

http://lentreprise.lexpress.fr/rh-management/formation/l-illettrisme-un-mal-qui-plombe-les-entreprises_1830741.html

L'illettrisme: un mal qui plombe les entreprises

Par [Marianne Rey](#), publié le 16/09/2016 à 10:09



Incapacité à comprendre une consigne, mal-être à son poste de travail... l'illettrisme est une souffrance et un handicap de plus en plus lourd à l'heure où le numérique rend l'écrit incontournable. L'employeur qui veut agir peut trouver des solutions.

"J'ai tenté de recruter une jeune-femme en situation d'illettrisme, témoigne Catherine Le Floc'h, responsable d'agence O2 ([services à la personne](#), ndlr)*. Mais beaucoup de nos clients ne sont pas à leur domicile quand la femme de ménage vient et celle-ci doit être capable de lire des consignes écrites pour réaliser correctement ses tâches. C'était ingérable. Cela m'a fendu le coeur, mais nous avons dû nous séparer d'elle."

2,5 millions de personnes âgées de 18 à 65 ans seraient en situation d'illettrisme en France, selon la dernière enquête de l'Insee sur la question, réalisée en 2012. La moitié d'entre elles travaillerait. La majorité des individus concernés parlait français à la maison lorsqu'ils avaient cinq ans. "Loin des [stéréotypes](#), l'illettrisme n'est pas lié à l'immigration et on relie souvent les deux à tort, regrette Hervé Fernandez, directeur de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI). Cette notion signifie être dans l'incapacité de se faire comprendre en écrivant et dans l'incapacité de comprendre en lisant, et c'est aussi avoir été scolarisé en France." Rien à voir, donc, avec les personnes pour qui le Français constitue avant tout une langue étrangère.

"Personne ne nous a commandé notre spectacle sur l'illettrisme"

Malgré ces chiffres impressionnants, l'illettrisme n'est aujourd'hui pas une lutte prioritaire pour les employeurs. Vincent Priou-Delamarre, associé de Co.Théâtre, peut en témoigner. Sa compagnie propose des spectacles pour éclairer la sphère du travail. "Ceux qui rencontrent du succès dans

notre catalogue parlent du [handicap](#), de la qualité de vie au travail, de thématiques managériales, de [l'entreprise libérée](#). On sent aussi un intérêt croissant pour la thématique du [fait religieux](#). Mais jamais personne ne nous a commandé notre spectacle sur l'illettrisme, que nous avons présenté pour la première fois en 2013 devant des DRH pourtant enthousiastes."

Certaines entreprises ont tendance à esquiver le problème au lieu de le prendre à bras le corps. "Mettre un code couleur pour la personne qui distribue le courrier et qui semble souvent se tromper de service, par exemple, fait partie des stratégies de contournement", illustre Hervé Fernandez.

Le couvercle ne pourra toutefois pas être mis sur la marmite éternellement. "L'environnement de travail se transforme, pointe Hervé Fernandez. Avec le numérique l'écrit est de plus en plus présent. De plus, les exigences vis-à-vis des collaborateurs s'accroissent. On leur demande d'être de plus en plus autonomes, d'améliorer la relation de services avec la clientèle, de s'adapter au changement en permanence, de respecter des règles d'hygiène et de sécurité toujours plus strictes. Il y a donc un véritable enjeu à leur offrir un socle de base pour faire face à toutes ces évolutions."

"Si vous abordez les choses de but en blanc, les salariés n'accrocheront pas"

Quand l'entreprise souhaite agir en proposant des formations, elle bute souvent sur la détection des profils. Certaines personnes en situation d'illettrisme développent des stratégies d'évitement. Elles refusent par exemple une promotion par peur de missions de reporting. Elles font aussi appel à des aides extérieures (collègue discret et bienveillant, famille) pour cacher leurs lacunes. Pour les toucher, il faut passer par des biais. "Admettons que l'entreprise doive faire face à une nouvelle norme qualité, donne pour exemple Caroline Jonot, chef de projets au sein de l'organisme de formation Afec. Le plus judicieux est d'identifier les salariés que la norme va impacter et de construire pour elles un parcours de formation. C'est à travers lui que les personnes en situation d'illettrisme vont être touchées. Si vous abordez les choses de but en blanc, les salariés n'accrocheront pas." Trop stigmatisant.

Voire trop effrayant. Beaucoup de personnes en situation d'illettrisme, peu ou pas diplômées, ont connu l'échec scolaire. Retourner en formation revient pour elle à se remettre en situation potentielle d'échec. Pourquoi prendraient-elles ce risque, alors qu'elles ont un emploi? D'où l'importance d'aborder le sujet par le prisme métier, en leur proposant des formations aux objectifs réalistes, atteignables, et liées au métier qu'elles accomplissent. L'agence nationale de l'illettrisme dresse sur son site un annuaire d'organismes de formation délivrant des formations "compétences de base en entreprise".

"L'objectif est d'engager un parcours de formation"

Dans une démarche encore plus poussée, la formation certifiante [CléA](#), expérimentée depuis novembre 2015, propose une évaluation dans sept domaines constituant un socle de connaissances et de compétences utiles en tous secteurs (communication en français, travail en équipe, capacité d'autonomie, maîtrise des règles d'hygiène et de sécurité élémentaire, etc). Elle est accessible à travers le [plan de formation](#) de l'entreprise, mais aussi éligible dans le cadre du [compte personnel de formation](#).

"Environ 10% des gens qui passent chez nous l'évaluation préalable à la certification obtiennent cette dernière immédiatement, explique Caroline Jonot. L'objectif n'est de toute façon pas de l'avoir du premier coup, mais d'engager un parcours de formation pour l'obtenir dans les cinq années suivantes." La [réforme de la formation professionnelle](#) de 2014 a instauré l'obligation pour les entreprises d'apporter une certification aux personnes qui n'en ont pas, dans un délai de cinq ans. CléA représente un premier niveau de qualification.

* Une partie des propos a été recueillie lors d'une matinée d'échanges autour de l'illettrisme, organisée par le réseau Miroir Social.