevas a également vocation à aider et accompagner les chargés de missions régionaux et les Centres ressources illettrisme à la définition de leur partenariat, indispensable à la mise en place de plans régionaux de prévention et de lutte contre l'illettrisme. Il ne s'agit en aucun cas d'un cahier des charges ; l'ANLCI n'est pas une structure d'intervention et n'a pas vocation à passer une commande auprès des CRI, mais dans le cadre de ses missions, elle doit veiller à l'amélioration et à l'optimisation des moyens mis à la disposition de la lutte contre l'illettrisme en s'appuyant sur la complémentarité de chacun. Elle doit ainsi agir pour que les Centres ressources illettrisme signataires de ce canevas soient porteurs d'une légitimité à obtenir les financements des missions d'intérêt général que ce canevas propose.

L'adhésion formelle à ce canevas par l'ANLCI et les Centres ressources illettrisme signataires entraîne la mise en œuvre d'engagements réciproques qui donnent toute sa force au réseau des Centres ressources illettrisme présents sur tout le territoire :

- en intégrant la fonction ressources illettrisme confiée aux CRI dans la logique du **cadre national de référence** ;
- en considérant que le cadre d'action des Centres ressources illettrisme connaît aujourd'hui de profonds changements avec de nouveaux périmètres pour les régions et des compétences élargies sur le champ de la formation tout au long de la vie ;
- en affirmant que le problème de l'illettrisme et de sa prévention est aujourd'hui connu, partagé et intégré dans le cadre de nombreuses politiques publiques, qu'elles soient régionales ou nationales.

L'ANLCI réaffirme la nécessité de s'appuyer sur un réseau national des CRI structuré sur la base d'un socle commun de compétences et de missions partagées.

1. DEFINITION DU CENTRE RESSOURCES ILLETTRISME

Le Centre ressources illettrisme est un espace d'animation à vocation territoriale (régionale, interdépartementale ou départementale).

En vue de contribuer à l'amélioration des actions de lutte contre l'illettrisme, et de prévention de l'illettrisme, il a pour mission principale l'appui pédagogique et technique à tout acteur de la lutte contre l'illettrisme et de la prévention de l'illettrisme. En accord avec ses financeurs, son action pourra être étendue à l'ensemble des problématiques linguistiques (*Alphabétisation- FLE*).

Il veille à garantir l'accès du public à l'information en matière de lutte contre l'illettrisme, et à améliorer la connaissance nécessaire pour la mise en place de réponses d'accompagnement adaptées à la diversité des besoins. Il diffuse et met à disposition l'information, promeut les actions, les organismes intervenant dans ce domaine, les dispositifs ainsi que les ressources documentaires et pédagogiques disponibles. Il contribue à la professionnalisation des acteurs en relation avec les personnes en situation d'illettrisme.

Son action s'inscrit dans le cadre du présent canevas national :

2. DEFINITION DES MISSIONS

2.1 Des missions d'ordre général communes à tous les CRI

1^{er} principe :

Les missions confiées à l'ensemble des CRI s'inscrivent dans le cadre d'une mission d'intérêt général dans le prolongement de la politique nationale de prévention et de lutte contre l'illettrisme coordonnée par l'ANLCI.

2^{ème} principe :

Pour exercer cette mission d'intérêt général, le CRI établira des partenariats avec les autres dispositifs régionaux, départementaux et locaux d'information et de ressources et les institutions productrices et utilisatrices des services d'information, notamment dans le domaine de la formation professionnelle. En effet, le caractère interinstitutionnel des financements du CRI nécessite le développement de ces collaborations. Ces partenariats s'inscrivent principalement dans « **les plans régionaux de prévention et de lutte contre l'illettrisme** » impulsés par l'ANLCI et animés par les chargés de mission régionaux.

2.2 Des missions et activités spécifiques liées aux politiques et besoins régionaux

Les Centres ressources illettrisme sont un des acteurs clés sur le plan régional pour assurer une veille et un appui-conseil en matière d'observation des évolutions quantitatives et qualitatives concernant la lutte contre l'illettrisme sur le territoire régional.

Il peut se voir confier des missions et des activités spécifiques liées au contexte régional ou local (chantier, actions, projets) sur des financements particuliers. Ces missions et activités s'inscrivent dans le prolongement des missions d'intérêt général et en adéquation avec le plan régional de prévention et de lutte contre l'illettrisme.

Ces missions doivent s'exercer à l'échelon territorial (régional, départemental...) pour répondre aux besoins d'animation, d'ingénierie et de formation des acteurs ; et au niveau local pour répondre aux besoins d'information et d'appui de proximité.

3. CADRAGE DES MISSIONS D'INTERET GENERAL

Le Centre ressources illettrisme organise son activité autour des 3 missions principales suivantes:

3.1 Une mission d'information pour tout public

Le CRI répond aux demandes émanant d'un public diversifié et met à sa disposition une information actualisée portant sur l'offre de services disponibles sur sa région ou son département et sur les ressources.

Numéro Vert « Illettrisme Info Service » : 0800 11 10 35



Ce numéro mis en place et financé par l'ANLCI est destiné à toutes personnes cherchant de l'aide, des informations, des conseils sur l'illettrisme, qu'elles soient professionnelles, bénévoles ou personnes concernées.

Les appels sont gratuits et redirigés vers un Centre ressources illettrisme correspondant au territoire de l'appelant afin d'apporter une réponse au plus proche des personnes. Ce service nécessite une organisation garantissant une réponse quotidienne, du lundi au vendredi, sur des amplitudes horaires suffisamment larges.

Le CRI facilite l'accès à des actions et formations qui apportent des solutions aux personnes en situation d'illettrisme en s'appuyant sur les annuaires et cartographies existants ou en en constituant de nouveaux adaptés aux besoins des territoires.

Le CRI veille à la qualité et à l'actualité de l'information donnée par la cartographie nationale *de l'offre de services* (**www.anlci.gouv.fr**) animée par le chargé de mission régional et assure le recueil de l'information sur sa zone de compétence.

La mission prévoit aussi le développement et la diffusion de supports d'information.

Les Centres ressources illettrisme participent à la mise en œuvre et à la diffusion de toutes les informations relatives aux journées nationales d'action contre l'illettrisme coordonnées par l'ANLCI qui se tiennent chaque année autour du 8 septembre, journée internationale de l'alphabétisation. En s'engageant à participer à ce temps fort annuel initié par l'ANLCI, le CRI bénéficiera d'un appui nécessaire notamment par la mise à disposition d'outils de communication.

3.2 Une mission d'animation et d'appui technique

Pour développer la sensibilisation, la professionnalisation des acteurs, le conseil au montage de projets, d'actions, de dispositifs et la mise en réseau, le CRI a :

- **Un rôle d'accueil et d'information des acteurs de la lutte contre l'illettrisme**

Le CRI intervient auprès de tout acteur pédagogique, salarié et bénévole, tout médiateur, prescripteur, décideur, financeur pour les informer et les appuyer dans leurs missions respectives et contribuer à leur professionnalisation. Pour cela, il doit disposer de locaux accessibles pour l'ensemble des acteurs (localisation géographique, locaux appropriés à l'accueil du public, horaires d'ouverture adaptés aux besoins des utilisateurs, signalisation particulière...). L'accessibilité est appréciée par les financeurs régionaux comme un critère qualité.

- **Un rôle de sensibilisation et de professionnalisation des acteurs**

Pour développer les démarches de repérage et d'orientation des personnes en situation d'illettrisme par les services de proximité, le CRI organise et pilote la mise en œuvre d'actions de sensibilisation adaptées aux réalités professionnelles des acteurs. Elles prennent appui sur les outils produits par l'ANLCI sur le plan national, notamment les kits et guides pratiques formalisés dans le cadre de la démarche du forum permanent des bonnes pratiques, démarche à laquelle les Centres ressources illettrisme ont pris toute leur part depuis son lancement en 2004.

Pour répondre à des sollicitations de tous les acteurs qui accueillent du public, le Centre ressources illettrisme propose un programme annuel de professionnalisation des acteurs

Le chargé de mission, ses partenaires institutionnels (et financeurs du CRI) et le CRI définiront ensemble les réseaux d'acteurs à sensibiliser et à former.

- **Une mise en réseau des acteurs**

Pour la mise en réseau des acteurs de la lutte contre l'illettrisme, le CRI pourra animer des groupes thématiques de travail ou de réflexion inscrits dans un plan régional de prévention et de lutte contre l'illettrisme ainsi que dans des initiatives locales. Cette mise en réseau permettra également de capitaliser les ressources et de favoriser les échanges de pratiques à travers l'organisation de colloques, de séminaires (ou toutes autres modalités de capitalisation) en veillant à la complémentarité avec les actions nationales mises en œuvre par l'ANLCI.

- **Un rôle de conseil**

Par son expertise, le CRI apportera une aide individualisée :

- au montage de projets (appui aux bénévoles et formateurs, aux associations, aux organismes de formation, aux partenaires sociaux, aux acteurs de l'orientation et aux diverses institutions) ;
- à la mise en œuvre de dispositifs de lutte contre l'illettrisme auprès des financeurs et institutions en charge de ces dispositifs.

3.3 Une mission de capitalisation, de production et de diffusion des ressources documentaires et pédagogiques

Cette mission s'entend par la constitution et l'actualisation d'un fonds documentaire disponible et accessible aux acteurs de la lutte contre l'illettrisme.

Il appartient au CRI de diversifier pour ce fonds, les ouvrages, outils et supports pédagogiques et de constituer une banque de données des ressources disponibles dans ses locaux et/ou accessibles à distance.

Pour mener à bien cette mission de documentation, le CRI devra développer une activité de veille permanente qui pourra à son tour faire éventuellement l'objet d'une production de dossiers thématiques, d'actualités, d'études, ou de cartographies.

De la même façon, afin d'optimiser ses différentes missions, le CRI a toute latitude à créer ou actualiser des outils spécifiquement adaptés à ses interlocuteurs en prenant appui autant que possible sur les productions de l'ANLCI.

Il peut initier en certaines occasions la formalisation des travaux qu'il organise tels les recherches-action, groupes d'échanges de pratiques, projets territoriaux etc., en complémentarité avec ce qui se fait au niveau national (productions de l'ANLCI, notamment).

Enfin il peut participer le cas échéant à des co-productions à vocation plus générale dans le cadre de partages d'expériences et de mutualisations de compétences.

3.4. Une mission d'observation de l'évolution des situations d'illettrisme

Des diagnostics peuvent être demandés par les décideurs publics au niveau territorial afin d'apporter une aide à la décision sur les mises en œuvre des politiques (emploi, formation, insertion, cohésion sociale...).

En lien avec les données quantitatives produites au niveau national (INSEE, Ministère de l'Education nationale, Ministère de la Défense, ANLCI) et avec les acteurs de terrain, le CRI est en mesure de produire ces évaluations sur la problématique de l'illettrisme en lien avec le territoire.

Son expertise peut lui permettre de construire un diagnostic permettant d'apporter un regard qualitatif et intégratif sur le traitement de l'illettrisme : réponses apportées, repérage du public par les réseaux, problématiques territoriales, évolutions...

Les modalités pratiques de mise en œuvre au niveau régional de ce présent canevas feront l'objet au moins d'une concertation et au mieux d'une contractualisation avec les différents financeurs en adéquation avec le plan régional de prévention et de lutte contre l'illettrisme.

4. ANIMATION PROPOSEE AUX CRI PAR L'ANLCI

Avec le chargé de mission régional :

Les missions d'intérêt général définies par le présent document font l'objet d'une concertation entre le Chargé de mission régional, le Centre ressources illettrisme et les différents financeurs en les inscrivant dans le cadre du plan régional de prévention et de lutte contre l'illettrisme impulsé par l'ANLCI et animé par le Chargé de mission ainsi que dans les autres instruments de pilotage régional

Le Centre ressources illettrisme et le Chargé de mission ANLCI définiront ensemble leurs modalités de collaboration et le cadrage des missions du (des) CRI en vue de la mise en œuvre de ce plan.

Avec l'Agence :

Les CRI signataires du canevas sont représentés par une délégation désignée par le réseau au **Comité consultatif** de l'ANLCI ; il appartient à chacun de permettre à cette délégation d'être le relais de l'expression collective. Les CRI signataires du canevas disposent de trois sièges au sein de cette instance.

Afin de mutualiser et de fédérer les expériences développées par les CRI dans le cadre de leurs missions, l'ANLCI organisera une rencontre annuelle du réseau à laquelle chaque CRI signataire du canevas s'engage à participer.

Afin d'inscrire le rôle essentiel des CRI, l'ANLCI intégrera dans chacune des conventions nationales qu'elle signe un axe sur la place des Centres ressources illettrisme signataires du canevas.

D'autre part, le réseau est invité à participer aux travaux de l'ANLCI à travers les différents groupes de travail mis en place par l'équipe nationale.

Le CRI pourra, avec l'accord de l'ANLCI, faire usage du logo de l'ANLCI.

L'ANLCI souligne systématiquement auprès de ses partenaires le rôle de producteur de ressources et d'outillage des Centres ressources illettrisme signataires du canevas.

L'ANLCI propose dans le cadre de son plan d'action un programme de professionnalisation des CRI notamment dans la perspective de la prise en main des guides et des kits issus des travaux du forum.

A, le.....

Le/la représentant(e) du Centre ressources illettrisme

Le directeur de l'ANLCI

ANNEXE N°7

STATISTIQUES RELATIVES À CLÉA

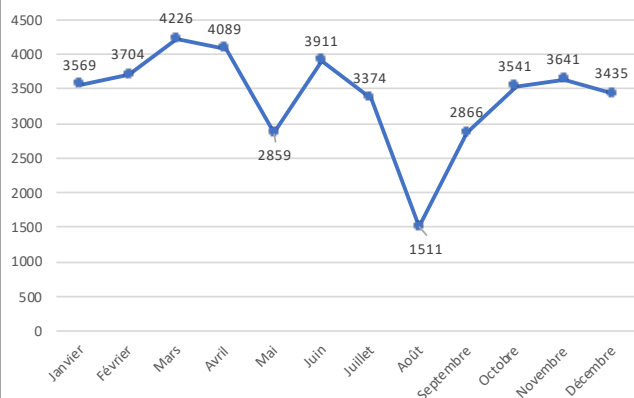
Toutes les statistiques ci-après figurant dans cette annexe ont été établies par Certif Pro - Cléa “socle de connaissances et compétences professionnelles”.

101098 inscrits

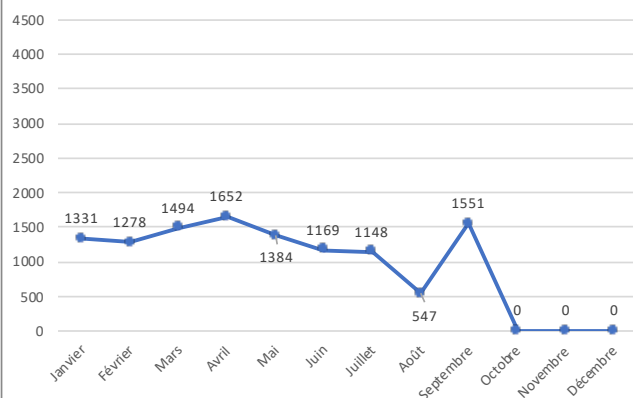
95 948 évaluations préalables

31 894 certificats délivrés

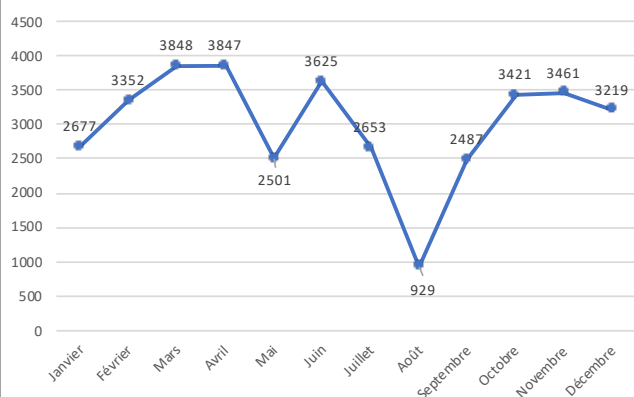
Nombre d'inscription en 2018



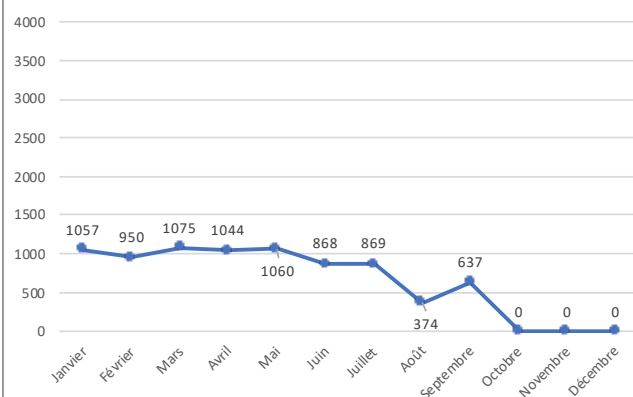
Nombre d'inscription en 2019



Nombre d'évaluation Préalable en 2018



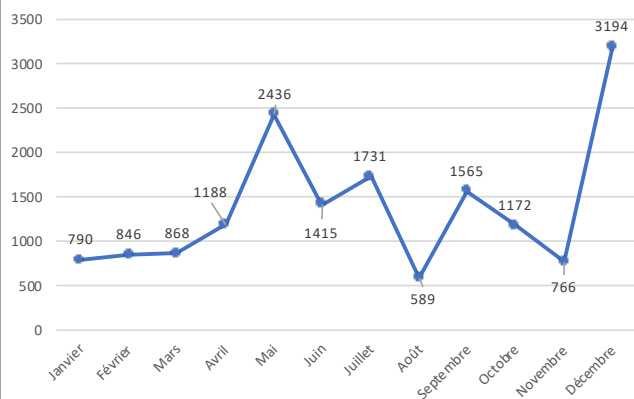
Nombre d'évaluation Préalable en 2019



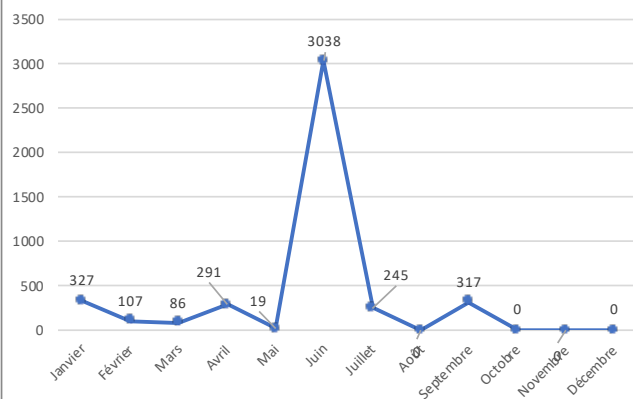
Résultat à l'évaluation préalable

Proposition d'un parcours de formation en vue d'obtenir la certification	67%	63079
Présentation du dossier devant de jury de certification	28%	26142
Orientation vers un autre dispositif	6%	5494

Nombre de certification en 2018

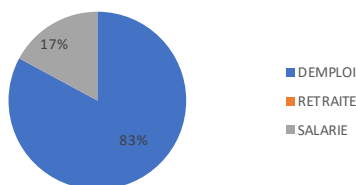


Nombre de certification en 2019

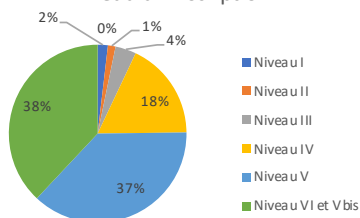


Profil du candidat CléA basé sur l'historique CléA

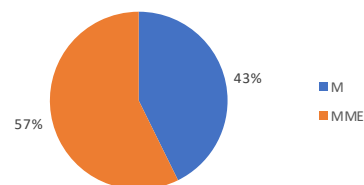
Statut à l'inscription



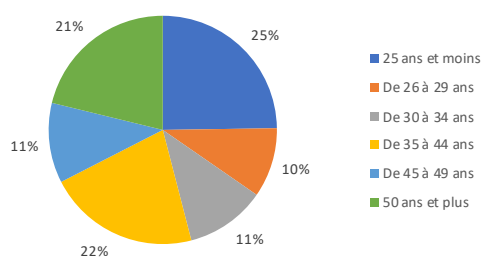
Niveau à l'inscription



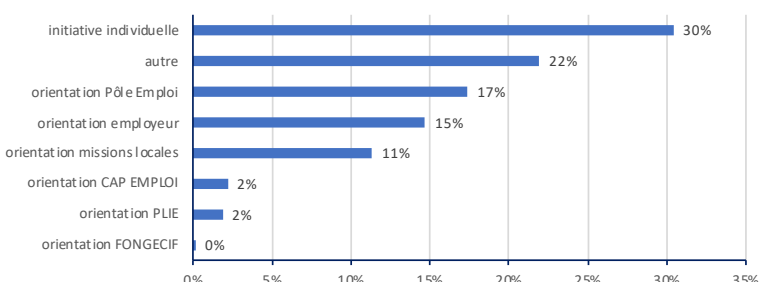
Genre des inscrits



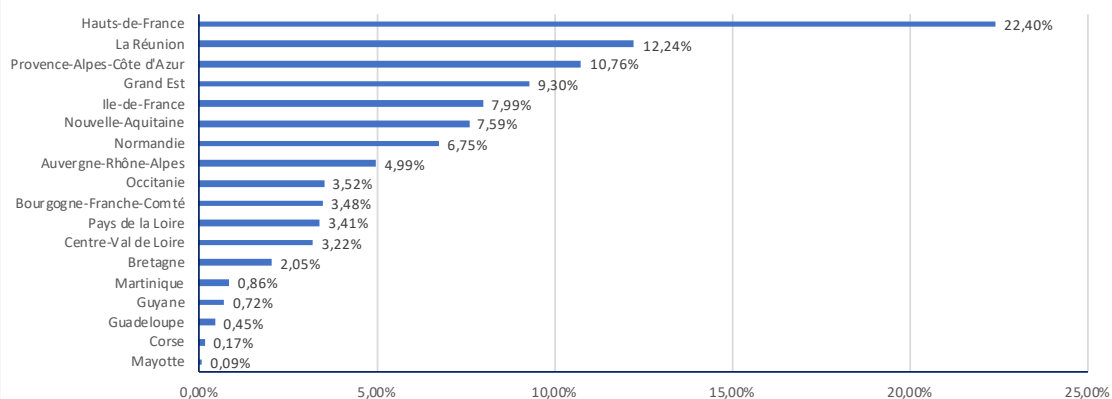
Tranche d'âge à l'inscription



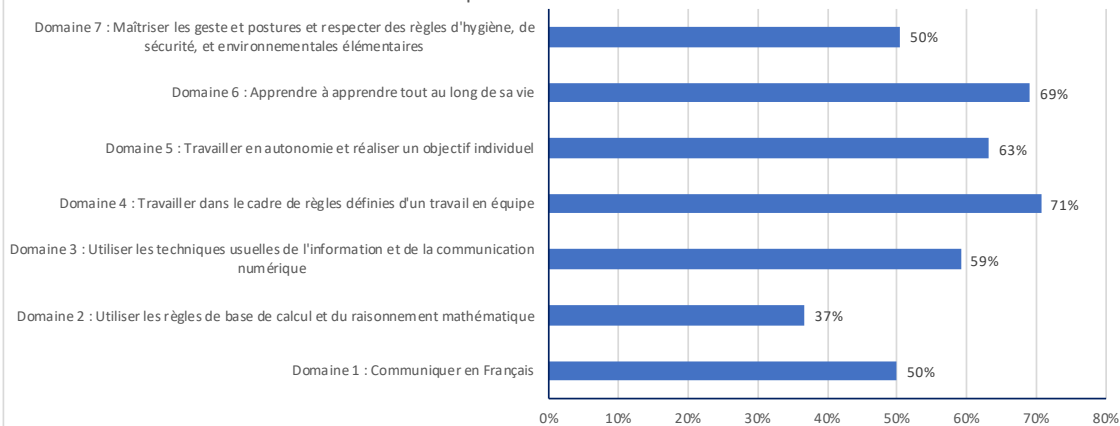
Répartition des candidatures par origine de la démarche



% des candidats inscrits par Région



% de validation par domaine à l'évaluation Préalable



Période du 01/01/2016 au 01/07/2019	Nombre d'évaluations préalables réalisées	Nombre de certifications délivrées	Suite à évaluation préalable : Présentation du dossier devant le jury de certification		Suite à évaluation préalable : Orientation vers un autre dispositif avant l'entrée en formation		Suite à évaluation préalable : Proposition d'un parcours de formation en vue d'obtenir la certification		Suite à évaluation préalable, nombre de validation de chaque domaine						
			Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
Régions	89521	29407	23742		5091		60688		44502	32314	52553	62964	56177	61904	44774
Branches	4756	1953	1636		131		2989		2560	2146	2548	3594	3311	3277	2839
TOTAL	94277	31360	25378	27%	5222	6%	63677	68%	47062	34460	55101	66558	59488	65181	47613
Taux de validation du domaine									49,9%	36,6%	58,4%	70,6%	63,1%	69,1%	50,5%

Statistiques des branches délivrant CléA par délégation de Certif'pro à leurs salariés dans la période du 01/01/2016 au 01/07/2019	Nombre d'évaluations préalables réalisées	Nombre de certifications délivrées	Suite à évaluation préalable : Présentation du dossier devant le jury de certification		Suite à évaluation préalable : Orientation vers un autre dispositif avant formation		Suite à évaluation préalable : Proposition d'un parcours de formation		Suite à évaluation préalable, taux de validation moyen de chaque domaine						
			Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
Total général	4756	1953	1636	34%	131	3%	2989	63%	54%	45%	54%	76%	70%	69%	60%
Activités du déchet	301	74	58	19%	10	3%	233	77%	38%	39%	43%	71%	56%	58%	56%
Agriculture	128	40	22	17%	1	1%	105	82%	38%	27%	48%	51%	45%	45%	37%
Bâtiments et Travaux Publics	94	25	24	26%		0%	70	74%	45%	39%	55%	80%	71%	74%	59%
Chaussures	1	1	1	100%		0%		0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire	1261	910	910	72%	39	3%	312	25%	81%	77%	82%	88%	85%	86%	88%
CPNAA AGEFOS PME	560	150	74	13%	18	3%	468	84%	35%	23%	32%	76%	51%	54%	47%
CPNAA Opcalia	299	106	64	21%	7	2%	228	76%	44%	36%	44%	65%	61%	58%	48%
Cuirs et Peaux (Tannerie Mégisserie)	1	1		0%		0%	1	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	0%
Distribution directe	15	10	11	73%		0%	4	27%	80%	80%	80%	93%	87%	93%	80%
Etablissement Enseignement privé	19	5	7	37%	2	11%	10	53%	55%	45%	55%	85%	75%	80%	65%
Grands magasins et magasins populaires	53	10	22	42%	2	4%	29	55%	51%	45%	68%	79%	70%	79%	47%
Industrie de l'habillement	19	3	3	16%		0%	16	84%	40%	20%	60%	65%	80%	55%	30%
Industrie de transformation de la volaille	221	137	41	19%	9	4%	171	77%	34%	32%	32%	57%	61%	49%	48%
Industrie du jouet et de la puériculture	27	26	26	96%		0%	1	4%	96%	96%	96%	100%	100%	96%	96%
Industrie du textile	89	33	38	43%		0%	51	57%	84%	53%	73%	97%	94%	94%	88%
Industrie et commerce de la récupération (FEDEREC)	72	22	15	21%		0%	57	79%	39%	31%	46%	46%	35%	47%	39%
Jardineries et graineteries	115	11	17	15%		0%	98	85%	23%	22%	18%	46%	36%	34%	36%
Manutention ferroviaire et travaux connexes	8	4	4	50%		0%	4	50%	50%	50%	88%	88%	50%	88%	50%
Métallurgie	283	100	33	12%	11	4%	239	84%	48%	28%	43%	76%	83%	68%	35%
Négoce des matériaux de construction	3	0	1	33%		0%	2	67%	33%	33%	67%	100%	100%	67%	67%
OPCALIM	111	44	5	5%	1	1%	105	95%	22%	16%	18%	63%	59%	45%	48%
Papier Carton	26	6	3	12%	1	4%	22	85%	35%	19%	54%	77%	69%	69%	46%
Propreté et services associés	148	25	23	16%	16	11%	109	74%	42%	30%	39%	72%	62%	56%	44%
Sanitaire, sociale et médico-sociale à but non lucratif	815	145	178	22%	14	2%	623	76%	49%	36%	46%	72%	71%	73%	50%
Vente à distance	87	65	56	64%		0%	31	36%	89%	66%	80%	99%	98%	99%	87%

Statistiques des régions délivrant CléA par délégation de Certif'pro aux demandeurs d'emploi et salariés non pris en charge par leur branche dans la période 01/01/2016 au 01/07/2019	Nombre d'évaluations préalables réalisées	Nombre de certifications délivrées	Suite à évaluation préalable : Présentation du dossier devant le jury de certification		Suite à évaluation préalable : Orientation vers un autre dispositif avant l'entrée en formation		Suite à évaluation préalable : Proposition d'un parcours de formation en vue d'obtenir la certification		Suite à évaluation préalable, taux de validation moyen de chaque domaine						
			Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
Total général	89521	29407	23742	27%	5091	6%	60688	68%	49%	36%	59%	70%	63%	69%	50%
Auvergne-Rhône-Alpes	4471	1793	1713	38%	257	6%	2501	56%	61%	50%	67%	75%	73%	80%	63%
Bourgogne-Franche-Comté	3096	1061	954	31%	112	4%	2030	66%	59%	41%	72%	71%	61%	75%	54%
Bretagne	1743	534	387	22%	30	2%	1326	76%	41%	31%	52%	65%	67%	62%	46%
Centre-Val de Loire	2824	821	856	30%	241	9%	1727	61%	48%	38%	62%	65%	70%	61%	47%
Corse	165	22	10	6%	4	2%	151	92%	39%	11%	42%	9%	16%	63%	12%
Grand Est	8608	2947	2174	25%	374	4%	6060	70%	50%	37%	67%	63%	60%	68%	49%
Guadeloupe	357	12	14	4%	56	16%	287	80%	26%	8%	19%	36%	23%	26%	11%
Guyane	650	108	70	11%	64	10%	516	79%	32%	19%	29%	65%	47%	61%	26%
Hauts-de-France	19260	6295	3923	20%	1003	5%	14334	74%	45%	31%	56%	64%	57%	58%	42%
Ile-de-France	7333	2680	2677	37%	542	7%	4114	56%	52%	45%	61%	78%	71%	78%	57%
La Réunion	11236	2497	1524	14%	453	4%	9259	82%	36%	21%	39%	75%	50%	62%	42%
Martinique	800	110	71	9%	72	9%	657	82%	25%	16%	19%	50%	38%	53%	27%
Mayotte	74	0	1	1%		0%	73	99%	5%	0%	1%	39%	22%	59%	28%
Normandie	5953	1749	1448	24%	573	10%	3932	66%	51%	33%	59%	75%	68%	75%	50%
Nouvelle-Aquitaine	6873	2873	2606	38%	209	3%	4058	59%	63%	49%	70%	80%	78%	82%	64%
Occitanie	3215	1011	1034	32%	265	8%	1916	60%	53%	41%	61%	73%	67%	72%	56%
Pays de la Loire	3109	1230	831	27%	152	5%	2126	68%	53%	39%	61%	71%	69%	72%	60%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	9754	3664	3449	35%	684	7%	5621	58%	58%	45%	68%	71%	66%	79%	55%

ANNEXE N°8
CONTRIBUTION ÉTABLIE PAR M. PASCAL
MOULETTE, MAÎTRE DE CONFÉRENCES
À L'UNIVERSITÉ DE LYON II
« LA GESTION DES SITUATIONS
D'ILLETTRISME AU SERVICE DE
LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET DE
LA PERFORMANCE COLLECTIVE »

Le gestion des situations d'illettrisme au service de la Qualité de Vie au Travail et de la performance collective

Pascal Moulette
Contribution à la Mission Illettrisme

Laboratoire Coactis – Université Lumière Lyon 2

Enseignant-chercheur à l'Université Lyon 2

pascal.moulette@univ-lyon2.fr

ENSEIGNEMENT (IUT Lumière – Université Lyon 2)

- ☞ Maître de conférences en Sciences de gestion à l'Université Lumière Lyon 2
- ☞ Enseignant en GRH et Droit du travail

RECHERCHE (Coactis – Université Lyon 2)

- ☞ Membre du laboratoire Coactis – EA4161
- ☞ Membre fondateur de la Chaire Management et Santé au Travail (ManSat) – IAE de Grenoble

Enseignant-chercheur à l'Université Lyon 2

pascal.moulette@univ-lyon2.fr

PRINCIPALES REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES SUR LA GESTION DE L'ILLETTRISME EN ENTREPRISE

- ☞ Moulette P. (2018), Vous avez dit « compétences clés » ? Les stratégies d'ajustement des salariés faiblement dotés en ressources en question – *29ème Congrès de l'AGRH*, 16 p.
- ☞ Moulette P. et Roques O. (2014), Gérer les compétences spécifiques pour préserver le capital immatériel : l'illettrisme en entreprise dans la théorie de la conservation des ressources, *Revue Management International*, pp. 96-105
- ☞ Moulette P. (2010), « Compétences clés et gestion des emplois », in *L'approche compétences clés en entreprise, vers un nouveau management des connaissances ?*, comprendre pour agir, *Collection Etudes du GARF*, pp. 42-45.
- ☞ Moulette P. (2010), Entreprendre contre l'illettrisme dans un réseau associatif. Cas d'un accompagnement à la VAE, chapitre de l'ouvrage collectif coordonné par M. Brasseur, *Entrepreneuriat et insertion*, Bruylant, pp. 257-271
- ☞ Moulette P. (2009), « Relever les compétences de base des salariés, l'approche GRH », in *Savoirs de base, compétences pro'. Les situations d'illettrisme au travail, comprendre pour agir*, *Collection Etudes du GARF*, pp. 51-57.
- ☞ Moulette P. (2003), Innover dans la gestion des situations d'illettrisme en entreprise : quel intérêt ?, *Revue de Gestion des Ressources Humaines*, n°50, Oct-nov-déc 2003, pp. 95-110.
- ☞ Moulette P. (2002), Contribution à la gestion de la remédiation aux situations d'illettrisme en entreprise – Cas d'expérimentation, *Thèse de doctorat en Sciences de gestion*, 389 p.

La formation dans la gestion des situations d'illettrisme : quelle vision d'une partie des entreprises ?

- Cela coûte cher et j'ai d'autres priorités
- Ce n'est pas toujours très profitable aux salariés (... pour leur productivité)
- Je n'ai pas de besoin
- Les possibilités de transfert des acquis sur le poste de travail sont faibles
- Certains salariés ne souhaitent pas se former
- Le retour sur investissement est difficile à mesurer
- Cela nous désorganise
- C'est lourd à gérer
- Ce n'est pas notre rôle de former aux compétences clés
- Je ne sais pas gérer les problèmes comme l'illettrisme
- On n'a pas le temps, ce n'est pas le bon moment
- ...

→ Une contrainte, voire une charge

Constat de lacunes dans la maîtrise des compétences clés, quelle(s) responsabilité(s) ?

Le salarié

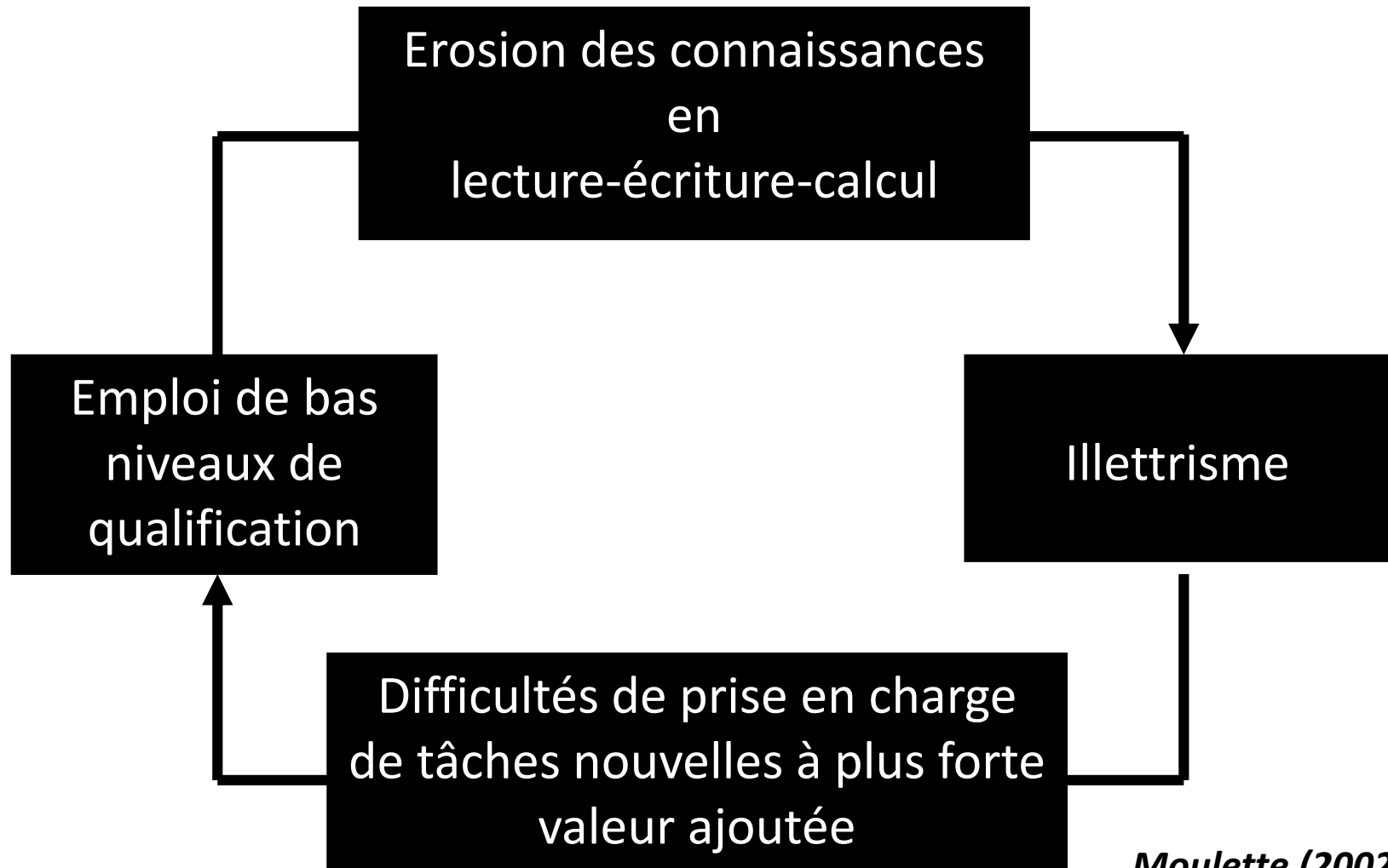
- ✚ Qui n'est pas acteur dans son parcours ni dans l'entretien de son employabilité
- ✚ Qui se cache, qui évite les sollicitations
- ✚ Qui déploie des stratégies de contournement de son « handicap »
- ✚ Qui est peu en capacité d'intégrer des dispositifs de formation « classiques »

L'organisation

- ✚ Qui développe une logique « malthusianiste » de l'accès à la connaissance
- ✚ Qui évolue dans un contexte financier tendu et qui manque de visibilité sur le retour sur investissement des actions de formation dans la gestion de l'illettrisme
- ✚ Qui n'est pas consciente du niveau de difficultés de ses salariés

→ Une responsabilité collective, des impacts individuels et organisationnels

Caractère régressif des situations d'illettrisme



Moulette (2002)

Des salariés en difficulté dans la maîtrise des compétences clés, quels impacts ?

Constat et démonstration d'impacts

- ▶ Pour la/les performance(s) individuelle(s)
- ▶ Pour la performance collective
- ▶ Pour la performance économique
- ▶ Pour la performance sociale et la QVT
- ▶ Pour la marque employeur

→ Impact sur la performance globale

Exemples concrets de signaux faibles

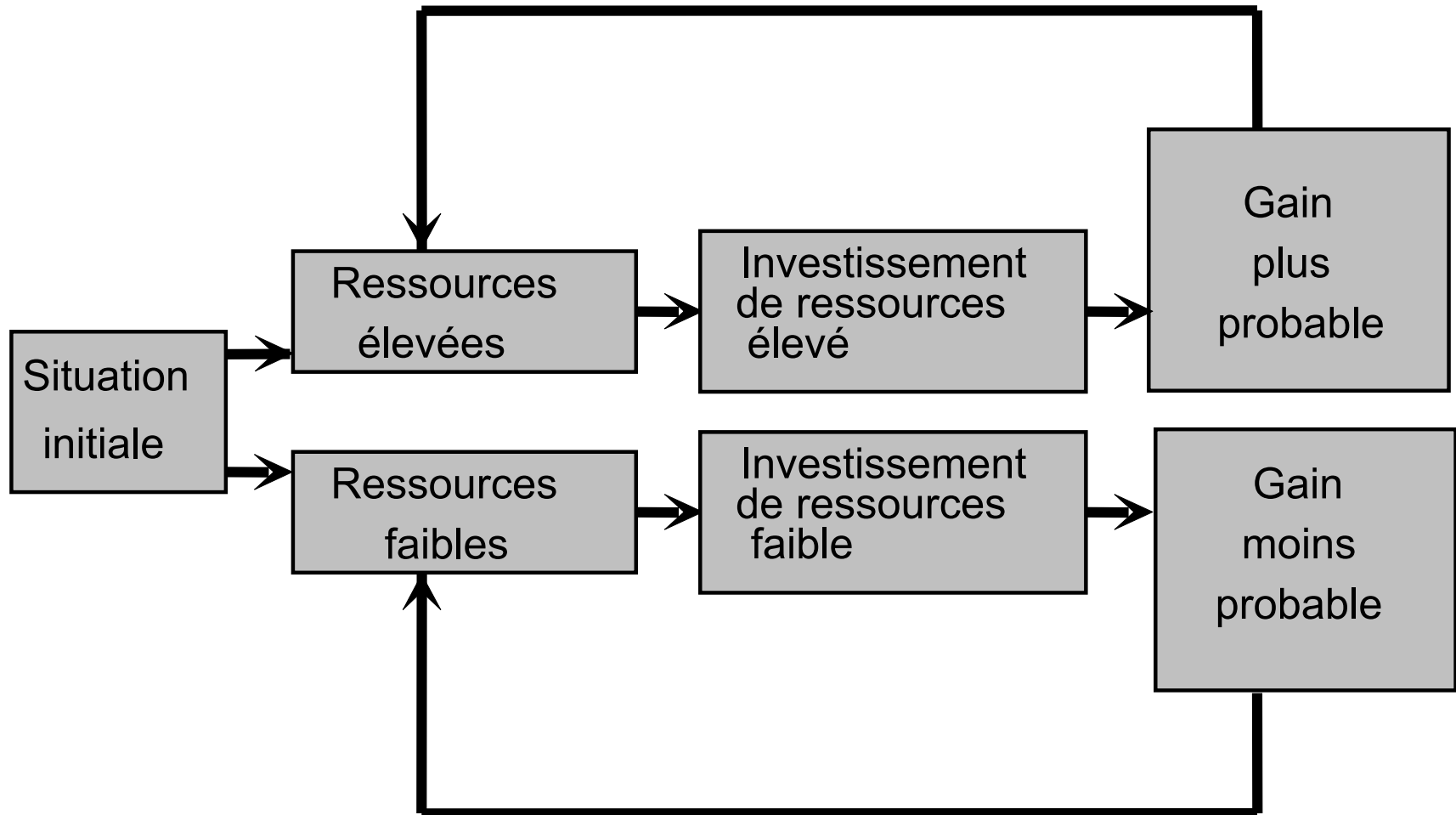
- ▶ Des salariés sollicitent le responsable pour se faire réexpliquer des consignes écrites après la réunion, ou vont solliciter leurs collègues pour avoir des informations complémentaires, voire n'appliquent pas les règles ou procédures
- ▶ Des salariés attendent avant de prendre leur poste alors que les affectations sont affichées à l'entrée du service
- ▶ Ce sont toujours les mêmes salariés qui sont absents lorsque le service est susceptible de connaître des sollicitations non maîtrisables à l'avance (audit qualité, visite de la Direction de l'entreprise, accueil d'un nouveau qui va poser des questions, ...)
- ▶ Des salariés ne font jamais le reporting (papier ou informatique) demandé ; des salariés prétextent souvent un oubli de lunettes pour ne pas réaliser une activité ; ce sont toujours les mêmes qui sont en retard en réunion ; des salariés ne signent jamais les feuilles d'émargement ; des salariés ne viennent pas aux rdv d'entretiens annuels ou professionnels... du fait de leur incapacité à lire des notes internes, des consignes, des grilles d'entretien ou tous documents écrits ou dématérialisés
- ▶ Des salariés sont absents le jour de la formation alors qu'ils étaient inscrits, ou refusent de changer d'équipe, ou sur-réagissent à tout projet de changement, ... pour éviter toute menace sur la zone de sécurité aménagée autour de leurs compétences spécifiques (valides dans un environnement technique et organisationnel stable)
- ▶ Des salariés préfèrent travailler dans les équipes de nuit pour limiter les sollicitations plus nombreuses de la journée

1/Des exemples d'impacts sur la performance individuelle

- ▶ Mauvaise compréhension des écrits (consignes, règlements, procédures, notes de service, mode d'emploi, notices, plans, ...)
 - ▶ Appréhension face aux changements (de poste, d'environnement de travail, de chef, de relations contractuelles, ...)
 - ▶ Aménagement de « zones de sécurité » (refus des politiques de mobilité, refus d'aller en formation, difficulté à se situer dans l'espace et dans le temps, ...)
- Employabilité menacée
 - Erreurs et défauts de qualité
 - Ecart de productivité
 - Risque
 - Insatisfaction des clients et collègues

4ème corollaire de la théorie de Conservation des ressources

Hobfoll et Shirom, 1993 ; Gorgievsky et Hobfoll, 2008



Traduction du 4^{ème} corollaire

Les salariés en situation d'illettrisme **manquent de ressources** (connaissances de base, confiance en soi...), sont **peu enclins à les risquer** (contournement, évitement, fuite, peur, honte...) , ce qui **freine l'acquisition de ressources** (refus de rentrer en formation par exemple).

Pourquoi les salariés en situation d'illettrisme peuvent-ils refuser d'aller en formation ?

- > Pour ne pas dévoiler leur « handicap »
- > A cause de difficultés logistiques
- > A cause de difficultés dans la gestion de leur temps de travail
- > Par peur de sentiments de stigmatisation
- > A cause de traumatismes liés au sentiment de « retour à l'école »
- > A cause de besoins jugés individuels
- > Par peur de perdre son emploi

= forte sensibilité à la perte de ressources et état psychologique non propice à l'investissement en ressources

2/Des exemples d'impacts sur la performance collective

- ▶ Prise en charge d'activités hors fiche de poste (compensation des difficultés de ses collègues, couverture de comportement jugé « frondeur », aide au reporting ...)
- ▶ Sur-sollicitation des collègues et hiérarchiques (demande d'explications supplémentaires, répétition des consignes, contrôle de l'activité, ...)
- ▶ Difficultés d'organisation (manque de flexibilité des agents, manque de polyvalence, manque de prise d'initiative...)
 - Perte de temps
 - Glissement de fonctions
 - Non-prise en charge d'activités à forte VA
 - Risque
 - Insatisfaction des clients et collègues

3/Des exemples d'impacts sur la performance économique

- ▶ Sur-coûts liés aux régulation d'erreurs (corriger, refaire, détruire, ...)
- ▶ Absentéisme, turn-over, absence en formation, heures supplémentaires, recrutement d'intérimaires ...
- ▶ Freins au développement de nouveaux projets, de nouvelles formes de travail (auto-censure)
- ▶ Risque

Approche méthodologique de sensibilisation des entreprises au coût du maintien de situations d'illettrisme

(approche adaptée de la technique de valorisation des coûts-performances cachés créée par le laboratoire ISEOR)

1/2

Etape 1 / Entretien individuel semi-directif d'une heure avec les membres de la Direction sur les difficultés des salariés en lien avec l'évolution des emplois ou des exigences en termes de compétences → collecte de situations dysfonctionnelles

Etape 2 / Entretien individuel semi-directif d'une heure avec les/des membres de la hiérarchie intermédiaire sur les difficultés des salariés en lien avec l'évolution des emplois ou des exigences en termes de compétences → collecte de situations dysfonctionnelles

Etape 3 / Entretien individuel ou collectif semi-directif d'une heure avec les/des salariés sur leurs difficultés en lien avec l'évolution des emplois ou des exigences en termes de compétences → collecte de situations dysfonctionnelles

Etape 4 / Validation avec la Direction et l'encadrement des situations dysfonctionnelles pouvant relever de situations d'illettrisme → collecte de situations dysfonctionnelles et des verbatims associés

Approche méthodologique de sensibilisation des entreprises au coût du maintien de situations d'illettrisme

(approche adaptée de la technique de valorisation des coûts-performances cachés créée par le laboratoire ISEOR)

2/2

Etape 5 / Entretien individuel semi-directif d'une heure avec les membres de la Direction sur les actes de régulation des dysfonctionnements → identification des filières de propagation des dysfonctionnements liés à l'illettrisme

Etape 6 / Entretien individuel semi-directif d'une heure avec les/des membres de la hiérarchie intermédiaire sur les actes de régulation des dysfonctionnements → identification des filières de propagation des dysfonctionnements liés à l'illettrisme

Etape 7 / Entretien individuel ou collectif semi-directif d'une heure avec les/des salariés sur les actes de régulation des dysfonctionnements → identification des filières de propagation des dysfonctionnements liés à l'illettrisme

Etape 8 / Validation des filières retenues avec les membres de la Direction et de l'encadrement

Etape 9 / Valorisation financière des filières de propagation (qui, quand, combien, à quelle fréquence, ...) → calcul des coûts du maintien de situations d'illettrisme

Technique de valorisation des coûts de l'illettrisme

(technique de calcul des coûts-performances cachés créée par le laboratoire ISEOR)

- Les *sursalaires* : traduction monétaire des glissements de fonction qui impliquent qu'un salarié de niveau N prend anormalement en charge le travail d'un salarié de niveau N-1, pour pallier ses difficultés dans la maîtrise de l'écriture, de la lecture et du calcul
- Les *surtemps* : temps supplémentaires ou jugés inutiles passés à réaliser une opération, pour pallier les difficultés dans la maîtrise de l'écriture, de la lecture et du calcul
- Les *surconsommations* : coûts d'achats des matières ou matériels consommés anormalement à cause de difficultés dans la maîtrise de l'écriture, de la lecture et du calcul
- Les *non-productions* : temps passés à réaliser une production jugée invendable du fait d'anomalies, ou temps non-productifs passés « à ne rien faire », du fait de difficultés dans la maîtrise de l'écriture, de la lecture et du calcul
- Les *non-créations de potentiel* : risques que prend l'entreprise (NE)

Dysfonctionnement signalé par les salariés	Cause et Fréquence	Régulation	Effets au plan économique				
			Sur-salaire	Sur-temps	Sur-consommation	Non- production	Non-création de potentiel
			$p \times t \times (thn1 - thn)$ Ou Salaire versé	$p \times t \times CHMCV$	coût x volume	$p \times t \times CHMCV$	Risque

Légende : p = nombre de personnes concernées ; t = temps passé ; thn1 = taux horaire du salarié N+1 ; thn = taux horaire du salarié N ; CHMCV = Contribution Horaire à la Marge sur Coûts Variables (valorisation de la valeur apportée par une heure de travail)

©ISEOR

Technique de valorisation des coûts de l'illettrisme

Calcul de la Contribution Horaire à la Marge sur Coûts Variables (CHMCV)

(technique de calcul des coûts-performances cachés créée par le laboratoire ISEOR)

1) Calcul de la Marge sur Coûts Variables

Chiffre d'affaires

- Charges variables avec le niveau d'activité (hors charges de personnel)

= Marge brute sur coûts variables (MCV)

2) Calcul de la Contribution Horaire à la Marge sur Coûts Variables

Marge brute sur coûts variables

/ Nombre d'heures annuelles attendus de l'ensemble des salariés

= CHMCV

Bilan de l'estimation des dysfonctionnements liés à l'illettrisme pour un service de 9 salariés dans l'industrie

- ◆ Surtemps : temps supplémentaire, jugé inutile ou perdu, passé à réguler les lacunes du personnel = **23 268 euros**
- ◆ Sur-salaire : masse salariale supplémentaire ou complémentaire engagée pour réguler les lacunes du personnel = **101 075 euros**

↳ Soit **4,4%** de la masse salariale annuelle d'une entreprise de **52 salariés ETP**

Exemple de calcul de coûts liés au maintien de situation d'illettrisme dans l'industrie

Dysfonctionnement	Causes évoquées	Régulation	Calcul	Coûts	Imputation
Abandon de formation en cours	Formations non adaptées ou de niveau trop important	Temps passé à organiser l'ingénierie de formation et le départ du salarié pour une formation au final abandonnée	NE	NE	Sur-temps
Recrutement d'intérimaires	Les salariés en place manquent de qualifications et compétences	Un intérimaire est recruté pour effectuer les réglages de machine	Recrutement d'un intérimaire à plein temps	38000	Sur-salaire
Produits non-conformes détectés	Manque de contrôle ou non-respect des consignes	Traitement curatif par tri des produits	2 jours x 2 fois x CHMCV	856	Sur-temps
Sollicitation de la qualité jugée excessive	Les salariés manquent de confiance et ne maîtrisent pas tous les calculs de cotes	Chaque semaine, les personnes en difficulté sollicitent leurs collègues pour des vérifications ou des conseils pour les contrôles	2 pers x 1h x 52 s x CHMCV	6021	Sur-temps
Surcharge de travail	La production est reportée du fait d'une incapacité des personnes à gérer les démarrages	Stress et heures supplémentaires au moment du lancement des productions en attente	NE	NE	Sur-temps Sur-salaire
Heures supplémentaires	Réglages des machines avant départ en congés et prise en charge d'activités des collègues	Une personne pallie les difficultés des opérateurs du service en réglant les machines à l'avance ou en gérant les anomalies	2/3 des heures supplémentaires sont réalisées pour pallier les lacunes des collègues	3075	Sur-salaire

Bilan de l'estimation des dysfonctionnements liés à l'illettrisme pour un service de 12 salariés dans la logistique

- ◆ Surtemps : temps supplémentaire, jugé inutile ou perdu, passé à réguler les lacunes du personnel = **133 778 euros**
- ◆ Non-productions : erreurs en logistique ayant entraîné des pertes de production = **32 670 euros**

➡ Soit **2.8%** de la masse salariale annuelle d'une entreprise de **1786 salariés ETP**

Exemple de calcul de coûts liés au maintien de situation d'illettrisme en logistique

Dysfonctionnement signalé par les salariés	Cause et Fréquence	Régulation	Effets au plan économique					Total
			Sur-salaire	Sur-temps	Sur-consommation	Non-production	Non-crédation de potentiel	
Sur-remplissage des wagons	Problème de compréhension et difficulté à lire les programmes – 2 fois par mois –	Déchargement du wagon		(1 pers x 1.5h x 2 x 12 ms x CHMCV)				3 204
Remplissage du magasin	Erreurs dans la lecture des planifications d'arrivée des palettes - 2 fois par semaine –	Envoi de marchandises au magasin pour éviter les saturations et le blocage de la production et vidage du magasin		(1 pers x 1h x 2 x 51 s. x CHMCV)				9 078
Temps jugé excessif passé à rappeler les exigences de fabrication ou de circulation	Problème de compréhension des règles – Tous les mois -	Le responsable rappelle à 5 personnes en moyenne, une fois par mois, les règles à appliquer alors qu'elles sont affichées		(1+5 pers. x 5 mn (0.08h) x 12 ms x CHMCV)				512
Perte de production	Casse et cartons arrachés par manque de respect des consignes – Tous les jours -	Des palettes de bouteilles partent à la poubelle				1 palette de bouteilles par jour		32 670

4/Des exemples d'impacts sur la performance sociale et la qualité de vie au travail

- ▶ Des salariés en souffrance qui parlent de « peur », de « stress », de « panique », qui restent dans une position attentiste, qui notent « l'envahissement » des écrits comme sources de perturbation...
- ▶ Des salariés qui ont une forte appréhension face au changement du contenu de leur poste et de l'espace de travail (« je suis bien », « tout va bien », « je ne souhaite pas changer »...)
- ▶ Des salariés qui développent un sentiment de non-intégration à l'établissement et à ses projets, et un sentiment d'infériorité face à la « norme »...
- ▶ Des organisations avec des tensions et un climat social dégradé (sentiment de manque d'effectifs, sur-charge de travail de ceux qui ont la compétence, ...)

Des exemples d'impacts sur la marque employeur

- ▶ Insatisfaction des clients internes et externes
- ▶ Qualité du service rendu non-optimal
- ▶ Image d'une structure qui emploie des salariés en difficultés, voire incompetents, voire qui ne ferait rien pour ameliorer la situation (RSE en question)

Proposition de réponse à la gestion des situations d'illettrisme en entreprise

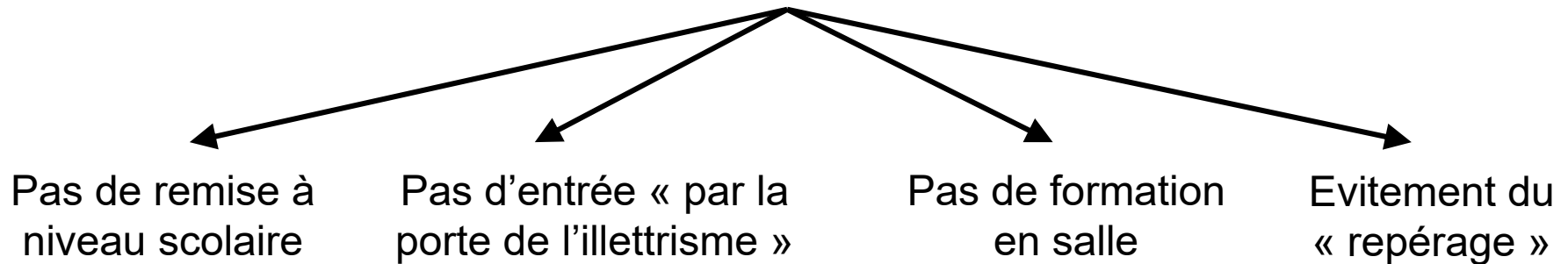
Il est nécessaire de mettre l'accent sur les forces
+
encourager la recherche des gains

→ des formations basées sur les pratiques professionnelles
(et donc sur les ressources des salariés) pour **(re)donner
confiance**

→ partir de ce qui est su et maîtrisé et le **valoriser**

Proposition de phénomènes régulateurs

Une formation par paliers peut enclencher un cycle de réussite

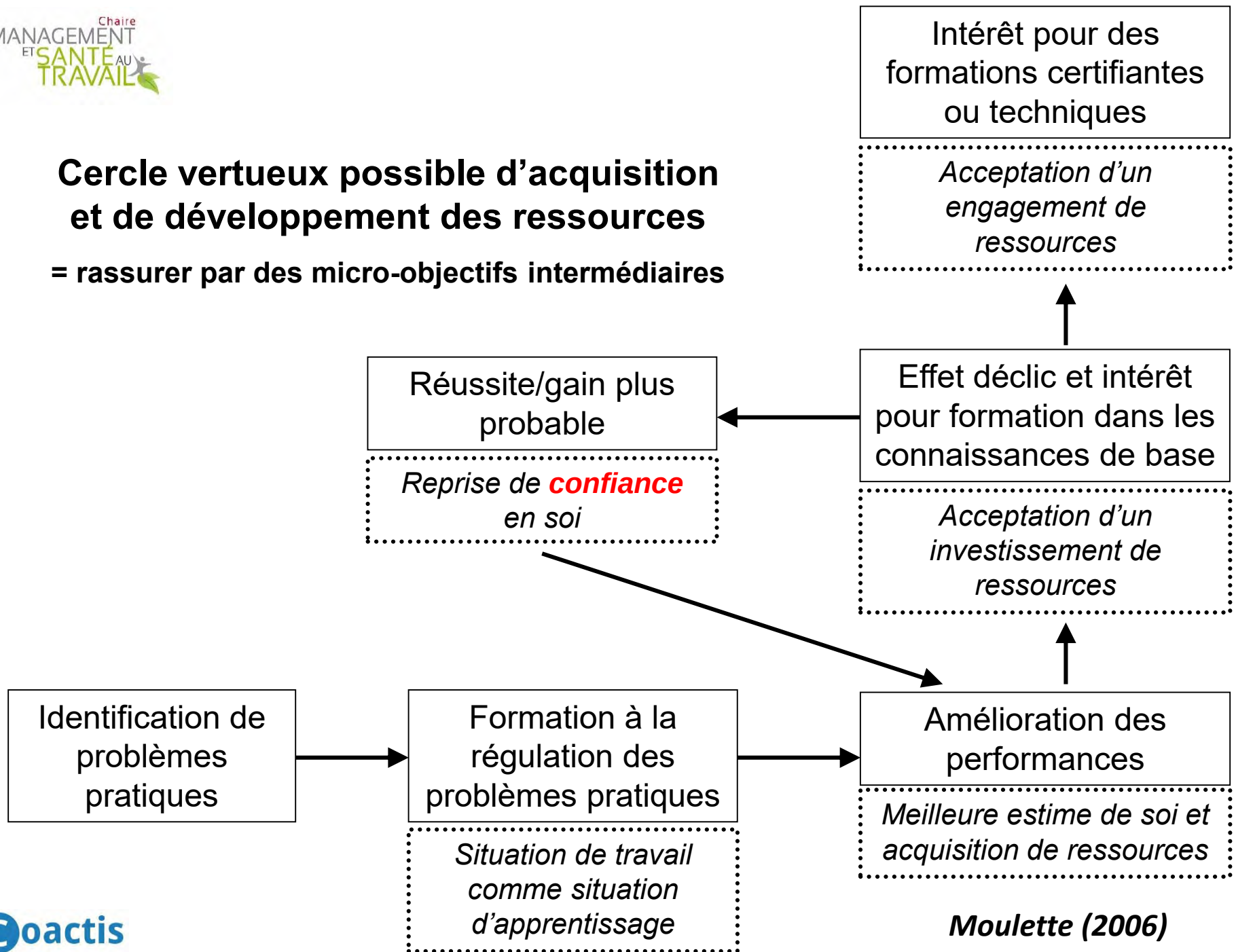


- ↳ « Rentabilité » de l'engagement de ressources
- ↳ Création d'une dynamique d'apprentissage

⊠ **Des éléments extérieurs au cercle vicieux de la perte de ressources peuvent intervenir**

Cercle vertueux possible d'acquisition et de développement des ressources

= rassurer par des micro-objectifs intermédiaires



Moulette (2006)

Etude d'impacts d'une action de formation adaptée

Bilan de l'estimation du retour sur investissement pour les 12 salariés en difficulté dans la logistique 4 mois après la formation

- **Evaluation qualitative post-formation** : amélioration notable sur 9 thématiques (gestion du stress, respect des consignes, diffusion des informations, passation des consignes, appréhension des écrits, sollicitation de la hiérarchie, utilisation des indicateurs de gestion, définition des rôles, concertation en réunion)
- **Evaluation quantitative post-formation** : baisse de 45,5% des coûts identifiés après 4 mois

ANNEXE N°9
STATISTIQUES RELATIVES À LA
“JOURNÉE DÉFENSE ET CITOYENNETÉ”

Journée défense et citoyenneté 2018 : plus d'un jeune Français sur dix en difficulté de lecture

► En 2018, 11,5 % des jeunes participants à la *journée défense et citoyenneté* (JDC) rencontrent des difficultés dans le domaine de la lecture. La moitié d'entre eux peut être considérée en situation d'illettrisme. Par ailleurs, près d'un jeune sur dix a une maîtrise fragile de la lecture. Enfin, près de huit sur dix sont des lecteurs efficaces. Les performances en lecture progressent avec le niveau d'études. Elles sont globalement plus élevées chez les filles que chez les garçons. Les jeunes des DOM sont particulièrement concernés par les difficultés de lecture. En France métropolitaine, c'est au nord que les difficultés de lecture sont les plus fréquentes.

Léa Chabanon, DEPP-B2

AVERTISSEMENT

Les résultats de l'année 2018 ne peuvent pas être interprétés en évolution. Une rupture de série par rapport aux années antérieures à 2016 a été constatée. Elle est causée par des 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, le pourcentage de jeunes en difficulté de lecture est surestimé en 2018, 2017 ainsi qu'en 2016. Ces problèmes impactent de la même façon l'ensemble des sites d'accueil de la JDC. Les comparaisons géographiques (entre départements ou régions) et démographiques (sexe et type de scolarité) restent donc possibles pour la seule année 2018.

► En 2018, plus de 710 000 jeunes âgés de 16 à 25 ans, de nationalité française, ont participé à la *journée défense et citoyenneté* (JDC). Selon les évaluations effectuées à cette occasion (voir « Pour en savoir plus » - **Méthodologie**), 11,5 % d'entre eux sont en difficulté de lecture. C'est d'abord le niveau en compréhension de l'écrit (traitements complexes) qui distingue les jeunes ayant des difficultés de ceux qui n'en ont pas ► **figure 1**.

5,2 % des jeunes peuvent être considérés en situation d'illettrisme

L'étude des différents profils des 11,5 % de jeunes dont la compréhension en lecture est très faible (profils 1 à 4), voire inexistante,

permet de préciser la nature des difficultés qu'ils rencontrent.

Ceux qui rencontrent les difficultés les plus sévères (profils 1 et 2), et qui représentent 5,2 % de l'ensemble, se caractérisent par un déficit important de vocabulaire. De surcroît, les jeunes du profil 1 (3,4 %) n'ont pas installé les mécanismes de base de traitement du langage écrit. Les jeunes du profil 1 et 2 peuvent être considérés en situation d'illettrisme, selon les critères de l'ANLCI (agence nationale de lutte contre l'illettrisme). Les jeunes des profils 3 et 4 (6,3 %) ont, quant à eux, un niveau lexical oral correct, mais ne parviennent pas à comprendre les textes écrits. Pour les jeunes du profil 3 (3 %), des mécanismes de lecture déficitaires peuvent être invoqués. Quant à ceux du profil 4 (3,3 %), ils ont un niveau de lexique correct, mais comprennent mal ce qu'ils lisent.

► 1 Les profils de lecteurs à la journée défense et citoyenneté 2018 (en %)

Profil	Traitements complexes	Automaticité de la lecture	Connaissance du vocabulaire	Garçons	Filles	Ensemble	En %
5d	+	+	+	59,7	64,3	62,0	Lecteurs efficaces
5c	+	-	+	16,7	14,6	15,6	77,6
5b	+	+	-	6,4	7,7	7,0	Lecteurs médiocres
5a	+	-	-	4,1	3,8	3,9	10,9
4	-	+	+	3,6	2,8	3,3	Très faibles capacités de lecture
3	-	-	+	3,9	2,2	3,0	6,3
2	-	+	-	1,8	1,8	1,8	Difficultés sévères
1	-	-	-	3,9	2,8	3,4	5,2

Avertissement : en raison de problèmes techniques, l'année 2018 marque une rupture de série par rapport aux années antérieures.

Note : par le jeu des arrondis, les totaux des colonnes peuvent être légèrement différents de 100 %.

Lecture : 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.

Champ : France métropolitaine + DOM.

Source : ministère des Armées - DSNJ, MENJ-DEPP.

10,9 % de jeunes aux acquis limités

L'évaluation permet d'identifier des profils particuliers de lecteurs : les jeunes des profils 5a et 5b, dont les composants fondamentaux de la lecture sont déficitaires ou partiellement déficitaires, mais qui parviennent à compenser leurs difficultés pour accéder à un certain niveau de compréhension.

Les jeunes du profil 5b (7,0 %), qui ont pu rencontrer des difficultés de compréhension de certains mots dans les épreuves complexes, ont su compenser leur lacune de vocabulaire pour parvenir à une compréhension minimale des textes. Ce type de compensation est plus remarquable encore chez les jeunes du profil 5a (3,9 %) chez qui le déficit lexical se double de mécanismes de traitement des mots déficitaires (ils affichent un temps moyen de déchiffrement de 2,5 secondes contre 1,6 seconde pour les jeunes du profil 5b).

On peut supposer que pour les profils 5a et 5b, l'activité de lecture, sans doute plus coûteuse sur le plan cognitif, ne constitue pas un moyen facile permettant d'enrichir efficacement leurs connaissances lexicales. La lecture reste pour ces deux profils une activité laborieuse, mais qu'ils savent mettre en œuvre pour en retirer les fruits.

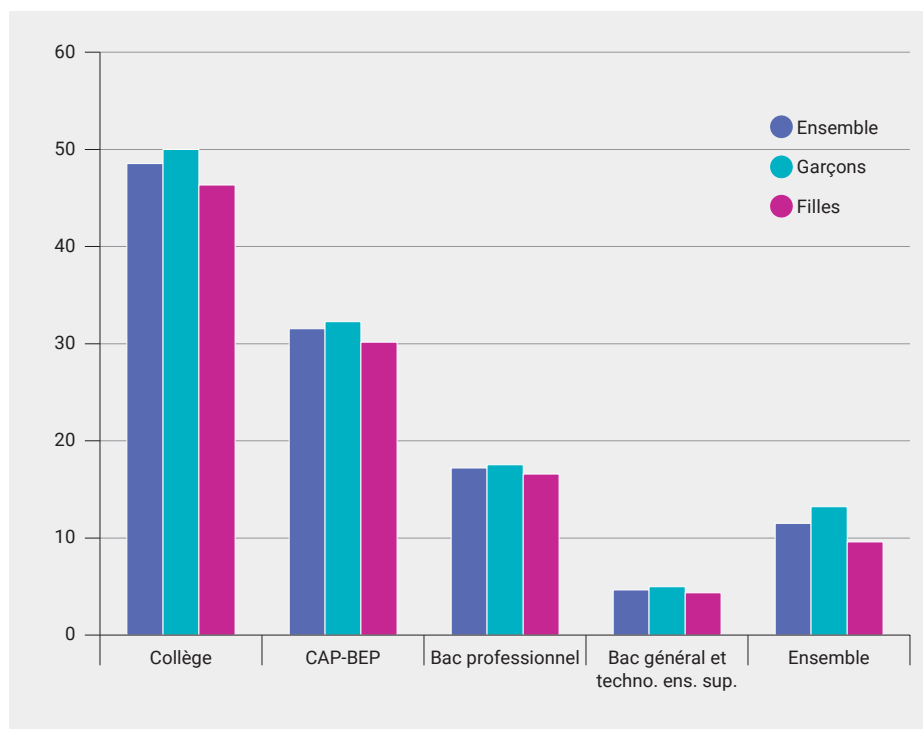
Ces résultats soulignent l'importance de la compétence lexicale. Les jeunes des profils 5a et 5b reconnaissent seulement une dizaine de mots parmi les vingt vrais mots présents dans une liste qui mélange des mots et des « pseudo-mots », créés pour les besoins de l'évaluation. Leurs performances sont nettement en deçà de celles des « lecteurs efficaces » (dix-sept vrais mots reconnus en moyenne).

On peut imaginer que ces lecteurs défaillants, pour rendre la tâche plus facile, emploient une stratégie de compensation qui consiste à faire des hypothèses sur le produit de leur lecture. Pour cela, il leur est indispensable d'avoir un lexique suffisant pour réduire les probabilités d'échec et faire de cette stratégie une façon de lire fructueuse. L'automatisation des processus cognitifs impliqués dans l'identification de mots ne permet pas toujours de garantir l'efficacité de traitement d'écrits complexes.

77,6 % de lecteurs efficaces

Les profils 5d et 5c ont été regroupés sous l'appellation « lecteurs efficaces ». Les profils 5d, soit 62 % des jeunes ayant participé à la JDC en 2018, ont réussi les trois modules de l'évaluation. Ils possèdent tous les atouts pour maîtriser la diversité des écrits et leur compétence en lecture devrait évoluer positivement.

► 2 JDC 2018 – Pourcentages de jeunes en difficulté de lecture (profils 1 à 4) selon le type de scolarité et le sexe



Note : en raison de problèmes techniques, l'année 2018 marque une rupture de série par rapport aux années antérieures.

Lecture : sur l'ensemble des garçons ayant participé à la JDC en 2018, 13,2 % sont en difficulté de lecture.

Parmi ceux n'ayant pas dépassé le collège, 50 % sont en difficulté.

Champ : France métropolitaine + DOM.

Source : ministère des Armées-DSNJ, MENJ-DEPP.

Réf. : Note d'Information, n° 19.20. © DEPP

Quant au profil 5c (15,6 % de l'ensemble des jeunes), il désigne une population de lecteurs qui, malgré des déficits importants des processus automatisés impliqués dans l'identification des mots, réussit les traitements complexes de l'écrit, et cela en s'appuyant sur une compétence lexicale avérée. Leur lecture est fonctionnelle grâce à une stratégie de compensation fructueuse. Ils ont su adapter leur vitesse de lecture, relire et maintenir un effort particulier d'attention en dépit de leur mauvaise automatisation des mécanismes de base de la lecture (décodage, identification des mots). Ces lecteurs mettent au service de la lecture une compétence langagière ancrée dans l'oralité. La faible vitesse avec laquelle ils traitent les écrits marque la différence entre eux et les lecteurs du profil 5d. Les lecteurs du profil 5c sont efficaces, mais plus lents : en moyenne, ils mettent 2,5 secondes à déchiffrer une paire de mots, contre 1,5 seconde pour les jeunes du profil 5d. La question qui se pose pour ces jeunes reste celle des effets d'un éventuel éloignement des pratiques de lecture et d'écriture : les mécanismes de base étant insuffisamment automatisés, le risque est que l'érosion de la compétence les entraîne vers une perte d'efficacité importante dans l'usage des écrits. Les sollicitations de leur environnement professionnel et social seront donc déterminantes.

48,5 % des jeunes de niveau collège ont des difficultés de lecture

Quatre types de scolarité ont été définis en fonction des formations que les jeunes déclarent suivre ou avoir suivies pendant l'année de passation du test. Les jeunes en difficulté de lecture sont de moins en moins nombreux à mesure que le niveau d'étude s'élève ► **figure 2** : de 48,5 % chez ceux qui n'ont pas dépassé le collège (mais qui ne représentent que 22,6 % des jeunes) à 4,7 % chez ceux qui déclarent suivre ou avoir suivi au moins des études générales ou technologiques au lycée. Ils représentent aussi une part encore importante chez ceux qui, à 17 ans environ, ont un niveau CAP ou BEP (31,5 %).

Les garçons plus souvent en difficulté que les filles

Le pourcentage de jeunes en difficulté est très différent selon le sexe : 13,2 % des garçons contre 9,6 % des filles. De fait, les garçons témoignent plus souvent d'un déficit des mécanismes de base de traitement du langage écrit, ce qui explique leur présence significativement plus importante dans les profils 1 et 3. Ils réussissent moins bien les épreuves de compréhension (traitements

► 3 Performances de chaque profil de lecteurs selon leur type de scolarité (JDC 2018)

	Traitements complexes (score sur 20)				Connaissance du vocabulaire (score sur 20)				Automaticité (temps moyen en secondes)				Répartition selon le niveau scolaire (en %)	
	Garçons		Filles		Garçons		Filles		Garçons		Filles		Garçons	Filles
	Score	Écart-type	Score	Écart-type	Score	Écart-type	Score	Écart-type	Score	Écart-type	Score	Écart-type		
Collège	8,8	4,0	9,1	4,1	12,7	4,2	12,2	4,3	2,35	0,68	2,21	0,59	3,2	1,9
CAP-BEP	10,4	3,7	10,6	3,8	13,8	3,4	13,2	3,7	2,10	0,62	2,02	0,52	12,8	7,3
Bac professionnel	11,9	3,5	12,0	3,5	14,8	3,1	14,3	3,3	1,92	0,58	1,89	0,49	26,4	20,7
Bac général et techno., ens. sup.	14,4	3,2	14,6	3,2	16,5	2,8	16,3	2,8	1,65	0,51	1,70	0,45	57,7	70,0
Ensemble	13,0	3,8	13,6	2,7	15,3	4,5	15,2	3,1	2,00	0,58	1,77	0,43	51,0	49,0

Note : en raison de problèmes techniques, l'année 2018 marque une rupture de série par rapport aux années antérieures.

Lecture : les garçons n'ayant pas dépassé le collège ont obtenu un score moyen aux épreuves de compréhension (traitements complexes) de 8,8 sur 20 items. Pour les épreuves de connaissance du vocabulaire, ils ont obtenu un score moyen de 12,7 sur 20 items. Pour l'épreuve d'automatisme, ils affichent un temps moyen de déchiffrement de 2,35 secondes. 3,2 % des garçons ont un niveau collège contre 1,9 % des filles.

Champ : France métropolitaine + DOM.

Source : ministère des Armées - DSNJ, MENJ-DEPP.

Réf. : Note d'Information, n° 19.20. © DEPP

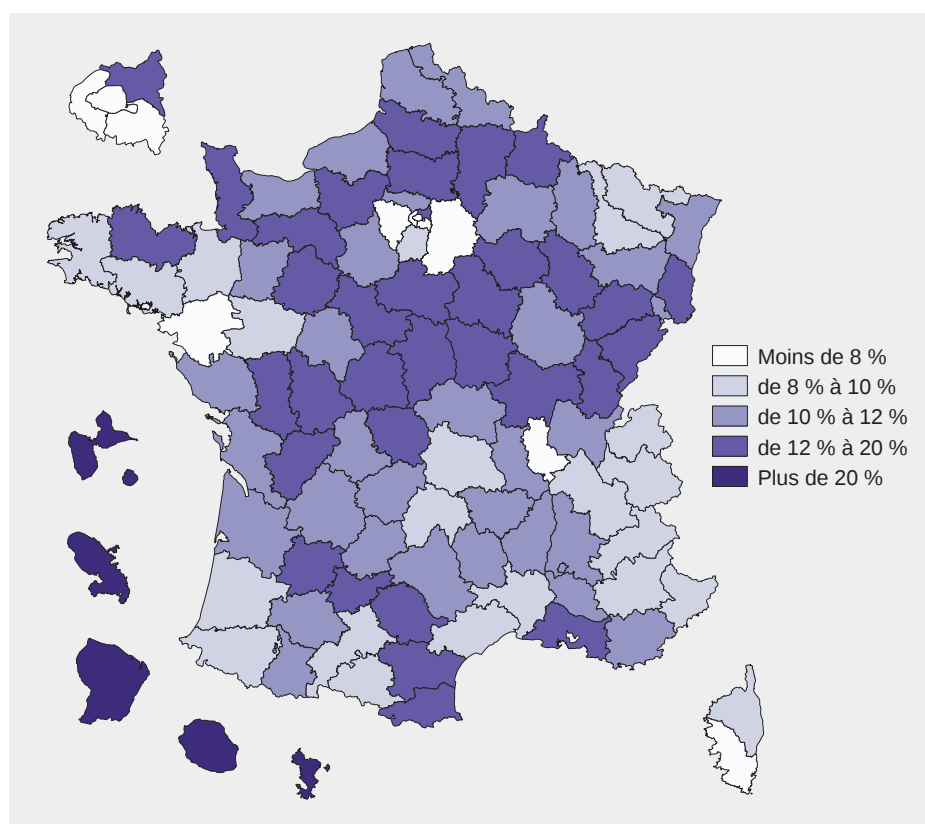
complexes) et d'automatisme. En revanche, leur score moyen en vocabulaire est comparable à celui des filles ► **figure 1**. Alors que les scores des filles et des garçons sont proches à niveau scolaire égal, les garçons sont moins performants dans l'ensemble ► **figure 2**. Ces résultats, apparemment contradictoires, s'expliquent par un effet de structure : le pourcentage de garçons est plus élevé que celui des filles dans les niveaux scolaires les plus bas.

Dans la France métropolitaine, l'académie d'Amiens est la plus touchée par les difficultés en lecture

La fréquence des difficultés de lecture est, en France métropolitaine, plus prononcée dans des départements du nord ou entourant l'Île-de-France ► **figure 4**. La part des jeunes en difficulté de lecture s'élève ainsi à 17,2 % dans l'Aisne, 15,4 % dans la Somme et 14,1 % dans l'Oise. Elle atteint aussi 15,3 % dans la Nièvre et 15,2 % en Charente. En Île-de-France, la part des jeunes en difficulté varie de 5 % à Paris à 12,3 % en Seine-Saint-Denis. Concernant l'outre-mer, les pourcentages sont nettement plus élevés : autour de 30 % pour la Guadeloupe, la Martinique et La Réunion, 50 % en Guyane et 74 % à Mayotte.

Les comparaisons entre départements doivent toutefois être maniées avec précaution. En effet, ces résultats concernent des jeunes de nationalité française, qui représentent environ 96 % des générations scolarisées en France, cette proportion pouvant être sensiblement différente d'un département à l'autre. De plus, les jeunes participants à la JDC n'ont pas tous le même âge. Certains jeunes, en proportion variable selon les départements, ne se sont pas encore présentés à la JDC, et l'on sait, de par les précédentes enquêtes, qu'ils auront globalement de moins bons résultats que les autres. ■

► 4 JDC 2018 - Pourcentage de jeunes en difficulté de lecture selon le département



Champ : France métropolitaine + DOM.

Source : ministère des Armées-DSNJ, MENJ-DEPP.

Réf. : Note d'Information, n° 19.20. © DEPP

POUR EN SAVOIR PLUS

la Note d'Information 19.20 est en ligne sur education.gouv.fr/statistiques

Pour accéder aux encadrés « **Méthodologie** » et « **Cadre théorique de l'épreuve** », voir la rubrique « Télécharger les données au format XLS ».

MÉTHODOLOGIE

En 2018, plus de 713 000 jeunes hommes et femmes âgés de 16 à 25 ans, de nationalité française, ont pris part à une évaluation en lecture dans le cadre de la Journée Défense et Citoyenneté (JDC, ex-Journée d'appel de préparation à la défense [JAPD]). Pour la neuvième année consécutive, les évaluations en lecture ont été effectuées selon des modalités permettant d'améliorer la standardisation des procédures et de réduire sensiblement les contraintes logistiques. Les jeunes doivent répondre, grâce à un boîtier électronique, aux questions qui défilent sur un grand écran. Leurs réponses, et dans certains cas leurs temps de réaction, sont enregistrés. Le test de lecture sera renouvelé à partir de janvier 2020 afin de prévenir l'usure du test actuel et pallier une éventuelle diffusion.

L'épreuve d'automatisme de lecture demande aux jeunes de juger le plus rapidement possible de l'homophonie entre un mot et un pseudo-mot (item prononçable mais sans signification). Pour cela, le lecteur doit reconnaître le mot (éventuellement « globalement »), décoder le pseudo-mot et juger de la similarité de la prononciation des deux. Les vingt paires « mot/pseudo-mot » sont chacune affichées cinq secondes à l'écran et les jeunes doivent répondre le plus vite possible. C'est le temps de réponse qui constitue l'indicateur privilégié, plus que la performance très élevée (99 % des jeunes réussissent plus de la moitié des vingt items proposés). La mesure retenue est le temps moyen observé aux items réussis.

Pour **l'épreuve de connaissances lexicales**, une liste qui mélange des mots et des « pseudo-mots », créés pour les besoins de l'évaluation, est proposée. Les mots apparaissent à l'écran et sont lus à l'oral, ce qui permet d'éviter de confondre la connaissance de la

langue orale avec la lecture de mots. L'indicateur retenu est le nombre de vrais mots reconnus parmi les vingt vrais mots présents dans la liste.

Deux épreuves de traitements complexes sont également proposées.

La première demande aux jeunes de prélever des informations dans un programme de cinéma.

La seconde vise à cerner de quelle manière les jeunes sont en mesure de comprendre un texte narratif relativement court.

Le score retenu est le nombre total de bonnes réponses observées aux vingt questions posées.

Pour chacune de ces trois dimensions, un seuil de maîtrise a été fixé : en deçà d'un certain niveau, on peut considérer que les jeunes éprouvent des difficultés sur la compétence visée (-), au-delà, la compétence est jugée maîtrisée (+). À partir de la combinaison des résultats, huit profils de lecteurs ont été déterminés ► **figure 1.** ■

Les chiffres* nationaux et régionaux des Journées Défense Citoyenneté de 2004 à 2015

En France en 2015, 4,3% des jeunes reçus à la JDC, soit 33684 jeunes, étaient en situation d'illettrisme.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
ALSACE	5,2%	5,2%	5,3%	4,9%	5,1%	4,6%	4,6%	4,1%	3,9%	3,8%	3,6%	3,9%
AQUITAINE	3,7%	4,0%	4,4%	5,0%	5,1%	4,4%	4,1%	3,6%	3,4%	3,5%	3,3%	3,2%
Auvergne	3,2%	3,1%	2,6%	2,5%	3,0%	3,6%	3,3%	4,2%	3,7%	2,8%	2,9%	3,0%
BOURGOGNE	5,1%	4,5%	5,3%	4,8%	4,9%	4,2%	4,2%	4,0%	4,0%	3,8%	3,6%	3,6%
BRETAGNE	3,1%	3,1%	3,3%	3,6%	3,7%	3,4%	4,2%	3,1%	3,0%	3,0%	2,9%	2,8%
CENTRE	4,4%	4,0%	4,3%	4,8%	4,8%	4,9%	3,3%	4,6%	4,1%	3,8%	4,4%	4,0%
CHAMPAGNE-ARDENNE	6,4%	5,3%	5,2%	6,0%	6,1%	6,5%	4,4%	5,2%	5,1%	4,2%	4,2%	4,4%
CORSE	5,9%	3,1%	4,5%	5,5%	2,6%	3,5%	5,5%	3,8%	3,3%	2,6%	2,8%	3,5%
FRANCHE-COMTE	4,6%	2,9%	2,8%	3,6%	3,5%	4,5%	3,9%	3,8%	3,5%	4,7%	4,2%	4,3%
ILE-DE-FRANCE	3,8%	3,9%	4,5%	4,7%	4,7%	4,2%	4,3%	4,0%	3,2%	3,0%	2,9%	3,0%
LANGUEDOC-ROUSSILLON	5,2%	4,8%	5,0%	5,2%	5,4%	4,7%	5,0%	3,9%	3,8%	3,3%	3,1%	3,3%
LIMOUSIN	4,0%	3,7%	3,9%	4,4%	3,8%	4,4%	4,3%	4,7%	4,0%	3,9%	3,2%	3,9%
LORRAINE	3,6%	3,7%	4,0%	4,0%	4,1%	4%	4,6%	4,3%	4,0%	3,8%	3,0%	3,5%
MIDI-PYRENEES	2,7%	2,6%	3,4%	4,1%	3,9%	4%	3,9%	3,9%	3,5%	3,0%	3,6%	3,0%
NORD-PAS-DE-CALAIS	4,8%	4,9%	7,5%	7,8%	7,5%	6,3%	3,8%	5,5%	5,2%	4,7%	4,7%	4,7%
BASSE-NORMANDIE	5,2%	5,4%	5,6%	5,3%	4,9%	4,5%	4,1%	4,2%	3,9%	3,4%	3,3%	3,7%
HAUTE-NORMANDIE	7,2%	6,7%	6,8%	6,0%	5,1%	5,1%	6,0%	4,6%	4,3%	4,0%	4,0%	4,5%
PAYS DE LA LOIRE	5,1%	4,5%	4,1%	3,9%	3,9%	3,9%	3,9%	3,7%	3,6%	3,2%	3,5%	3,3%
PICARDIE	3,8%	3,8%	8,1%	8,3%	7,8%	6,7%	6,4%	5,8%	5,5%	5,9%	5,8%	5,9%
POITOU-CHARENTES	6,8%	7,0%	4,1%	4,8%	4,7%	5,1%	5,1%	4,7%	4,6%	4,1%	4,3%	3,9%
PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR	4,6%	4,2%	4,9%	5,4%	5,5%	4,2%	4,2%	3,8%	3,5%	3,4%	3,7%	4,0%
RHONE-ALPES	3,5%	3,7%	4,1%	3,9%	4,0%	3,5%	3,5%	3,1%	3,0%	2,7%	2,8%	3,3%
Ensemble	4,4%	4,3%	4,8%	4,9%	4,9%	4,5%	4,3%	4,1%	3,7%	3,5%	3,5%	3,6%
GUADELOUPE						16,8%	19,0%	20,1%	17,8%	16,5%	16,1%	16,0%
GUYANE						25,7%	26,2%	28,7%	26,9%	25,8%	27,2%	28,8%
MARTINIQUE						16,6%	16,1%	17,1%	15,6%	15,8%	16,3%	19,5%
MAYOTTE						49,1%	48,4%	44,3%	49,5%	47,9%	48,9%	50,9%
REUNION						15%	16,9%	15,5%	14,7%	14,0%	14,4%	14,8%
Ensemble DOM						19%	20,4%	20,6%	19,5%	19,0%	19,2%	20,2%
Métropole + DOM						5,10%	5,1%	4,8%	4,4%	4,1%	4,1%	4,3%

Sources : ministère de la défense - DSN, MENESR-DEPP

*Profils 1 & 2

Les chiffres* (nouvelles régions) des Journées Défense Citoyenneté de 2013 à 2015 En France en 2015, 4,3% des jeunes reçus à la JDC, soit 33684 jeunes, étaient en situation d'illettrisme.

Région	2013	2014	2015
NOUVELLE AQUITAINE	3,7%	3,6%	3,5%
BOURGOGNE FRANCHE COMTE	4,2%	3,8%	3,9%
BRETAGNE	3,0%	2,9%	2,8%
CENTRE VAL DE LOIRE	3,8%	4,4%	4,0%
CORSE	2,6%	2,8%	3,5%
GRAND EST	3,9%	3,5%	3,9%
HAUTS DE FRANCE	5,1%	5,0%	5,1%
ILE-DE-FRANCE	3,0%	2,9%	3,0%
OCCITANIE	3,1%	3,4%	3,2%
NORMANDIE	3,7%	3,7%	4,1%
PACA	3,2%	3,7%	4,0%
PAYS-DE-LA-LOIRE	5,9%	3,5%	3,3%
AUVERGNE-RHONE ALPES	2,7%	2,8%	3,2%
Métropole	3,5%	3,5%	3,6%
GUADELOUPE	16,5%	16,1%	16,0%
GUYANE	25,8%	27,2%	28,8%
MARTINIQUE	15,8%	16,3%	19,5%
MAYOTTE	47,9%	48,9%	50,9%
REUNION	14,0%	14,4%	14,8%
DOM	19,0%	19,2%	20,2%
Métropole + DOM			4,3%

Sources : ministère de la défense - DSN, MENESR-DEPP
*Profils 1 & 2 - Traitement ANLCI