

Comment aborder l'illettrisme en entreprise ?

L'entretien de pré-diagnostic

➤ Contexte

Rencontre d'une entreprise sur ses besoins en formation = un « entretien de pré-diagnostic » lors d'une visite entreprise

➤ Objectif

Pré-repérer un besoin (potentiel) et faire émerger, le cas échéant, une demande de formation « Compétences Clés ».

A savoir : Les besoins potentiels d'une entreprise relatifs au socle de compétences peuvent être de plusieurs ordres (cumulables) :

1. L'entreprise a des **projets** (introduction de nouveaux matériels, restructuration, implication dans une démarche GPEC...) qui impliquent une meilleure maîtrise du socle de compétences par ses salariés
 2. L'entreprise constate des **dysfonctionnements** et des besoins dans l'activité potentiellement liés à une maîtrise insuffisante du socle de compétences par certains salariés
 3. L'entreprise constate des **besoins de montée en compétences de certains salariés**
-

➤ Déroulement de l'entretien

Introduction

Présentation de l'OPCA et de l'objectif de l'entretien

Présentation de l'entreprise

- Date de création, secteur d'activité, localisation géographique, santé économique, principaux projets
- Effectifs salariés, répartition des postes salariés par métiers/ statuts, répartition des salariés par ancienneté, âge... ;
- Éléments sur le recours à la formation : type de formations, publics ciblés, fréquence...

Ecoute et pré-analyse des besoins exprimés

« Quels sont les projets à court ou moyen terme de votre entreprise ? »

« Certains d'entre eux impliquent-ils une montée en compétences de certains salariés ? En particulier sur l'oral, l'écrit, le calcul, les repères dans l'espace ou le temps, l'utilisation des outils numériques, les attitudes ou les comportements ? »

Exemples de projets pouvant impliquer un travail sur les compétences clés :

- ✓ Introduction d'exigences croissantes de traçabilité et/ou d'écrits professionnels
- ✓ Introduction d'exigences de sécurisation des actes professionnels

- ✓ Démarche qualité
- ✓ Démarche compétences et qualification liée à l'anticipation de départs en retraite ou à une réorganisation
- ✓ Accélération des cadences
- ✓ Nouveaux matériels
- ✓ Evolutions dans l'organigramme, évolutions dans la composition des équipes, la répartition des tâches...

« Avez vous déjà observé des dysfonctionnements dans votre entreprise qui pourraient être liés à des difficultés liées à la maîtrise de l'écrit, de l'oral, de l'outil informatique, des repères dans l'espace et le temps, de comportement ? Si oui, lesquels, à quelles occasions, dans quels services ?

Exemples de dysfonctionnement collectifs dans l'entreprise pouvant être liés à une insuffisante maîtrise des compétences clés

- ✓ Les procédures ne sont pas appliquées dans certains services
- ✓ La qualité de certaines prestations est moindre : erreurs de stockage, de commandes, d'inventaire
- ✓ La consommation de produits ou de matériels est disproportionnée
- ✓ Certains collaborateurs « font le travail des autres »
- ✓ Il est difficile de laisser les équipes en autonomie sur une mission
- ✓ Les accidents du travail sont nombreux
- ✓ L'absentéisme est fort
- ✓ Certaines équipes connaissent des tensions internes
- ✓ L'entreprise a du mal à s'adapter aux changements ou à gérer les imprévus

« Identifiez-vous, des dysfonctionnements dans l'activité de certains salariés ? Des attitudes d'évitement par rapport à certaines demandes, consignes ? Des compétences insuffisantes sur certains points ?

Exemples :

Oral

- ✓ Erreurs répétitives dans les tâches alors que les consignes ont été précises
- ✓ Difficulté à transmettre des informations à un responsable, un collègue
- ✓ Difficulté à s'exprimer lors de l'entretien annuel
- ✓ Demande de démonstration alors que les explications ont été données par oral

Ecrit

- ✓ Difficulté de lecture d'information sur des supports écrits
- ✓ Difficulté de lecture des consignes sur une console
- ✓ Difficulté de lecture de chiffres sur des documents
- ✓ Messages d'erreurs incompris
- ✓ Impossibilité de déchiffrer des codes (références) ordonnés différemment
- ✓ Difficulté à apposer sa signature au bon endroit sur un formulaire
- ✓ Evite de façon répétée les mises en situation de lecture ou d'écriture : s'absente, déclare avoir oublié leurs lunettes, stylo ou feuille de papier, souhaite remplir un document en différé

Calcul

- ✓ Difficulté à dénombrer
- ✓ Incapacité à calculer des proportions

Espace / temps

- ✓ Difficulté à rejoindre une destination, à se repérer
- ✓ Difficulté à comprendre un calendrier
- ✓ Incapacité à anticiper une situation qui se reproduit régulièrement
- ✓ Expression de réticences fortes lors des changements de plannings

Informatique

- ✓ Difficulté à accéder à un programme à partir d'un menu simple

Attitudes et comportements

- ✓ Fait toujours appel à son responsable pour valider
- ✓ Arrive très souvent en retard,
- ✓ N'organise pas son espace de travail
- ✓ N'est jamais intéressé par les formations proposées (« ça ne sert à rien », « je n'en ai pas besoin »)

Geste posture, observations

- ✓ Ne prend jamais d'initiative nouvelle
- ✓ Ne porte pas systématiquement les EPI
- ✓ N'arrive pas à identifier des bruits courants de dysfonctionnement

Réglementaire

- ✓ Ne signale pas les incidents
 - ✓ Ne parvient pas à décrire les sources de dysfonctionnement
 - ✓ Transgresse les consignes sur la qualité pour réaliser son travail plus rapidement
- ... (cf. grille plus exhaustive dans l'étude d'opportunité)

Reformulation

« Je récapitule :

Vous avez dans votre entreprise un projet _____ à horizon _____ qui demandera de la part des salariés aux postes de _____ une réelle maîtrise des compétences _____.

Par ailleurs, vous observez déjà un certain nombre de dysfonctionnements dans l'activité de l'entité _____ : _____

Vous avez déjà observé chez certains salariés occupant les postes de _____ des difficultés à répondre aux exigences du poste, par exemple _____, ou encore des attitudes d'évitement à l'égard de certaines demandes de votre part, par exemple _____ . »

Présentation de l'offre de service

« Comme vous le savez sans doute, votre OPCA s'engage sur l'accompagnement des entreprises sur des formations dites « socle de connaissance et de compétences ».

« Nous pensons que travailler sur les compétences clés est un gage de compétitivité : une anticipation des besoins répondant à vos projets de développement, moins de dysfonctionnements, un accompagnement dans la sécurisation des parcours des salariés, c'est du gagnant-gagnant.

« Sachez que l'accompagnement de projet et les pratiques pédagogiques garantissent aujourd'hui une réelle valeur ajoutée de ce type de formation, si on s'appuie a minima sur trois conditions de réussite : l'adaptation de la formation à l'environnement professionnel, implication de l'encadrement et de la hiérarchie et l'anticipation des modalités d'évaluation de la formation.

« Seriez-vous partant pour aller un peu plus loin dans l'analyse de vos besoins et la mise en place d'actions ad hoc ?

« Je peux vous proposer de vous mettre en relation avec... / vous aider à monter votre projet / identifier une offre qui pourrait vous convenir ».

Le cas échéant, préciser les étapes de la démarche et les outils existants

Conclusion et suites à donner