

Comment aborder l'illettrisme en entreprise ?

L'argumentaire pour convaincre et mobiliser ses collaborateurs

↳ Contexte

- ✓ Utilisation par un conseiller OPCA lors de sa rencontre avec une entreprise sur ses besoins en formation
- ✓ Mobilisation par l'entreprise pour convaincre ses propres interlocuteurs, internes ou externes sur les besoins de compétences de base

↳ Objectif

- ✓ Lever les réticences sur la pertinence et la faisabilité de la formation compétences clés relevant du pôle de compétences 1

↳ L'argumentaire « illettrisme »

Convaincre de l'existence d'un besoin de formation

Objections courantes	Votre stratégie	Votre argument
« Il n'y a pas d'illettrés ici »	Préciser les notions et les chiffres	7% des salariés ne maîtrisent pas le socle de compétences en France. Ils dévoilent rarement par eux-mêmes cette difficulté.
« On n'est pas concerné »	Proposer de remplir, et faire compléter par d'autres l'étude d'opportunité	Il y a peut-être des dysfonctionnements que vous n'attribuez pas à l'insuffisante maîtrise du socle de compétences, nous pouvons vous accompagner à mieux les repérer (cf. étude d'opportunité).

Convaincre de la pertinence de l'action

Objections courantes	Votre stratégie	Votre argument
« Ce n'est pas mon rôle »	Faire le lien avec les obligations réglementaires :	Le Code du travail stipule que les actions de lutte contre l'illettrisme et en faveur de la langue française font partie de la formation professionnelle tout au long de la vie (art. L6111-2 du Code du travail)
« Ce n'est pas à l'entreprise de refaire l'école »	Socle de compétences / compétences professionnelles / formation professionnelle	Vous avez aussi l'obligation d'informer les salariés en matière d'hygiène et de sécurité (Article 6 du décret du 10 Juin 1985) : la non-maîtrise du socle de compétences peut être synonyme de conditions de sécurité fragile.
« C'est un problème personnel, d'ordre privé »	Socle de compétences / hygiène et sécurité	

Objections courantes	Votre stratégie	Votre argument
<p>« Il y a d'autres priorités de formation sur les cœurs de métiers de l'entreprise »</p> <p>« Certains ne maîtrisent pas le socle de compétences, mais ce sont de bons professionnels et je peux adapter mon organisation à leurs difficultés éventuelles »</p>	Permettre d'anticiper les impacts de l'inaction	<p>Les salariés concernés ne sont peut-être pas les cœurs de métiers « visibles » de vos clients, mais ils effectuent des missions supports essentielles au déroulement de l'activité et à la satisfaction des usagers.</p> <p>L'adaptation de l'organisation est parfois une première étape qui limite les dysfonctionnements immédiats et la stigmatisation, vos salariés sont sans doute de bons professionnels aujourd'hui, mais : comment gérer les imprévus ? La maîtrise insuffisante du socle de compétences peut conduire à des incidents/ accidents, à un service mal rendu, à un mauvais accompagnement client... que feront-ils demain, si les postes, l'organisation, le matériel sont amenés à évoluer ?</p>

Convaincre de l'utilité et de l'efficacité de l'action

Objections courantes	Votre stratégie	Votre argument
<p>« Je ne vois pas très bien à quoi ça va servir pour mon entreprise »</p>	Faire connaître les effets et impacts pour l'entreprise des formations « socle de compétences »	<p>L'expérience montre que les formations « socle de compétences » ont des effets et des impacts pour l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meilleur positionnement professionnel, • Bienveillance des salariés et des usagers, • Optimisation du travail effectué, • Efficacité du service rendu, • Consignes respectées, • Polyvalence facilitée, • Changements organisationnels et évolutions contextuelles mieux acceptés • Implication des salariés • Implication des encadrants • Cohésion d'équipe (moins de « surtemps » des collègues, plus de communication et moins d'erreurs) • Gain d'autonomie, de confiance en soi voire prise d'initiative • Accès facilité à des apprentissages techniques et à la qualification • Sécurisation des actes professionnels • Respect des normes qualité et des exigences de traçabilité • Amélioration de la relation aux clients • Diminution des consommations de matériel • Absentéisme réduit
<p>« Pour certaines personnes, il est déjà trop tard »</p> <p>« Ces salariés ne demandent rien »</p> <p>« On risque de les mettre en situation d'échec »</p>	<p>Insister sur la formation professionnelle pour tous, tout au long de la vie</p> <p>Faire connaître les effets de la formation</p>	<p>On a la capacité d'apprendre tout au long de sa vie. La durée de vie au travail s'allonge : il est nécessaire de penser les adaptations et la formation à toutes les étapes de la vie professionnelle.</p> <p>« Pas de demande » ne veut pas dire « pas de besoin ». Sachez que ces salariés s'inscrivent souvent dans des stratégies de contournement qui aboutissent à masquer leurs difficultés.</p>

	« socle de compétences » pour les personnes	<p>L'expérience montre que les formations « socle de compétences » ont des effets et des impacts pour les salariés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sécurisation des parcours professionnels, accès possible à des formations, voire à la qualification • Bien-être de la personne dans sa vie professionnelle et dans sa vie personnelle, autonomie, ouverture aux autres, initiative, confiance, mais aussi capacité à réagir face aux imprévus • Implication plus forte (et plus efficace) dans son activité professionnelle, reconnaissance à l'égard de l'employeur.
--	---	--

Convaincre de la faisabilité et de l'efficacité de l'action

Objections courantes	Votre stratégie	Votre argument
<p>« C'est trop de temps »</p> <p>« Comment on va gérer les absences ? »</p>		<p>Une formation « socle de compétences », c'est prendre du temps pour en gagner : le temps perdu en stratégies de détournement, le temps passé par les encadrants à réparer les erreurs, le temps perdu aussi en formations techniques non efficaces...</p> <p>Ces pertes des temps n'existeraient plus si le salarié était formé sur le socle de compétences.</p> <p>Ce n'est pas forcément plus long que certaines formations qualifiantes par exemple et cela peut être organisé par étape.</p> <p>Si cela concerne une personne, vous gérez cela comme une absence... si ça en concerne plusieurs, comme toute opération d'ampleur, il est nécessaire d'anticiper l'adaptation des plannings</p>
<p>« On ne saura pas repérer les besoins des personnes »</p> <p>« Ça va stigmatiser les salariés en difficulté »</p>	<p>Insister sur la différence entre le repérage de besoins et le ciblage des individus concernés (rôle de l'entreprise), et l'analyse de leurs besoins (rôle de l'organisme de formation)</p>	<p>Votre entreprise, en lien avec votre OPCA ou un autre partenaire, repère des dysfonctionnements, imputables à la maîtrise insuffisante du socle des compétences.</p> <p>Ce n'est pas vous qui désignez d'emblée les personnes concernées. Un processus de mobilisation doit s'engager (réunions, échanges inter-individuels) avec vous, puis avec un professionnel pour aboutir in fine à l'entrée en formation. Votre OPCA propose un accompagnement dans cette étape.</p> <p>Les « mots pour en parler » doivent être maîtrisés pour éviter la stigmatisation : parler de « socle de compétences » plutôt que d'« illettrisme », trop associé à l'ignorance, parler d'erreurs et non de faute, rappeler qu'écrire ce n'est pas uniquement mettre des mots sur le papier mais aussi s'exprimer...</p> <p>L'intégration des objectifs d'acquisition du socle de compétences à des formations techniques évite parfois une mobilisation spécifique et une stigmatisation.</p> <p>L'expérience montre qu'après une première étape de mobilisation éventuellement délicate, les salariés sont plutôt reconnaissants.</p>

Convaincre de la faisabilité et de l'efficacité de l'action (suite)

Objections courantes	Votre stratégie	Votre argument
<p>« Qui paye ? »</p> <p>« Monter un projet pour une ou quelques personnes, c'est trop investissant »</p>	<p>Rappeler que la formation « socle de compétences » fait partie de la formation professionnelle.</p> <p>Sensibiliser sur les offres existantes</p>	<p>L'OPCA accompagne les entreprises en fonction de leur besoin : formation inter-entreprises, formations intra-entreprise... Ils sont là pour construire une réponse en fonction des demandes et des besoins.</p>
<p>« Difficile de mobiliser les salariés, et encore plus de les maintenir en formation »</p>	<p>Insister sur les conditions pédagogiques et logistiques minimales requises.</p>	<p>Les pédagogues sont aujourd'hui formels : si certaines conditions sont requises (modalités de mobilisation, individualisation du parcours formatif, appui sur des supports directement utiles pour l'apprenant, horaires et lieux adéquats, réappropriation des acquis en situation de travail...), les salariés s'investissent dans la formation « socle de compétences ».</p>
<p>« Les encadrants ne seront pas d'accord »</p>	<p>Insister sur le rôle des encadrants et leur mobilisation nécessaire</p>	<p>Le projet doit se penser avec les encadrants, c'est le seul moyen de mobiliser, puis de transférer / mobiliser dans l'entreprise les acquis de la formation.</p> <p>L'expérience montre qu'ils en tirent profit : moins de « surcontrôle », de « tâche à la place de »..., plus de temps accordé à la fonction de management, valorisation de leur responsabilité de gestionnaire de projet, une reconnaissance de la part des salariés.</p>
<p>« Le directeur ne sera pas d'accord »</p>	<p>Insister sur l'importance d'avoir un appui du décideur pour une action qui implique un investissement de l'entreprise.</p>	<p>Si vous êtes encadrants de proximité, responsable de service ou représentant du personnel, il est préférable de chercher un appui du « décideur » car une formation « socle de compétences » nécessite l'implication de l'entreprise : relais sur les supports professionnels et les besoins, réappropriation des acquis en situation de travail (a minima).</p> <p>Parfois, il peut être judicieux de mettre en place une première action et de communiquer sur sa réussite pour mobiliser plus facilement les acteurs de l'entreprise.</p>

NB. Cet argumentaire est adapté d'un travail mené dans le cadre de l'atelier Rhône Alpes du Forum des pratiques III de l'ANLCI