

DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES DE BASE DES SALARIÉS, DES SOLUTIONS EXISTENT

ÉDITION POUR
LES ACTEURS
DE L'ENTREPRISE



INVESTIR DANS
LE DÉVELOPPEMENT
DES COMPÉTENCES
DE BASE, DES
SOLUTIONS EXISTENT !



ÉDITO

Dans un environnement fortement impacté par les transformations numériques et par les exigences croissantes de performance et de qualité, nos entreprises ont besoin de s'appuyer sur tout le potentiel de leur capital humain. Le besoin d'investir dans la formation professionnelle pour conforter les compétences de base qui permettent d'être autonome n'a jamais été aussi important.

Pourtant, dans notre pays, les salariés les moins qualifiés sont ceux qui bénéficient le moins d'actions de formation professionnelle. Encore trop de salariés ne maîtrisent pas les compétences de base nécessaires à leur évolution professionnelle et au développement des entreprises.

Aujourd'hui, sur les 2 500 000 personnes en situation d'illettrisme en France, plus de la moitié exerce un emploi.

Sous l'impulsion de l'ANLCI, depuis de nombreuses années, les partenaires sociaux et les branches professionnelles se sont fortement mobilisés pour faire reculer l'illettrisme dans le monde du travail : en sensibilisant les entreprises sur les enjeux de la formation de base, en finançant des actions de formation pour les salariés en situation d'illettrisme, en outillant les responsables d'entreprises et les personnes en charge de la formation pour qu'elles puissent mieux accompagner les salariés vers des formations adaptées. Également en créant, en 2015, la certification CléA, première certification interprofessionnelle sur la maîtrise des compétences de base.

Beaucoup reste encore à faire. La mobilisation doit se poursuivre et s'amplifier. Car davantage que des compétences techniques, qui seront rapidement obsolètes dans un environnement en perpétuelle mutation, il est nécessaire de conduire chaque individu vers la maîtrise d'un socle de compétences de base, vers l'autonomie, vers la capacité d'apprendre à apprendre, et de l'amener à s'adapter aux évolutions du travail, à pouvoir transmettre son savoir, et à acquérir de nouvelles compétences.

Les orientations des pouvoirs publics nationaux et territoriaux, avec le plan d'investissement dans les compétences et les efforts massifs en faveur de la formation professionnelle des plus fragiles et des moins qualifiés vont en ce sens.

Investir dans la formation des salariés pour la maîtrise de la lecture, de l'écriture, du calcul, du numérique, des compétences de base, c'est améliorer les performances de son entreprise, offrir à chacun des emplois de qualité en améliorant le bien-être au travail, redonner à tous le pouvoir de choisir son avenir professionnel.



Hervé FERNANDEZ
Directeur de l'Agence
Nationale de Lutte
Contre l'Illettrisme



Jean-Paul CHARLEZ
Président de l'ANDRH

CHIFFRES ET DÉFINITIONS

2 500 000

personnes âgées de 18 à 65 ans
sont confrontées
à l'illettrisme après avoir pourtant
été scolarisées en France,

soit **7%** de la population.

La moitié des 2 500 000
personnes en situation d'illettrisme

a plus de **45** ans.

Source : Enquête Information et Vie Quotidienne
INSEE/ANLCI (2011-2012)

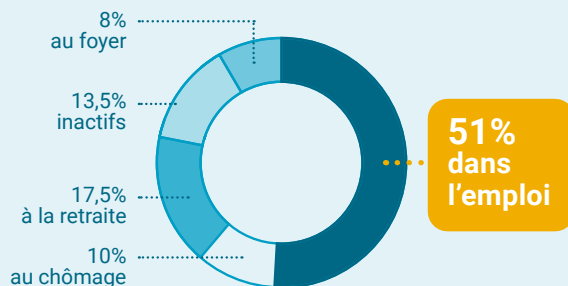
Lorsqu'une personne, qui a pourtant été scolarisée en France, a mal acquis les compétences de base (lecture, écriture, calcul, numérique...), on parle :

D'illettrisme

D'analphabétisme

De Français langue étrangère (FLE)

RÉPARTITION DES 2 500 000 PERSONNES EN SITUATION D'ILLETTRISME



ATTENTION !



L'analphabétisme concerne des personnes qui n'ont jamais été scolarisées.

En revanche, les personnes qui relèvent du **Français Langue étrangère** ont été scolarisées dans leur propre langue, mais ont besoin d'apprendre une nouvelle langue, le français.

71% des personnes en situation d'illettrisme parlaient uniquement le français à la maison à l'âge de 5 ans. L'illettrisme n'est pas un problème lié à l'origine des personnes.

ILLETTRISME ET COMPÉTENCES DE BASE DANS LE MONDE DU TRAVAIL

De quoi parle-t-on ?

Les **compétences de base**, appelées aussi **compétences clés** ou **compétences fondamentales**, représentent un ensemble de compétences nécessaires à un individu pour faire face de manière autonome aux situations de la vie courante. Dans le monde du travail, les compétences de base sont constamment mobilisées dans toutes les situations professionnelles, quel que soit le poste occupé et le niveau de qualification.

L'ANLCI a répertorié les **compétences de base** dans le **référentiel des compétences clés en situation professionnelle (RCCSP)**.



LES COMPÉTENCES DE BASE

UN NOYAU DUR



**COMPRENDRE ET
S'EXPRIMER (ORAL, ÉCRIT)**



COMPTER (CALCUL)



**SE SITUER DANS
L'ESPACE ET DANS
LE TEMPS**

D'AUTRES CAPACITÉS TOUTES AUSSI ESSENTIELLES

(quelques exemples)

- Utiliser les outils numériques professionnels
- Savoir travailler en équipe dans un cadre défini
- Savoir travailler en autonomie
- Se situer sur le plan relationnel (attitudes et comportements)
- Respecter les règles élémentaires de sécurité

QUIZZ

MON ENTREPRISE EST-ELLE CONCERNÉE ?

Quand je propose une formation, certaines personnes ne sont jamais intéressées.

Certains salariés sont très réticents aux changements (postes, procédures...).

Les clients se plaignent de la qualité des prestations.

Je constate une consommation disproportionnée de produits et de matériel.

Madame X arrive régulièrement soit très en avance soit en retard sur le lieu de travail.

On me dit que les consignes sont comprises et pourtant elles ne sont pas appliquées.

Il y a beaucoup de personnel non qualifié dans mes équipes.

La traçabilité des opérations menées se généralise dans mon entreprise (fiche de production, comptes-rendus, démarches qualité...). Quelques salariés ne répondent pas aux nouvelles exigences.

Certains salariés ont besoin des collègues pour comprendre ou passer les consignes.

Je constate certaines erreurs répétitives dans la réalisation des tâches alors qu'il y a des fiches procédures.

Certains salariés se plaignent de devoir gérer les difficultés de leurs collègues.

Le climat est tendu, j'ai l'impression qu'il y a des incompréhensions entre collègues.

J'ai du mal à laisser mes équipes en autonomie.

Manifestement, certains ne comprennent pas leur fiche de salaire, cela crée souvent des problèmes avec le comptable.

Je constate que la remontée d'information sur les dysfonctionnements est très inégale selon les salariés.

Les encadrants estiment que les compétences techniques ne sont pas acquises par certains salariés lors des formations auxquelles ils participent.

Certains salariés ne peuvent pas entrer en formation technique, ils n'ont pas le niveau.

SI VOUS AVEZ COCHÉ PLUSIEURS CASES, VOTRE ENTREPRISE PEUT AVOIR DES BESOINS EN MATIÈRE DE FORMATION AUX COMPÉTENCES DE BASE.

QUE DIT LA LOI ?

La lutte contre l'illettrisme et les formations de base répondent à l'obligation d'adaptation des salariés à leur poste de travail qui incombe à l'employeur.

Le saviez-vous ?



Les actions de **lutte contre l'illettrisme** et les actions de formation pour **l'acquisition d'un socle de connaissances et de compétences** font partie de la formation tout au long de la vie et **sont imputables sur les fonds de la formation professionnelle**.



Article L6111-2 du code du travail

Les actions de lutte contre l'illettrisme et en faveur 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.

Article R2241-9 du code du travail

La négociation triennale en matière de formation professionnelle et d'apprentissage porte notamment sur : (...)

6° Les actions de formation à mettre en œuvre en faveur des salariés ayant les niveaux de qualification les moins élevés et, en particulier, ceux qui ne maîtrisent pas les compétences de base notamment pour faciliter leur évolution professionnelle.

LA MAÎTRISE DES COMPÉTENCES DE BASE, UN ENJEU MAJEUR POUR LA COMPÉTITIVITÉ DE L'ENTREPRISE

Parce que l'environnement de travail et les métiers évoluent :

- développement du travail en équipe
- polyvalence de certains postes
- omniprésence de l'écrit
- besoin de formation permanent pour rester compétitif
- traçabilité des informations liée aux process qualité
- présence croissante du numérique dans les pratiques professionnelles...

Il est indispensable qu'au-delà des compétences techniques, tous les salariés maîtrisent les compétences de base pour :

- communiquer avec les autres (collaborateurs, clients, usagers...)
- avoir une image globale de l'entreprise

- être réactif par rapport aux changements
- décoder et appliquer les règles de sécurité et de qualité
- s'adapter rapidement à un nouvel environnement de travail, être autonome
- évoluer dans l'entreprise

Faire que tous les salariés maîtrisent la lecture, l'écriture, le calcul, le numérique, les compétences de base, c'est améliorer les performances de toute l'entreprise !

- renforcer la compétitivité et la productivité de l'entreprise
- améliorer la sécurité et le bien-être des personnels
- améliorer les relations avec les collaborateurs, les clients, les usagers
- développer les compétences des salariés et leur permettre d'évoluer vers de nouvelles tâches



DES ENTREPRISES TÉMOIGNENT

« Nous avons constaté plusieurs fois qu'il y avait des problèmes de compréhension au niveau de la lecture des consignes de sécurité, des mélanges de produits. Nous avons décidé d'intégrer à notre plan de formation des formations « Compétences Clés » pour se remettre à niveau sur le français, les maths... ». (Secteur de la propreté)

« Ce que j'attends de la formation [compétences de base], c'est la motivation du personnel – on montre aux salariés qu'on s'intéresse à eux –, un meilleur épanouissement sur les postes de travail et une capacité d'évolution. Ce qui marche le mieux dans notre secteur, c'est la promotion interne. Cette formation est un outil de progrès ». (Activité industrielle de boulangerie / pâtisseries)



Cette approche suppose que les employeurs soient en capacité de répondre à deux questions principales :

- Comment mieux identifier, mieux repérer les besoins en compétences de base et les salariés concernés ?
- Comment mieux intégrer la prise en charge de ces salariés dans la politique de formation professionnelle de l'entreprise ?



La maîtrise des **compétences de base** est une réponse aux enjeux des employeurs (RH, qualité, compétitivité...) et s'inscrit pleinement dans les projets de l'entreprise.



DES ENTREPRISES TÉMOIGNENT

« Les industriels de la vallée de l'Arve ont pris conscience du besoin de formation sur les compétences de base quand les auditeurs, dans le cadre des démarches qualité, sont venus interroger les salariés sur leur poste de travail, sur les documents mobilisés et produits : fini les stratégies de compensation, il a fallu former ! » (entreprise de décolletage)

« Les difficultés de certains stagiaires à suivre des formations techniques ont été remontées à l'association d'insertion (employeur) : difficile de former sur la cuisine familiale quand la personne ne peut pas calculer des proportions ; difficile d'obtenir des habilitations électriques sans mathématiques de base... L'association d'insertion a pris conscience de la

nécessité de coupler la formation compétences de base avec la formation technique. » (entreprise de restauration collective)

DU CÔTÉ DES SALARIÉS...

« C'est beaucoup moins de problèmes ; je ne compte que sur moi-même maintenant ».

... ET DES FORMATEURS

« On demande à l'entreprise de nous envoyer un maximum de documents et supports professionnels utilisés par les salariés. A partir de ce lexique propre à l'entreprise, on adapte la formation de chaque opérateur à son environnement professionnel ».



STOP AUX IDÉES REÇUES !

« Je ne vois pas bien à quoi ça va servir pour mon entreprise »

Les évaluations montrent que la formation pour renforcer les compétences de base a des effets positifs :

- consignes respectées
- gains de productivité
- implication des salariés concernés
- cohésion d'équipe
- gain d'autonomie, de confiance, moins de stress
- accès facilité à des apprentissages techniques
- respect des normes qualité...

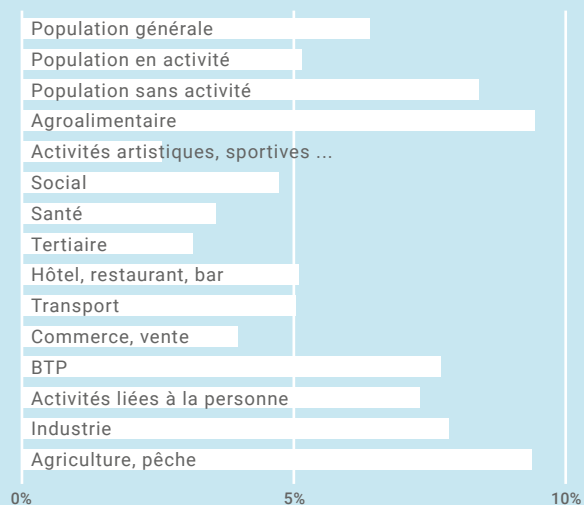
« Il n'y a pas de demande des salariés, on ne peut pas les forcer ! »

Selon vous, « pas de demande = pas de besoin » ?

Les salariés en situation d'illettrisme qui ne maîtrisent pas les compétences de base s'inscrivent bien souvent dans des stratégies de contournement qui aboutissent à masquer leurs difficultés auprès de leurs collègues et de leurs responsables.

« L'illettrisme et le déficit de compétences de base ne touchent que certaines branches professionnelles »

TAUX D'ILLETTRISME PAR SECTEUR PROFESSIONNEL



Source : Enquête Information et Vie Quotidienne (IVQ) 2011/2012

AGISSEZ MAINTENANT

LA PLATEFORME DE FORMATION EN LIGNE PROPOSÉE PAR L'ANLCI :
www.anlci-elearning.com

Une formation en ligne gratuite pour vous aider à comprendre, repérer, agir, pour la maîtrise des compétences de base en entreprise

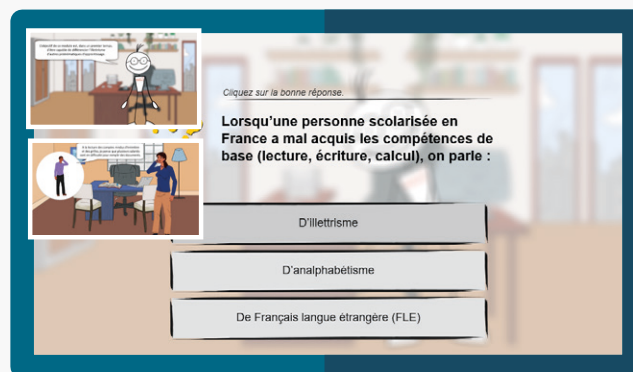
Un parcours entièrement dédié aux acteurs de l'entreprise :

les responsables d'entreprise, les DRH, les responsables formations, les encadrants, les chefs d'équipe... Mais aussi les opérateurs de compétences, qui accompagnent les entreprises dans leurs projets de formation.

3 modules de 30 min, construits à partir de situations professionnelles vécues, pour :

- Connaître et être au clair sur les notions, prendre conscience des enjeux
- Savoir repérer les difficultés liées à la non maîtrise des compétences de base, et savoir en parler aux salariés
- Proposer une formation adaptée en lien avec le projet de l'entreprise

Un parcours de formation en ligne gratuit et ouvert à tous !



Plus de **3 000**

parcours réalisés, et des résultats encourageants :

88%

de ceux qui ont suivi la formation déclarent qu'ils se sentent davantage capable de repérer les indices révélateurs de l'illettrisme.

81%

ont changé leur comportement professionnel face aux situations de non maîtrise des compétences de base.

Source : Évaluation des effets et impacts des parcours de formation sur les pratiques professionnelles - Juin 2017

ET VOUS ?

FAITES RECONNAÎTRE LA MAÎTRISE DES COMPÉTENCES DE BASE DE VOS SALARIÉS AVEC LA CERTIFICATION CLÉA

CléA c'est quoi ?

La certification CléA s'appuie sur un référentiel élaboré par les partenaires sociaux. Ce référentiel répond aux exigences du décret du 13 février 2015 qui précise que « **le socle de connaissances et de compétences** est constitué de l'ensemble des compétences qu'il est utile pour un individu de maîtriser afin de favoriser son accès à la formation professionnelle et son insertion professionnelle ».

CléA est une certification interprofessionnelle, de portée nationale, qui atteste de la maîtrise des compétences de base.

La certification CléA est éligible au **compte personnel de formation**, elle peut également être inscrite dans le **plan de formation** et la **période de professionnalisation**. Votre opérateur de compétences peut vous accompagner dans vos démarches.

En savoir plus : <http://www.certificat-clea.fr/>

CléA, c'est pour qui ?

Chacun peut prétendre à un parcours vers cette certification, quel que soit son statut (salarié, demandeur d'emploi), sa qualification ou son expérience. Néanmoins, les partenaires sociaux ont défini un public prioritaire : les **personnes peu qualifiées, n'ayant pas de diplôme ou de certification professionnelle, fragilisées socialement et par les évolutions économiques**.

Les personnes en situation d'illettrisme, qui ne maîtrisent pas ou mal les compétences de base font bien souvent partie de ce public prioritaire et peuvent obtenir une certification CléA après avoir suivi un parcours de formation adapté à leurs besoins.



« Pour les salariés les moins qualifiés, **CléA** représente un excellent levier pour entrer dans un processus de formation tout au long de la vie ».

Philippe Debruyne, Président du COPANEF (Comité paritaire national pour l'emploi et la formation professionnelle)

QU'EN PENSENT LES OPÉRATEURS DE COMPÉTENCES ?

« Dans l'accompagnement des publics fragiles, [les opérateurs

de compétences] ont un vrai rôle à jouer. Le **CléA BTP** a été créé pour des salariés qui ont un potentiel de développement professionnel mais qui rencontrent des difficultés sur les savoirs de base ». (**Constructys**)

« **CléA** est un véritable repère sur le marché du travail et donne plus de force au CV. Elle est reconnue par les entreprises car elle atteste de la maîtrise de savoir-faire fondamentaux ». (**Forco**)



CléA, à quoi ça sert ?



POUR LES
EMPLOYEURS

CléA permet :

- d'avoir des repères reconnus sur la maîtrise des compétences de base et communs à l'ensemble des branches professionnelles,
- de motiver les salariés peu qualifiés, sans diplôme, à s'engager vers un parcours de formation pour obtenir une certification professionnelle,
- de garantir l'adaptabilité des salariés aux évolutions des postes de travail et leur montée en compétences et en responsabilités.



POUR LES
SALARIÉS

CléA permet :

- de valoriser ses acquis dans les 7 domaines de connaissances et de compétences professionnelles,
- d'acquérir de nouvelles compétences et de reprendre confiance en soi,
- de faciliter son parcours professionnel et d'accéder à des formations qualifiantes.

Les 7 domaines du socle de connaissances et de compétences professionnelles certifiées par CléA

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



UN EMPLOYEUR TÉMOIGNE

« J'ai longtemps proposé des formations aux savoirs de base. **CléA** présente l'avantage d'être une certification et de mettre ainsi en valeur des professionnels souvent peu qualifiés. »
(directrice du GE breton Triskell – agroalimentaire)



DES SALARIÉS EXPLIQUENT

« J'ai passé le **CléA** pour avoir un diplôme, pour valoriser

mon CV et pour faire le point sur mes compétences. »
(stagiaire Programme Formation de Base Région Normandie en formation à l'INFREP L'aigle (61))

« [Les **compétences de base**], à 53 ans, je les ai pas mal oubliées... Sans parler du numérique. Chaque mardi matin, de 8h à 10h, je suis ma formation dans les locaux d'**Envie**. La formation s'emboîte parfaitement avec mon activité professionnelle, et il n'y a pas de devoirs à faire à la maison ». (Opérateur polyvalent sur la collecte d'appareils électroménagers)



VOUS SOUHAITEZ EN SAVOIR PLUS ?

7 guides pratiques pour agir :



Comment proposer des formations sur mesure pour les salariés ne maîtrisant pas les compétences de base ?

Dans un contexte économique en constante évolution, il devient plus que jamais essentiel de permettre à chaque salarié de maîtriser les compétences de base pour sécuriser son parcours professionnel et lui permettre de s'adapter plus facilement aux changements. Il s'agit pour cela d'apporter aux salariés en situation d'illettrisme une réponse sur-mesure, grâce à la mise en œuvre d'actions partenariales impliquant une chaîne d'acteurs, allant du monde de l'entreprise à celui de la formation, sans oublier les acteurs institutionnels et les structures chargées de l'accompagnement et de l'orientation professionnelle.



UN DRH RACONTE :

« En entreprise, la première approche doit être l'approche professionnelle. On n'aborde pas le problème à partir de l'illettrisme. On l'aborde avec les situations de travail, telle que l'autonomie, la difficulté à lire un plan... ».



Comment au sein de l'entreprise impliquer les équipes dans une démarche de formation aux compétences de base ?

La formation aux compétences de base en entreprise ne se résume pas à un face à face entre un formateur et des salariés : la mobilisation du chef d'entreprise, du responsable, de l'encadrant, ou du manager de proximité est essentielle. Le repérage des situations à réguler et la mobilisation des salariés, la conception d'une organisation adaptée des temps de formation sont autant d'étapes centrales pour la réussite d'un projet de formation compétences de base.

L'enjeu est de sensibiliser toutes les parties prenantes pour les impliquer à la démarche, en articulant la formation aux compétences de base aux besoins des salariés, mais aussi aux besoins et aux projets de l'entreprise.



UN EMPLOYEUR RACONTE :

« À l'occasion des réunions organisées dans chaque direction régionale, un binôme composé d'un conseiller du CAFOC et d'une personne du service formation de CASINO a réalisé une formation/sensibilisation en direction des responsables de site afin :

- d'apporter un éclairage sur la problématique de l'illettrisme et des savoirs de base,
- de sensibiliser les responsables de sites aux manières d'aborder la question avec les salariés,
- de présenter le dispositif de communication, les outils et le rôle de chacun (responsable de site, correspondant du Greta) dans le projet... ».

Les guides pratiques et les solutions proposées sont disponibles sur : www.illettrisme-solutions.fr

L'ANLCI ET SES PARTENAIRES VOUS ACCOMPAGNENT ! TOUS LES KITS PRATIQUES
POUR METTRE EN PLACE UNE ACTION ET ACCOMPAGNER VOS SALARIÉS SONT SUR :

www.illetterisme-solutions.fr



Comment travailler sur les compétences numériques de base avec les salariés ?

La question numérique devient un enjeu de société. Ce n'est plus une activité complémentaire, mais une préoccupation majeure d'insertion sociale. Tous les acteurs de la lutte contre l'illettrisme ont pris la mesure de l'impact du numérique sur les publics qu'ils accompagnent. C'est parfois une cause d'exclusion supplémentaire ou d'isolement, parce que lire sur écran, compléter un formulaire numérique est difficile. C'est parfois une source de motivation pour se remettre à niveau. C'est parfois un support pour apprendre différemment. En entreprise, maîtriser les outils numériques est aujourd'hui essentiel pour être pleinement autonome sur son poste de travail.



UN EMPLOYEUR TÉMOIGNE :

« Depuis que l'usage du numérique est intégré [dans les apprentissages des compétences de base], le changement [sur les postes de travail] se fait plutôt au bout d'un mois - un mois et demi (contre deux mois et demi à trois mois auparavant). C'est le résultat au niveau du travail : moins d'erreurs dans les préparations de commandes, moins d'erreurs dans les inventaires. »



Comment faciliter l'accès à la certification CléA pour les salariés en difficulté avec les compétences de base ?

Afin de permettre aux salariés ne maîtrisant pas les compétences de base de pouvoir accéder aux parcours visant l'obtention de la certification CléA, l'outillage des acteurs de la formation professionnelle est essentiel : qu'est-ce que la certification CléA ? A qui s'adresse-t-elle ? Quels apports pour l'entreprise ? Comment en parler aux salariés ? Vers qui les orienter ?



UN DRH TÉMOIGNE :

« Cette certification les valorise et leur redonne confiance. Il est difficile de convaincre les salariés de se former quand la plupart ont un niveau scolaire très bas ou qu'ils maîtrisent mal le français. »

Les guides pratiques et les solutions proposées sont disponibles sur :
www.illetterisme-solutions.fr

Mais aussi :



Comment sécuriser les parcours professionnels des salariés les plus fragiles dans le contexte des mutations économiques ?



Comment mobiliser les ressources d'un territoire pour favoriser l'accès des salariés aux compétences de base ?



Comment accompagner les salariés en difficulté avec les compétences de base dans leurs parcours professionnels ? Etc.

ET POUR ALLER PLUS LOIN

RETROUVEZ
NOS RESSOURCES
EN UN CLIC !


Qui contacter ?

À votre disposition :
une équipe nationale, un correspondant dans chaque
région, et des centres ressources illettrisme.

Toutes les coordonnées sur :
www.anlci.gouv.fr / 04 37 37 16 80

Contact national :
Anais BOROWIAK
anais.borowiak@anlci.fr

À qui m'adresser ?

 Les opérateurs de compétences peuvent vous accompagner dans vos démarches de formation professionnelle afin de proposer à vos salariés en difficulté avec les compétences de base des solutions adaptées.



La plateforme digitale :
comprendre, repérer et agir
face aux situations d'illettrisme
www.anlci-elearning.com



Un annuaire des organismes
proposant des formations pour
la maîtrise des compétences de
base sur www.anlci.gouv.fr



Les bonnes pratiques et les
guides pour agir sont sur la plate-
forme de ressources en ligne :
www.illettrisme-solutions.fr

ILLETTRISME INFO SERVICE

 **N°Vert**
0 800 11 10 35

Un numéro gratuit pour
s'informer sur les solutions
proposées près de chez soi.

