



## L'INTERVIEW DU MOIS : LAURENCE BUFFET, CENTRE RESSOURCE ILLETTRISME (CRI)

### Y a-t-il un portrait-robot de l'illettré en entreprise ?



**Laurence Buffet,**  
**directrice du CRI**

**PACA :** Le premier constat à partager est que dans notre région Provence-Alpes-Côte d'Azur,

un adulte sur dix est en grande difficulté face à l'écrit, c'est-à-dire qu'il ne comprend pas un texte simple de la vie quotidienne ou ne peut pas transmettre un message simple à l'écrit. Contrairement aux idées reçues, parmi ces 305 000 personnes, la moitié occupe un emploi ! Et ces situations se retrouvent dans quasiment tous les secteurs d'activité.

Bien que souvent perçue comme une population homogène, la variété des profils des personnes en situation d'illettrisme ne permet pas d'établir un « portrait-robot ». Les études montrent cependant que certaines catégories sont plus touchées, comme les ouvriers non qualifiés et les employés, les classes d'âge les plus âgées (les personnes de plus de 45 ans représentent plus de la moitié des effectifs) ainsi que les secteurs de l'hôtellerie-restauration, du BTP, des services à la personne et de l'agroalimentaire.

Les travailleurs mettent en place des stratégies de contournement, et les difficultés avec l'écrit sont cachées ou minimisées, sachant qu'elles ne s'accompagnent pas nécessairement de difficulté à l'oral. Rappelons que la moitié des personnes ont été scolarisées en France. Le repérage et les propositions de solutions sont d'autant plus complexes à mettre en œuvre.

### Quels sont les impacts de l'illettrisme en entreprise ?

**LB :** Les impacts de l'illettrisme sont sous-estimés car non identifiés. Ils sont d'ordre fonctionnel, organisationnel mais également relationnel : consignes mal comprises, consommation disproportionnée de matériaux et produits, missions non effectuées, erreurs de planning, glissements de tâches entre collègues, réticences à accepter les nouvelles procédures, conflits avec la hiérarchie, plaintes de clients.

Les évolutions actuelles du monde du travail représentent pour ces personnes un obstacle à la mobilité professionnelle et au maintien dans l'emploi. Changements technologiques et organisationnels (robotisation et dématérialisation du travail), flexibilité ou démarches de certification qualité et sécurité, sont autant de nouvelles exigences qui mobilisent des compétences à l'écrit. Ces compétences clés sont transversales et incontournables pour l'employabilité, en termes d'adaptation, réactivité, gestion des aléas, traçabilité, innovation... L'arrivée massive des outils numériques dans le monde du travail vient renforcer les problématiques des personnes en difficulté avec l'écrit.

Phénomènes sous-estimés, illettrisme et illettronisme représentent un véritable **coût caché** pour les organisations. À l'origine de dysfonctionnements à la cause méconnue (accidents du travail, tensions organisationnelles ou relationnelles), ils sont invisibles pour les décideurs économiques et tabous pour les salariés. Ces transformations viennent déconstruire des pratiques jusqu'alors éprouvées par de « bons techniciens » et peuvent

conduire à des désorganisations et une augmentation des risques professionnels.

### Quels sont les outils que l'entreprise peut mettre en œuvre ?

**LB :** Comprendre, identifier, repérer, savoir en parler, former !

La première étape passe par un questionnement pour repérer les salariés en difficulté. Nombre de dirigeants n'ont pas connaissance de la situation en interne. Or, des adaptations rapides dans l'organisation du travail peuvent être mis en œuvre.

Deuxième étape importante, la mise en place d'actions de formation adaptées et non stigmatisantes : Elles doivent prévoir une importante partie d'accompagnement. Elles pourront être prévues dans le plan de développement des compétences, et mener vers des certifications ou diplômes attestant de compétences langagières dans l'emploi (dont le CléA ou les certifications en langue DCL, DELF pro, etc.). Une attention particulière sera portée à ceux qui ne partent jamais en formation.

La lutte contre l'illettrisme s'inscrit donc dans une démarche globale de développement des compétences des salariés de l'entreprise qui permet de développer la compétitivité.

À l'orée de la 16<sup>ème</sup> Semaine de la qualité de vie au travail, gageons que la prise en compte des situations d'illettrisme dans le cadre des actions d'amélioration des conditions de travail produira un effet sur le développement des parcours professionnels, tout en renforçant l'efficacité et un plus grand bien-être au travail.

## CONVENTION DE COOPÉRATION ENTRE LE MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE ET LE MEDEF

La convention qui a été signée le 4 juin 2019 entre le MEDEF et le MENJ a pour objet l'amélioration de l'orientation et l'insertion professionnelle des jeunes et des adultes.

À cette fin, la présente convention définit trois axes de coopération :

- ◆ Valoriser auprès des élèves l'entreprise pour leur faire découvrir les métiers au travers d'actions d'information et d'orientation et leur donner l'envie d'entreprendre ;
- ◆ Favoriser l'accueil et l'immersion des jeunes en formation et des personnels de l'Éducation nationale dans les entreprises et la synergie des voies de formation professionnelle ;
- ◆ Faciliter l'insertion professionnelle des jeunes.

Cette convention présente un cadre opérationnel pouvant faciliter la rédaction de conventions régionales entre les rectorats et les MEDEF régionaux. Les parties se donnent comme objectif de mise en œuvre la signature de 3 à 5 conventions par an entre un rectorat et un MEDEF régional.

Dans le cadre du partenariat, le MEDEF et le MENJ s'engagent à se mobiliser pour participer aux dispositifs et événements ayant pour objet de :

- ◆ faciliter l'articulation des dispositifs nationaux et des acteurs sur le territoire ;
- ◆ partager des informations sur le marché du travail et son évolution (notamment la transformation des métiers liée au numérique, l'obsolescence rapide des compétences, l'importance accrue de la capacité à apprendre tout au long de la vie, des savoir-être professionnels dans les projets de recrutement, etc.) ;
- ◆ échanger sur les travaux de veille et d'analyse menés dans le domaine de la pédagogie et de l'orientation professionnelle ;
- ◆ partager leurs pratiques sur les démarches de formation à l'international ;
- ◆ renforcer les relations avec le monde économique, notamment en lien avec les campus des métiers et des qualifications.

Le MEDEF et le MENJ pourront organiser annuellement des assises de la relation École – Entreprise qui ont pour objectifs de :

- ◆ faire connaître l'entreprise, l'entrepreneuriat et les filières du monde professionnel ;
- ◆ valoriser les initiatives et les formations de la voie professionnelle, notamment au sein des établissements des campus des métiers et des qualifications.

La convention de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur sera signée le 12 juillet en présence du nouveau président du MEDEF Sud et du Recteur.

## CERTIFICATS CLÉA : NOUVELLES DISPOSITIONS DE CERTIFICATION

Les prochaines habilitations CléA et CléA numérique se feront le 9 juillet. Les dossiers sont à déposer au plus tard le 18 juin à l'adresse suivante : [secretariat@certif-pro.fr](mailto:secretariat@certif-pro.fr). Cette campagne s'adresse uniquement à des organismes qui ne détiennent pas d'habilitation antérieure en cours de validité. Les habilitations d'organismes évaluateurs délivrées par le Copanef lors de ses conseils plénières du 10 juillet 2018 et du 20 novembre 2018 sont maintenues jusqu'à leur terme initial. À noter qu'il n'y a plus d'habilitation pour dispenser de la formation CléA.

Depuis la fin du COPAREF et des financements du FPSPP, le modèle économique du certificat CléA et celui de CléA numérique était à revoir. Si le Plan d'investissement dans les compétences (PIC) assure le financement des évaluations préalables et finales à hauteur de 15 millions d'euros et le financement du système d'information portant CléA et CléA numérique à hauteur de 200 000 euros, le compte n'y est pas. Les partenaires sociaux, dans le cadre du conseil d'administration de l'association paritaire nationale Certif'pro ont donc décidé des éléments suivants :

- ▶ CléA : 20 € HT par évaluation préalable + 5 € HT par certificat délivré ;
- ▶ CléA numérique : 10 € HT par certificat délivré ;
- ▶ Habilitation CléA numérique : 150 € HT sur 3 ans par établissement habilité + 300 € HT de frais de dossier par organisme (habilité ou non).

## LE CHIFFRE DU MOIS

**13** % des actifs français vont avoir besoin d'être formés pour se reconverter face à l'automatisation (OCDE).

Selon l'édition 2019 des "Perspectives de l'OCDE sur les compétences 2019", 10,9 % des actifs français auront besoin d'une formation de moins d'un an pour se reconverter face au risque d'automatisation de leur métier, et pour 2,1% un cursus d'un à trois ans sera nécessaire. Des besoins proportionnellement similaires à ceux des autres pays de l'OCDE.

Par ailleurs, le nombre d'actifs faisant une "utilisation diversifiée et complexe" d'internet est plus faible en France (50,3 % contre 58,3 % en moyenne pour les pays de l'OCDE).

Les résultats indiquent que « plus de la moitié des emplois (54 %) fortement menacés d'automatisation nécessiteront un effort de formation modéré (moins d'un an) ou important (plus d'un an) pour que les travailleurs passent à des emplois de meilleure qualité et plus sûrs. »

Enfin, l'OCDE souligne que "quelques pays, notamment la Belgique, le Danemark, la Finlande, la Norvège, les Pays-Bas et la Suède, sont en avance en termes de compétences et d'efficacité des systèmes d'apprentissage tout au long de la vie nécessaires pour réussir dans un monde numérique ».

Pour aller plus loin :

Rapport complet OCDE (en anglais) [en cliquant ici](#)

Situation de la France [en cliquant ici](#)

## FILIÈRE INSTRUMENTATION : 100% DE RÉUSSITE

Le 22 mai dernier s'est tenue la remise des certificats de formation « tuyauteurs en instrumentation » co-labelisés par Aix-Marseille Université et le MEDEF Sud. Cette formation de 210 heures permettra aux six stagiaires (trois salariés et trois demandeurs d'emploi) d'exercer ce nouveau métier au sein de la société SNEF puisque les stagiaires demandeurs d'emploi ont tous recrutés en CDI à l'issue de la formation.



été

## LE 6 JUIN, « D-DAY » DE LA FORMATION

Plus de 100 personnes étaient rassemblés le 6 juin dernier à l'occasion du « printemps de la formation » organisé par l'UPE 06 à Saint Laurent du Var.

Le 6 juin, s'est également tenue le Forum RH « Spécial Décideurs » au siège du MEDEF Sud en partenariat avec Aix-Marseille Université, les OPCO et leurs partenaires. Une vingtaine de personnes a répondu présent autour des thématiques de la gestion des talents, de leurs recrutements au maintien de leurs employabilités.



## L'ACTU DU MEDEF SUD

Le nouveau président du MEDEF Sud a été élu le 12 juin. Il s'agit d'Yvon GROSSO, élu pour 3 ans. Il est président d'Agyca Group, qui rassemble quatre sociétés spécialisées dans les ressources humaines et emploie 245 salariés. Il a présidé de 2010 à 2016 l'union pour l'entreprise des Alpes-Maritimes (UPE 06). A ce jour, il est président de FORMASUP - CFA Épure. Il succède à Jean-Luc Monteil, président depuis 2013.

Lors de son premier discours, Yvon Grosso a rappelé que l'emploi et la formation seraient des enjeux prioritaires pour son mandat.

Toute l'équipe du MEDEF Sud lui souhaite la bienvenue et une totale réussite dans ses projets.



## À VOS AGENDAS : JUIN—JUILLET—AOÛT

- ◆ 18 juin - Formation à la réforme pour les entreprises de plus de 50 salariés - OPTIO /UPE 13 - Marseille
- ◆ 19 juin - Assemblée générale FONGECIF - Marseille
- ◆ 20 juin - Formation à la réforme pour les entreprises de moins de 50 salariés - UP Var - Le Luc
- ◆ 27 juin - Conférence régionale du travail - Marseille
- ◆ 27 juin - Assemblée générale FORMASUP PACA - Marseille
- ◆ 28 juin - 25 ans du DUT Chimie en apprentissage – IUT Saint Jérôme - Marseille
- ◆ 8 juillet - réunion inter OPCO - MEDEF Sud- Marseille
- ◆ 9 juillet - les RDV de l'ORM sur l'apprentissage - Cité des Métiers - Marseille
- ◆ 10 juillet - Réunion Label campus éco - Provence formation Aix
- ◆ 12 juillet - Signature convention régionale Rectorat Medef Sud
- ◆ 28- 29 Août - Rencontre des entrepreneurs de France - Hippodrome de Paris Longchamp

## CONSEILS LECTURE

- ▶ Le conseil en évolution professionnelle, un nouveau métier ? CEREQ, Bref n°377 - Mai 2019
- ▶ Les demandeurs d'emploi face au numérique -UNEDIC - AMNYOS - Mai 2019
- ▶ Enquête « les allocataires qui travaillent » volet 2 - UNEDIC - Mai 2019
- ▶ Synthèse des masterclass de l'alternance 2016-2018 - OPCALIA - Juin 2019
- ▶ Leading the social enterprise : reinvent with a human focus - Deloitte Insight - Juin 2019
- ▶ Observatoire des transitions professionnelles - The Adecco Group - Juin 2019

## L'INFO EN +

Ce mois-ci, nous vous proposons des webinaires à voir ou à revoir sur la réforme de la formation professionnelle. Pour y accéder, il suffira de vous inscrire sur Webikeo (inscription gratuite).

- ▶ Formateurs indépendants : comprendre et s'adapter à la réforme - ITG Portage salarial
- ▶ Choisir et financer votre formation professionnelle : Tout savoir sur les nouveaux dispositifs - APEC et Grenoble Ecole de management
- ▶ Point d'étape sur la mise en œuvre de la réforme de l'apprentissage - Centre Inffo

### CONTACTS

Olivier Robert – Responsable Emploi Formation - orobert@medefpaca.com

Nathalie Callejon – Coordinatrice Régionale Formation Professionnelle - ncallejon@medefpaca.com