

# Comment aborder l'illettrisme en entreprise ?

## Comment communiquer sur la formation de base dans son organisation ?

### ↳ Les grands principes

1

#### Choisir des mots qui évoquent un besoin d'acquisition de compétences utiles dans l'entreprise

- ✓ Eviter en toute circonstance le mot illettrisme, qui stigmatise et dévalorise sans aider à identifier finement la nature des besoins en formation.
- ✓ Se référer plutôt à la maîtrise partielle des savoirs de base (la lecture, l'écriture, etc.) pour la réalisation d'une activité.
- ✓ Privilégier des termes liés aux gestes et à l'environnement professionnels (« *relater les incidents* » ; « *comprendre une consigne* »)

2

#### Faire systématiquement le lien entre le projet de l'entreprise (hygiène, sécurité, nouvelle machine...) et le besoin de formation

- ✓ Présenter la démarche comme l'opportunité de se doter des savoirs nécessaires pour mieux exercer son métier, pour faire face à ses évolutions, pour accompagner le projet d'entreprise

3

#### Valoriser plutôt que stigmatiser le salarié

- ✓ Valoriser les compétences déjà acquises utiles à l'entreprise pour mieux introduire les besoins complémentaires
- ✓ Valoriser la démarche d'entrée en formation qui faisant partie du projet de l'entreprise

4

#### Être très concret et articuler le discours autour d'illustrations directement liées à l'environnement de travail des salariés, en faisant apparaître clairement les intérêts de la démarche

## ➤ Les étapes

1

### **Associer** des encadrants de proximité au pré-repérage / pré-diagnostic

#### Comment ?

Echanges RH avec les encadrants

#### Pourquoi ?

- ✓ Recueillir une analyse des besoins de formation dans les équipes
- ✓ Informer les encadrants sur le projet, les intérêts à agir sur la formation de base, et les attentes de l'entreprise à leur égard (analyse des besoins, lien avec l'OF sur les situations professionnelles, transfert des acquis en situation professionnelle)

*Opportunité et faisabilité du projet de formation validées*

2.1

### **Inform**er les instances représentatives du personnel, les RH / assistante sociale / médecin du travail / formateur technique, le responsable qualité, etc.

#### Comment ?

Réunion collective et / ou note interne

#### Pourquoi ?

- ✓ Demander aux différents acteurs de participer au repérage et à l'orientation vers la formation des salariés potentiellement concernés
- ✓ S'inscrire dans le cadre du dialogue social

2.2

### **Inform**er les encadrants de proximité

#### Comment ?

Réunion collective et / ou note interne

#### Pourquoi ?

Inform

er les encadrants sur le projet, les intérêts à agir sur la formation de base, et les attentes de l'entreprise à leur égard (analyse des besoins, lien avec l'OF sur les situations professionnelles, transfert des acquis en situation professionnelle)

Demander aux encadrants de participer au repérage et à l'orientation vers la formation des salariés potentiellement concernés.

3.1

### Lancer une **campagne de communication**

#### Comment ?

Affiches, notes de services diffusées par l'encadrement, envoyées dans les bulletins de salaires<sup>1</sup>

#### Pourquoi ?

- ✓ Faire appel au volontariat<sup>2</sup>
- ✓ Informer en interne sur l'engagement de l'entreprise

3.2

### **Echanger** avec les **salariés** potentiellement concernés dans les services

#### Comment ?

Réunion d'équipe  
Entretien annuel ou entretien professionnel  
Entretien individuel ad hoc

#### Pourquoi ?

Identifier les personnes concernées par le positionnement<sup>3</sup>  
Faire partager au salarié l'analyse sur son besoin de formation<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Les personnes non lectrices se font en général lire les informations de l'entreprise.

<sup>2</sup> Ce type de campagne seule n'attire pas les personnes de plus faible niveau. C'est pourquoi il faut l'associer avec des échanges avec les encadrants.

<sup>3</sup> Positionnement : Identification définitive des personnes concernées par la formation

## ➤ Canevas d'échanges RH/ encadrants

En amont, préciser ce que l'on attend de l'encadrant :

- ✓ Participation au repérage des difficultés collectives ?
- ✓ Participation au repérage des difficultés individuelles ?
- ✓ Communication sur un projet déjà construit ?

### 1. Présentation du projet de l'entreprise dans lequel s'inscrit la formation

« La démarche que je vous présente aujourd'hui s'intègre dans notre projet d'entreprise [Préciser le projet d'entreprise et vos objectifs]. »

*Exemples : assurer la traçabilité de nos process, réduire les risques d'accidents et d'incidents du travail, développer la polyvalence, acquérir de nouvelles machines, informatiser la logistique, mettre en œuvre une démarche qualité...*

#### 1 Bis. Outiller (le cas échéant) les référents pour qu'ils participent au repérage des difficultés collectives/individuelles (cf. outil de repérage)

### 2. Préciser l'objectif de progrès visé et les compétences associées.

« L'objectif de la démarche est simple : permettre aux salariés les moins qualifiés de devenir autonome sur leur poste de travail pour prendre une part active à notre projet d'entreprise

Ce projet d'entreprise implique que (préciser ici l'objectif de progrès visé par la formation)

Être autonome sur son poste de travail, concrètement, c'est ne pas avoir besoin de faire systématiquement appel à un collègue ou à une autre personne pour vous aider dans certaines missions. Cela implique de mieux (compétences à choisir en fonction des objectifs de progrès) :

- ✓ Comprendre une consigne de sécurité ou des panneaux de signalisation,
- ✓ Lire une étiquette, un schéma ou un compte-rendu,
- ✓ Utiliser un mode d'emploi, un bon de commande ...
- ✓ Noter un défaut, un incident ou une panne dans un cahier de liaison,
- ✓ Transmettre par écrit des consignes,
- ✓ Remplir des bons de commandes, des documents techniques,
- ✓ Calculer des quantités, effectuer un contrôle par échantillonnage,
- ✓ Utiliser des unités de mesure (cm, kg ...),
- ✓ Identifier des proportions,
- ✓ Ecouter et répéter des consignes,
- ✓ Utiliser les bons mots techniques au bon moment,
- ✓ Transmettre une information à un collègue ou à un responsable,
- ✓ Prendre la parole pour faire part d'un problème,
- ✓ Lire et interpréter un planning,
- ✓ Expliquer un itinéraire dans l'entreprise ou à l'extérieur,
- ✓ Se situer dans l'organisation de l'entreprise,
- ✓ Mettre dans le bon ordre les étapes d'un process,
- ✓ Démarrer un outil informatique, utiliser le clavier et la souris,
- ✓ Consulter des états, des données, ...
- ✓ Saisir des données, les sauvegarder,
- ✓ Utiliser une application ou une messagerie électronique,
- ✓ Régler une machine à commande numérique,
- ✓ Décrire une panne informatique ...
- ✓ Appliquer un règlement sécurité ou une procédure qualité,
- ✓ Expliquer les consignes sécurité ou qualité de l'entreprise,
- ✓ Adopter les bons gestes pour être plus efficace et réduire la fatigue

### 3. Outiller l'encadrant pour qu'il rassure les salariés

Rassurez-vous, ce n'est pas une remise en cause des salariés. Il faut d'ailleurs éviter de les stigmatiser :

- On ne parle en aucun cas d'illettrisme, mais de besoin de montée en compétences en relation avec le projet de l'entreprise
- On peut être très compétent dans son travail, posséder une grande expertise technique dans son métier ET dans le même temps avoir besoin de devenir plus autonome pour mieux s'adapter aux changements d'organisation du travail (précisez les changements d'organisation du travail susceptibles d'intervenir dans le cadre du projet d'entreprise avec un impact sur le poste de travail des salariés).

L'organisme de formation s'appuiera sur l'expérience des salariés et sur des situations de travail qu'ils connaissent pour les faire avancer et leur permettre d'acquérir des compétences complémentaires. Il sera attentif à leurs demandes individuelles.

La formation est faite sur mesure adaptée à chaque profil et à chaque besoin, en lien direct avec le quotidien de votre poste de travail et le projet d'entreprise pour devenir plus autonome, ce n'est surtout pas une formation scolaire,

### 4. Préciser les intérêts à participer à la démarche

Les avantages sont très concrets pour les salariés qui en ont besoin.

- Un renforcement de vos compétences ou l'acquisition de nouvelles compétences en lien avec le projet d'entreprise.
- Une meilleure efficacité professionnelle, parce qu'en devenant autonome vous gagnez en réactivité et en assurance.
- Une meilleure reconnaissance professionnelle, par la maîtrise des savoirs essentiels, en matière de lecture, d'écriture, de calcul, ... pour réaliser en toute autonomie les activités de votre poste de travail. C'est donc un effort qui sera reconnu dans nos métiers et que vous pourrez valoriser.
- Un gain d'autonomie et de confiance en soi, dans l'entreprise et dans la vie sociale par le biais d'une valorisation accrue.
- Un meilleur accès à la formation : à l'issue de la démarche, vous pourrez vous engager dans une formation débouchant sur un diplôme, un titre, un certificat de qualification professionnelle (CQP ou CQPI) ou une qualification.

Pour vous, encadrants, et pour l'entreprise, la formation permet de :

- Répondre aux objectifs de progrès
- Progresser sur les objectifs de productivité/qualité/sécurité...
- Limiter les tensions dans les équipes et les déséquilibres d'investissements sur les missions réalisées
- Valoriser votre fonction managériale (salariés plus impliqués, moins d'erreurs...).

### 5. Préciser le rôle et les attendus à l'égard des encadrants

L'entreprise doit accompagner individuellement les salariés tout au long de la démarche.

En amont, certains encadrants nous ont aidé à identifier les besoins.

Vous serez ensuite amenés à échanger avec les salariés pour leur proposer la formation. Nous avons pour cela préparé un canevas d'entretien.

Vous devrez réfléchir à la manière dont vous favoriserez le transfert des acquis des salariés en formation dans leur contexte de travail. Par exemple, vous veillerez à ce que les documents écrits soient introduits dans le quotidien pour que les acquis en lecture / écriture soient appliqués.

Je vous remercie d'avance de votre pleine coopération. »