FESTIVAL DE ROUEN DU LIVRE DE JEUNESSE

NORMANDIE la cgt

Rouen, 3 décembre 2010

Illettrisme et travail

Colloque organisé par le Festival du livre de jeunesse en partenariat avec la CGT

A la suite de la parution du **rapport du Conseil d'Orientation pour l'Emploi** le 30 novembre 2010 : « Illettrisme et emploi »

Actes réalisés par l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme – février 2011 – www.anlci.gouv.fr

anlci
AGENCE NATIONALE DE LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME
GROUPEMENT D'INTERET PUBLIC

SOMMAIRE

Introduction — page 3

Les enjeux de l'illettrisme sur le marché du travail

Illettrisme et emploi : du tabou à l'action

Les propositions du COE pour « changer de braquet » — page 5

Ouverture du Colloque — page 6

Table ronde 1 — page 7

Quelle situation en France ? Quelles réalités derrière l'illettrisme ? — page 8

Les propositions du COE — page 9

L'illettrisme dans le monde du travail : qu'en est-il aujourd'hui? — page 10

Comment détecte-t-on les situations d'illettrisme en entreprise ? — page 12

Débat - Questions avec la salle — page 16

Table ronde 2 — page 20

Les conséquences de l'illettrisme et le travail — page 21

Débat - Questions avec la salle — page 28

Le 3 décembre 2010, le Festival du Livre de Jeunesse de Rouen a organisé en partenariat avec la Confédération Générale du Travail un colloque sur le thème « Illettrisme et travail ». La Présidente du Conseil d'Orientation pour l'Emploi (COE) Marie-Claire Carrère-Gée a rappelé les 25 propositions du rapport « Illettrisme et emploi » remis au Premier ministre le 30 novembre 2010, visant à amplifier la lutte contre l'illettrisme auprès des salariés et demandeurs d'emploi.

Le COE encourage vivement le Gouvernement à faire de la lutte contre l'illettrisme une « grande cause nationale ».

Les enjeux de l'illettrisme sur le marché du travail

L'enquête Information et Vie Quotidienne (IVQ) conduite par l'INSEE en partenariat avec l'ANLCI en 2004-2005 a permis de mettre en évidence l'importance du problème de l'illettrisme et de donner pour la première fois une image précise de sa réalité en France.

Rappelons-le, 9 % des personnes âgées de 18 à 65 ans, soit 3,1 millions de personnes, sont en situation d'illettrisme. Parmi elles, 57 % sont dans l'emploi.

Voir le document ANLCI 2006 - 2ème édition 2009 ***Illettrisme - les chiffres*** *disponible auprès de l'ANLCI et sur www.anlci.gouv.fr*

Certes, les difficultés de lecture, d'écriture et de calcul n'interdisent pas totalement l'accès à l'emploi. Mais le marché du travail devient de plus en plus sélectif et les personnes ne maîtrisant pas les compétences fondamentales (savoir lire, écrire, compter) sont exposées à un risque grandissant quant au maintien dans leur emploi surtout face aux nouvelles exigences technologiques.

De même, les situations d'illettrisme constituent un obstacle à l'évolution professionnelle et à la sécurisation des parcours professionnels (15% des demandeurs d'emploi sont en situation d'illettrisme).

Pour dresser un état des lieux et inciter le gouvernement à amplifier l'action, le COE a rendu public son rapport « Illettrisme et emploi ».

Illettrisme et emploi : du tabou à l'action

Le Conseil d'Orientation pour l'Emploi, aujourd'hui présidé par Marie-Claire Carrère-Gée a été créé par un décret du 7 avril 2005, et installé par le Premier ministre le 6 octobre 2005.

Cette instance d'expertise et de concertation sur l'ensemble des questions de l'emploi s'est donné plusieurs missions : formuler un diagnostic sur les causes du chômage, établir un bilan du fonctionnement du marché du travail et des perspectives pour l'emploi à moyen et long terme, évaluer les dispositifs existants d'aide à l'emploi, aux parcours professionnels et à la formation, formuler des propositions susceptibles de lever les obstacles de toute nature à la création d'emplois et améliorer le fonctionnement du marché du travail.

Le COE rassemble tous les acteurs du monde du travail (partenaires sociaux, État, collectivités locales, AFPA, et des économistes, experts, DRH…) pour permettre une réflexion commune sur les nombreux sujets qu'il traite. Lors de ses travaux antérieurs, notamment dans son rapport sur les trajectoires et mobilités professionnelles rendu public en juillet 2009, le Conseil avait d'ores et déjà souhaité attirer l'attention des pouvoirs publics sur les personnes ne disposant d'aucune qualification, voire en situation d'illettrisme qui peinent à trouver un emploi.

Dans cette continuité, le COE a souhaité faire un point sur la situation actuelle :

Combien de personnes sont confrontées à l'illettrisme, en emploi, au chômage, et à quels types de difficultés sont-elles confrontées? Comment ces questions sont-elles traitées par les entreprises, les branches, et par le service public de l'emploi ? Faut-il développer de nouvelles actions pour renforcer la lutte contre l'illettrisme ?

Conseil d'orientation pour l'emploi

CONSEIL D'ORIENTATION POUR L'EMPLOI

ILLETTRISME ET EMPLOI

30 novembre 2010

Le Conseil souhaitait également avoir une vision de l'ensemble des actions qui sont aujourd'hui menées pour lutter contre l'illettrisme, notamment concernant les différentes formations qui sont accessibles aux personnes en emploi ou aux demandeurs d'emploi.

C'est pourquoi, depuis septembre 2010, le COE a organisé des échanges avec différents partenaires dont l'ANLCI et un certain nombre d'auditions. Marie-Thérèse GEFFROY, directrice de l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme a été entendue par le COE en présence d'Hervé Fernandez, Secrétaire général, le 21 septembre dernier.

Trois régions ont également été auditionnées : la Bourgogne, la Basse Normandie et l'Ile de France. Le 30 novembre 2010, les préconisations ont été rendues publiques : « ***il s'agit de briser un tabou*** » souligne Marie-Claire Carrère-Gée.

Le 3 décembre 2010 à Rouen, Marie-Claire Carrère-Gée aux côtés de Pierre Ferracci et Thierry Lepaon, membre du COE, a participé au colloque par le Festival du Livre de Jeunesse de Rouen, en partenariat avec CGT Normandie, qui a réuni de nombreux experts du domaine de l'emploi, aux côtés de l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme.

Les propositions du COE pour « changer de braquet »

Selon le COE, le fait que 57 % des illettrés soient en situation d'emploi est un fait encore trop « largement méconnu » tout comme l'arrivée de nouvelles générations de jeunes en situation d'illettrisme sur le marché du travail.

Pour y remédier, le COE « souhaite que l'acquisition et l'entretien des savoirs fondamentaux (savoir lire, écrire, compter) tout au long de la vie soient proclamés comme un droit de chaque citoyen ». Des progrès récents ont certes été réalisés. Les acteurs du marché du travail s'impliquent davantage et plus fortement mais le nombre de personnes en situation d'illettrisme sur le marché du travail reste très important.

Les solutions proposées à l'heure actuelle ne sont pas encore mises en œuvre à la hauteur des besoins.

En effet : « le nombre de salariés et de demandeurs d'emploi illettrés formés chaque année est inférieur à celui des jeunes en situation d'illettrisme qui se présentent sur le marché du travail ».

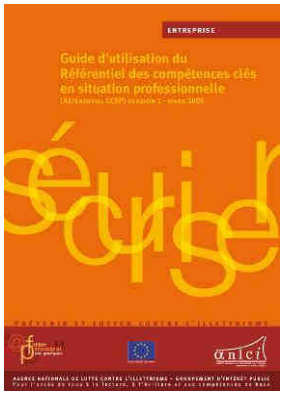
Le COE prône également la détection systématique des situations d'illettrisme dès l'inscription des demandeurs d'emploi à Pôle emploi et de faire en sorte que cette détection débouche systématiquement sur une formation aux savoirs fondamentaux. De même, il invite à « mieux lutter» contre ces situations « dans la phase qui précède l'insertion professionnelle», en proposant « systématiquement un accompagnement aux jeunes sortis du système scolaire repérés (…) lors des journées d'appel de préparation à la défense » (JAPD), un des indicateurs de l'illettrisme chez les jeunes âgés de 17 ans.

Enfin, l'instance a souligné l'importance de suivre et d'évaluer les dispositifs de lutte contre l'illettrisme.

Le travail de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme qui œuvre depuis dix ans pour sensibiliser les acteurs, participer au décloisonnement, étendre l'accès aux formations, diffuser les bonnes pratiques, a été salué par le rapport du COE.

Il souhaite en effet que le travail de mobilisation puisse s'organiser en lien avec les plans régionaux de prévention et de lutte contre l'illettrisme que l'ANLCI met en œuvre sur les territoires et que soient toujours mieux partagés et connus les outils disponibles : les ressources du Forum Permanent des Pratiques de l'ANLCI, et bien sûr **le Référentiel des Compétences Clés en Situation Professionnelle (RCCSP)**.

S'agissant de ce dernier outil élaboré par l'ANLCI en partenariat avec plusieurs OPCA, le COE considère « qu'il permet d'identifier, pour toute activité professionnelle, les compétences nécessaires à son exercice. Il permet aussi de positionner une personne en fonction de ses compétences propres, et ainsi de déterminer les formations nécessaires pour que cette personne puisse exercer une activité donnée ».



Disponible dans la rubrique outils et Ressources du site www.anlci.gouv.fr et sur demande auprès de l'ANLCI

Le COE ajoute que l'utilisation du référentiel permet « d'éviter de stigmatiser les personnes et insiste sur la nécessité de le « diffuser auprès de tous les acteurs de l'emploi (employeur, partenaires sociaux, service public de l'emploi, OPCA, branche…) ». Le COE demande aussi à ce que l'État apporte une aide financière aux entreprises qui luttent contre l'illettrisme et que soit lancé un véritable travail de sensibilisation des employeurs. Enfin, la Présidente du COE, Marie-Claire Carrère-Gée, a décidé de saisir le Premier Ministre, François Fillon, de cette question et de l'inviter à faire de la lutte contre l'illettrisme une « grande cause nationale ».

Ouverture du colloque

Sébastien JUMEL,
Vice-président du Conseil Général de Seine-Maritime, Maire de Dieppe

La publication du rapport du COE (Conseil d'Orientation pour l'Emploi) sur l'illettrisme et le travail (…) constituera, je l'espère, un outil essentiel pour cette lutte dans laquelle nous avons déjà accumulé un certain retard sur le plan national, régional, mais aussi départemental. (…)

Cette injustice intolérable prive des hommes et des femmes de l'accès aux droits les plus légitimes tels que la culture et l'information. Les éloignant également des nouvelles techniques et compétences, elle les contraint souvent à occuper les emplois les moins qualifiés, les plus précaires et les moins rémunérateurs. (…)

Il nous faut créer les conditions qui accorderont du sens à l'égalité des chances à l'école. Les conditions économiques, sociales et culturelles des familles les plus modestes compromettent souvent le bon déroulement de la scolarité des enfants. (…) Porter au rang de grande cause nationale la lutte contre l'illettrisme, comme le préconise le COE deviendrait alors un chantier à ciel ouvert. **Cela permettrait d'aborder cette problématique sans tabou, sans discrimination, dans les campagnes, les villes et les entreprises. La mise en œuvre d'une politique de lutte contre l'illettrisme à grande échelle me semble constituer un réel enjeu de modernité et de progrès, mais également de démocratie au sein de la Nation comme au sein de l'entreprise.**

Nous, élus de Haute-Normandie, devons nous interroger davantage encore sur cette question déterminante : 6,8 % des jeunes haut-normands participant à la journée d'Appel de Préparation à la Défense sont identifiées comme rencontrant des difficultés de lecture ; 19 % des salariés de Haute-Normandie affrontent une situation d'illettrisme, et les jeunes arrivant sur le marché du travail accroissent régulièrement cette population.

Jean- Maurice ROBERT,
directeur du Festival du livre de jeunesse de Rouen

(…) Ce festival a été créé en 1983 par l'Union locale CGT de Rouen et les Amis de la Renaissance, qui travaillent tous deux de concert à son organisation, grâce à une soixantaine de bénévoles qui œuvrent toute l'année. Depuis cette date, le festival s'adresse aux jeunes, à leur famille, à leurs éducateurs ; nous nous inscrivons dans une logique de prévention (…) et il nous paraît important de permettre aux lecteurs, dès leur plus jeune âge, de trouver le plaisir de lire. **Il nous appartient de permettre à tous ceux qui se trouvent éloignés du livre de comprendre les enjeux de la situation qu'ils vivent, afin de pouvoir peser sur cette même situation. Il ne suffit pas de comprendre le monde, il faut également se donner les moyens de le transformer. (…)**

TABLE RONDE

Pendant plusieurs décennies, on a confondu **l'apprentissage** du **français langue étrangère** et la **lutte contre l'illettrisme**

Table ronde 1

- **Marie-Claire CARRERE-GEE**, Présidente du Conseil d'Orientation pour l'Emploi.
- **Philippe DINGEON**, Directeur de La DIRECCTE de Haute-Normandie.
- **Pierre FERRACCI**, Président du groupe Alpha, animateur du groupe de réflexion sur la formation professionnelle.
- **Marie-Thérèse GEFFROY**, Directrice de l'Agence Nationale Contre l'Illettrisme

Marie-Thérèse GEFFROY, directrice de l'ANLCI

Quelle situation en France ? Quelles réalités derrière l'illettrisme ?

L'intérêt que suscite la publication du rapport du COE offre l'opportunité de faire mieux connaitre ce qu'est l'illettrisme ainsi que les solutions pour le faire reculer. Le terme d'illettrisme a longtemps couvert de manière floue des réalités pourtant fort différentes. L'ANLCI se devait en premier lieu de clarifier la situation. A l'échelle du monde, 800 millions de personnes éprouvent des difficultés pour lire, écrire ou compter dans les situations simples de la vie courante. Toutefois, tous ne vivent pas les mêmes problèmes. Certains n'ont jamais été scolarisés et n'ont jamais connu l'échec scolaire ; ils doivent être alphabétisés. Mais il existe également de très nombreuses personnes dont on oublie souvent l'existence : elles ont été scolarisées, mais ont perdu la compétence de la lecture, de l'écriture ou du calcul dans des situations aussi simples que la lecture d'un plan ou l'écriture d'une liste de courses, la compréhension d'une consigne de sécurité ou la lecture des appréciations écrites par le professeur de leur enfant. Leurs savoirs de base n'ont pas été suffisamment acquis et consolidés au cours de leur scolarité. Ces personnes cachent leur problème, car s'il est difficile dans notre pays d'assumer un manque de diplômes, il est encore plus difficile de révéler qu'on ne sait plus lire écrire et compter après être pourtant passé par l'école. Nous devons également sortir d'une autre confusion : ceux qui arrivent dans notre pays, les immigrés, doivent résoudre un problème linguistique. Ils ne parlent pas le français, car c'est pour eux une langue étrangère, tout comme nous lorsque nous nous rendons dans un pays étranger. Pendant plusieurs décennies, on a pourtant confondu l'apprentissage du français langue étrangère et la lutte contre l'illettrisme. Si bien sûr il faut prévenir l'apparition de l'illettrisme, s'attacher inlassablement tout au long de la scolarité obligatoire à la maîtrise et à la consolidation des savoirs de base, lire, écrire, compter, il faut aussi permettre aux adultes concernés de sortir de l'illettrisme.

Pour organiser une politique, il est indispensable, après avoir cerné le problème, dit de quoi il s'agit, de connaitre l'ampleur du phénomène et la population concernée.

Or, jusqu'en 2004 aucune enquête n'avait jamais été réalisée sur l'illettrisme des adultes en France, faute de définition claire. Nous avons donc conçu un module de mesure dit module ANLCI qui a été introduit dans l'enquête Information, Vie Quotidienne (IVQ) de

l'INSEE, menée auprès de 10 000 personnes. Nous avons constaté que 9 % des personnes âgées de 18 à 65 ans ayant été scolarisées en France étaient en situation d'illettrisme. Plutôt que de parler d'illettrés, nous préférons parler de situation d'illettrisme, une situation dont on peut sortir. Ces personnes s'avèrent majoritairement âgées de plus de 45 ans, vivant pour moitié dans des zones rurales ou faiblement peuplées. Elles ne sont pas davantage toujours exclues ou assistées, car elles ont su se constituer un patrimoine de compétences sans recourir à l'écrit en utilisant de très habiles procédés de contournement : 57 % des personnes en situation d'illettrisme exercent un emploi. Opérationnelles à leur poste de travail habituel, en revanche, quand les processus changent, quand une consigne d'hygiène ou de sécurité est communiquée par écrit au lieu de l'être par oral, ces personnes sont déstabilisées. Ce risque s'accroît encore davantage dans un contexte de restructuration des entreprises. Des opérateurs, parfois parmi les plus efficaces sur leur poste de travail dans leur entreprise qui licencie, ne peuvent faire reconnaitre les compétences qu'ils y ont acquises et doivent affronter un double problème : retrouver un emploi et sortir de l'illettrisme. L'exploitation de l'enquête IVQ a enfin appris que le problème augmenterait avec l'âge. Si 5 % des 18-25 ans sont confrontés à l'illettrisme, le pourcentage passe à 15 % pour les 26-35 ans, ce qui montre bien que la prévention de l'illettrisme doit occuper une place centrale au cours de la scolarité obligatoire. Le ministre de l'Éducation nationale permet de le rappeler fortement en lançant son plan de prévention de l'illettrisme.

Malgré la publication de ces données chiffrées dès 2006, elles ne sont pas encore suffisamment entrées dans tous les esprits. Grâce au rapport du COE, un pas de plus très important est franchi. Je voudrais remercier ceux qui ont rédigé ce rapport, car grâce à l'influence du COE, ces données sont reprises par les autorités, de plus en plus diffusées et entendues.

Marie-Claire CARRERE-GEE

Les propositions du COE

Je tiens à remercier Thierry Lepaon, aujourd'hui présent, pour son engagement dans la lutte contre l'illettrisme : c'est grâce à lui que le COE s'est saisi de cette thématique. Le COE est une institution indépendante qui rassemble une cinquantaine de partenaires, représentant l'ensemble des acteurs du monde du travail – organisations syndicales, représentants du patronat, service public de l'emploi, Etat et collectivités ou encore économistes. Ces personnes ne possèdent évidemment pas toujours les mêmes points de vue sur l'emploi et sur les moyens de faire régresser le chômage. Nous travaillons pourtant ensemble : lorsque nous présentons un rapport aux décideurs, ce rapport résulte d'un consensus. (…)

Nous avons travaillé sur l'illettrisme et l'emploi, notamment afin de briser un tabou, car cette question demeure méconnue, malgré les enjeux induits, tant individuels pour les salariés que collectifs pour toute la société et la compétitivité de notre économie. Nous avons également pu combattre certaines idées reçues, par exemple concernant les migrants.

Apprendre le français langue étrangère à un migrant et réapprendre à lire et à écrire à des personnes qui ont suivi une scolarité mais qui ont par la suite perdu ces compétences requièrent en effet des solutions fort différentes

Nous avons également formulé un certain nombre de propositions. Nous demandons par exemple que le droit à l'acquisition et à l'entretien des savoirs de base soit proclamé pour chaque citoyen. Il s'agirait alors non seulement de proclamer ce droit, mais encore de le faire connaître.

C'est pourquoi j'ai écrit hier au Premier ministre pour demander, au nom du COE, que la lutte contre l'illettrisme soit promue grande cause nationale. Elle acquerrait ainsi une importance symbolique, mais bénéficierait également d'importants relais en termes de communication. Tous les Français en situation d'illettrisme qui le vivent souvent douloureusement et qui craignent de perdre leur emploi sauraient également qu'il existe des solutions, soit au sein de l'entreprise, soit à l'extérieur. Il est important que tous les citoyens sachent que ce droit existe. Nous réclamons également l'implication de tous les acteurs, et notamment que toutes les entreprises qui reçoivent du public soient sensibilisées, afin que les salariés, observant qu'une personne éprouve des difficultés à la lecture d'un document, puissent proposer des solutions à celle-ci. Nous demandons la mobilisation des OPCA (Organismes Paritaires Collecteurs Agréés), qui commencent aujourd'hui à s'impliquer dans des partenariats avec l'ANLCI.

Pour nous, il doit leur être fixé l'obligation de sensibiliser tous les chefs d'entreprise sur cette question. Nous souhaitons que les partenaires sociaux, chaque fois qu'ils évoquent la formation, mentionnent la lutte contre l'illettrisme et que la lutte contre l'illettrisme soit inscrite au bilan social des entreprises, notamment parce que le maintien de l'employabilité et des compétences des salariés incombe à l'employeur, de même que la sécurité de leurs parcours professionnels.
Il me semble positif que tous les acteurs du marché du travail s'engagent fortement. Il reste aux pouvoirs publics à accorder les financements nécessaires, notamment à l'ANLCI. Toutefois, il revient à tous, chefs d'entreprises, directeurs des ressources humaines, médecins du travail, entreprises publiques, de se mobiliser sur le sujet. Eradiquer l'illettrisme en France coûterait certes cher, puisque 3 millions de personnes sont concernées par le sujet. Aujourd'hui, nous formons environ 60 000 personnes par an parmi les salariés et demandeurs d'emploi. Cet effort ne compense même pas les nouvelles situations d'illettrisme issues de chaque génération. Cependant, si le processus peut être industrialisé, il coûtera moins cher par personne formée. Par ailleurs, nous demandons que les formations soient évaluées, car il existe des écarts de coûts considérables, malgré des résultats non certifiés. Nous souhaitons donc que l'ANLCI soit chargée d'élaborer un référentiel pour l'évaluation des formations, afin que tous les financeurs puissent choisir les formations en toute connaissance de cause, et puissent accéder à la solution la moins coûteuse.

Pierre FERRACCI

L'illettrisme dans le monde du travail : qu'en est-il aujourd'hui?

Comme tous, je me félicite également de l'initiative du Festival du livre de jeunesse. L'illettrisme a d'ailleurs longtemps constitué un tabou. Les personnes qui se trouvent en situation d'illettrisme éprouvent parfois des difficultés à le reconnaître : le traitement du problème s'en trouve compliqué. Le groupe Alpha entreprend des actions auprès des comités d'entreprise et des organisations syndicales sur des problématiques d'emploi, notamment en cas de restructuration d'entreprise ou de plan

social, ainsi que des actions de formation professionnelle auprès des partenaires sociaux et des régions, ainsi qu'une démarche d'accompagnement des demandeurs d'emploi.
Nous possédons par conséquent une certaine vision des difficultés que connaissent les salariés les plus fragiles, auxquels appartiennent les personnes en situation d'illettrisme. J'ai par ailleurs participé à l'animation d'un groupe de travail sur la réforme de la formation professionnelle. L'accord et la loi qui en ont découlé ont d'ailleurs été davantage centrés sur les salariés en situation de fragilité et les demandeurs d'emploi, et par conséquent sur les personnes en situation d'illettrisme.

Nous sommes effarés par les chiffres que présente le rapport du COE : c'est pourquoi il est bienvenu. Malgré les efforts évidents des nombreux acteurs, le nombre de personnes qui bénéficient d'une formation, quelques dizaines de milliers au mieux – apparaît très insuffisant, au regard des 3 millions de personnes en situation d'illettrisme.

Les efforts de l'ANLCI sont méritoires, mais pour animer l'ensemble du travail sur cette problématique, elle ne dispose que d'un budget réel d'environ 600 000 euros. Il existe bien des agences et des associations qui jouissent d'un budget très supérieur pour des enjeux parfois moins cruciaux.
Par ailleurs, la lutte contre l'illettrisme se joue dans le contexte de la formation professionnelle des personnes en situation de fragilité, ce qui constitue également un frein. Les acteurs en sont multiples, souvent de bonne volonté, et bénéficient de moyens conséquents ; toutefois, il subsiste un défaut de gouvernance du système, empêchant un usage judicieux et efficace des ressources existantes. Le rapport du COE s'est plutôt focalisé sur le rapport entre l'illettrisme et l'emploi, et donc sur les salariés concernés par ce problème. (…)

Le rapport mentionne par exemple **un droit à la formation différée**, notamment pour les salariés les plus fragiles, c'est-à-dire ceux qui ont été mal formés et mal outillés durant leur scolarité. Certains enjeux concernent donc l'emploi et l'éducation. Nous avons reçu Luc Ferry : il a rappelé que 80 % des enfants sortant du cycle primaire en situation d'illettrisme restent dans cette situation toute leur vie. Le rattrapage s'avère donc assez rare, et aussi très coûteux – les pays en tête de la lutte contre l'illettrisme, comme la Finlande, accordent une place prépondérante à l'éducation des tout-petits enfants.
Une situation d'illettrisme doit donc être traitée dans le monde des adultes, mais n'est pas seulement liée aux carences de la formation initiale. L'articulation entre la formation initiale et la formation professionnelle continue représente d'ailleurs un objet de débat, portant sur les prérogatives de l'une ou de l'autre. C'est pourquoi je regrette que la proposition figurant dans le rapport du COE et dans l'accord national interprofessionnel de janvier 2009 n'ait pas été reprise dans la loi du 24 novembre.

Concernant l'illettrisme dans l'entreprise, les partenaires sociaux ont créé un fonds de sécurisation des parcours professionnels, qui est censé mobiliser 1 milliard d'euros pour l'accompagnement des salariés fragiles et des personnes en difficulté. Il faudra évidemment que les acteurs de ce fonds ciblent les objectifs qui ont été définis, dans l'animation de ces moyens et de ces ressources. A cet égard, je regrette que dans l'entreprise, le dialogue sur les enjeux de formation des personnes les plus en difficulté, par exemple en situation d'illettrisme, ne soit pas suffisamment développé. Le contexte de travail s'avère plus favorable pour la lutte contre l'illettrisme, puisque les personnes en situation d'illettrisme ont souvent vécu une rupture avec les formes pédagogiques de l'éducation. Il faut donc que les partenaires sociaux dans l'entreprise parviennent à attirer la lutte contre l'illettrisme sur le terrain du travail. Le rapport du COE met en lumière certaines démarches menées par des entreprises, mais surtout dans les grands groupes.

Toutefois, les PME et les TPE représentent un enjeu encore plus important, car ne disposant pas d'un accès commode à la formation. Le travail du COE marque les évolutions des années passées, et notamment les bonnes volontés, les travaux de coordination qui sont actuellement menés et qui permettent d'espérer un progrès. L'inscription de la lutte contre l'illettrisme comme grande cause nationale pourrait favoriser l'arrivée de moyens d'une autre ampleur que ceux qui ont été mobilisés jusqu'alors. Par ailleurs, l'arrivée de l'économie de la connaissance a rendu l'absence de maîtrise des outils fondamentaux de la lecture et du calcul de plus de plus en plus pénalisante. Marie-Thérèse Geffroy a souligné à juste titre la nécessité pour les personnes en situation d'illettrisme d'élaborer des stratégies de contournement : cette solution s'avère aujourd'hui de plus en plus difficile à mettre en place.

Marie-Claire CARRERE-GEE

Les pays qui obtiennent de meilleurs résultats que les nôtres en matière de lutte contre le chômage sont notamment caractérisés par une meilleure homogénéité des ressources humaines en termes de qualification et de rapport aux savoirs de base. Quand les responsables de notre pays auront compris ce mécanisme, nous aurons obtenu une importante avancée. Au-delà des enjeux de justice sociale, **il s'agit d'un réel enjeu économique**. Il faut absolument relever le niveau de qualification des emplois de base, et dans le même temps améliorer la maîtrise des savoirs de base, y compris pour ceux qui occupent les emplois non qualifiés.

Marie-Thérèse GEFFROY

Comment détecte-t-on les situations d'illettrisme en entreprise ?

Détecter c'est indispensable, mais il apparaît extrêmement important de ne pas effectuer cette détection de façon stigmatisante, ce qui serait contre productif. Nous constatons que dans le monde du travail, l'illettrisme est généralement détecté non seulement à l'occasion de modifications des processus de travail, ou lors d'une perte d'emploi, mais également, lorsqu'on propose à un salarié particulièrement compétent à son poste de travail de postuler à une progression professionnelle, ou de passer un concours comme c'est le cas dans la fonction publique territoriale afin d'obtenir un grade plus élevé.

Malheureusement, en règle générale, lorsque l'on repère un salarié en difficulté, il est assez rare que l'on pense spontanément au problème de l'illettrisme. Cela dépend de la sensibilisation qui a pu être proposée au comité d'établissement, à la personne en charge des ressources humaines, ou encore au patron dans le cas d'une petite entreprise. Aujourd'hui, l'organisation de cette sensibilisation n'est pas encore systématique. Elle se développe cependant de plus en plus dans de grands groupes, mais aussi dans les PME, avec les OPCA, qui, au travers de leur réseau de conseillers, sensibilisent les chefs d'entreprises, les directeurs de la formation et les élus des comités d'entreprises à la réalité de l'illettrisme dans leurs entreprises et à la mise en place de formations de base. On peut citer notamment OPCALIA, AGEFOS PME, UNIFAF, FAF.TT, FAF PROPRETE, AGEFAFORIA, HABITAT FORMATION, GFC-BTP ou UNIFORMATION, qui organisent des sessions de formation pour leurs conseillers en s'appuyant notamment sur les ressources de l'ANLCI.
La détection d'une situation d'illettrisme ne doit pas conduire à une perte de confiance envers le salarié concerné. Il convient de garder en mémoire ses compétences, son savoir-

faire, de s'appuyer sur ce qu'il sait faire et de mettre en œuvre des solutions de formation en prenant appui sur la situation de travail – afin de surmonter la peur ou la défiance que de nombreuses personnes en situation d'illettrisme ont conçu envers le système scolaire. C'est possible. Des solutions efficaces sont mises en œuvre. Il faut les faire connaître. C'est ce que nous avons entrepris de faire avec les kits du praticien que vous pouvez retrouver sur le site de l'ANLCI : www.anlci.gouv.fr

Pierre FERRACCI

Il faut agir avec diplomatie, mais il faut agir quand même. De nombreux outils pourraient être mis en place au sein des entreprises sans occasionner de stigmatisation. Pour moi, le débat qui s'effectue annuellement dans le cadre de l'information-consultation du Comité d'entreprise autour du plan de formation doit permettre d'évoquer et de repérer les situations difficiles. Le bilan social, historiquement, recense les personnes en formation. Toutefois, les entreprises forment, dans un but de compétitivité, les personnes qu'elles estiment les plus utiles au développement de l'entreprise, alors qu'elles sont déjà souvent les mieux formées.

Le renforcement des qualifications fragiles, au contraire, figure rarement parmi les priorités du plan de formation. Les différents fonds gérés par les partenaires sociaux permettent donc de mieux orienter la politique de formation. Il n'en demeure pas moins que **l'entreprise doit se saisir davantage de cet enjeu. Le plan de formation doit mentionner explicitement les moyens à utiliser pour ces personnes fragiles**. Si la question n'est pas formulée en tant que telle, les entreprises continueront à ne pas former les personnes qui en ont le plus besoin. Les pays qui ont réussi à corriger efficacement cette tendance naturelle se caractérisent par la contrainte qui a été imposée aux entreprises afin que celles-ci s'occupent des personnes fragiles.

L'existence d'un fonds constitue une avancée, mais qui s'avère insuffisante si les partenaires sociaux ne placent pas l'accompagnement des personnes en situation de fragilité parmi les priorités du plan de formation. Il revient ensuite aux OPCA de se positionner en tant que relais en supplément des actions menées dans le cadre de l'entreprise. Dans l'entreprise, aucune négociation n'est menée sur ces sujets. Il faut donc au moins que l'information-consultation des instances représentatives du personnel permette de faire figurer la lutte contre l'illettrisme à l'ordre du jour.

Marie-Claire CARRERE-GEE

Le COE demande également, pour les demandeurs d'emploi en situation d'illettrisme, qui représentent environ 15 % de cette population, que tous les conseillers de Pôle Emploi soient mobilisés sur la détection de l'illettrisme auprès des demandeurs d'emploi. **Cette détection doit évidemment pouvoir s'exercer dans des conditions non stigmatisantes, et être systématiquement accompagnée de la proposition d'une solution**.

L'Etat prévoit de sortir 40 000 personnes de l'illettrisme pour l'année 2010. Ce n'est évidemment pas à la hauteur de la population concernée. Il se pose un réel problème de montée en puissance.

Philippe DINGEON

Une convention a été signée en février par le Secrétariat d'Etat chargé de l'Emploi, l'ANLCI et Pôle Emploi en février 2010 pour la formation du personnel de Pôle Emploi à la détection des personnes fragiles ou en situation d'illettrisme. Qu'en est-il aujourd'hui ?

La sensibilisation revêt une importance primordiale. L'Etat a mis en place dans toutes les régions un dispositif « compétences clés » élaboré afin de toucher les publics les plus éloignés de l'emploi, mais possédant toutefois une perspective de projet d'emploi.
Le réseau Pôle Emploi, de même que d'autres réseaux comme les missions locales, devait donc être sensibilisé, et apprendre à placer des mots sur les situations d'illettrisme afin de pouvoir intéresser le public concerné à ces formations dans le cadre de projets professionnels. Ces projets nécessitent en effet des compétences professionnelles, lesquelles mobilisent des compétences de base. La région Haute-Normandie s'est avérée l'une des premières à avoir mis en place ce programme, auquel nous consacrons 2 millions d'euros.
Il s'agit d'un projet prioritaire dans notre région ; l'INSEE recense 9 % de personnes en situation d'illettrisme en Haute Normandie, c'est-à-dire qu'elle est une des régions les plus concernées. Une véritable concertation a été menée, et a abouti à ce que l'illettrisme soit considéré comme une préoccupation majeure par les institutions régionales à l'échelle de la Région. Le programme « compétences clés » a été décliné à l'échelle de la région, et concerne les personnes en situation d'illettrisme souhaitant trouver un emploi. Toutefois, il ne touche pas les salariés en situation d'illettrisme. Nous progressons pas à pas, sans être pour autant à la hauteur des enjeux et des besoins d'accompagnement et de formation.

Un pôle de lutte contre l'illettrisme existe depuis plusieurs années : il est financé par l'Etat. Il entend constituer un espace ressource, et agit notamment en faveur de la professionnalisation des acteurs de la formation dans les entreprises. Il s'agit d'un lent travail de fond. Nous visons surtout les PME, et nous parvenons à développer des actions de formation par le biais de cette mission à l'attention d'un certain nombre d'entreprises souhaitant accorder à leurs employés les moyens de se maintenir dans leur emploi. Nous sommes également fortement investis dans la formation des salariés par le biais d'un partenariat avec l'OPCA. Nous finançons par exemple des actions de formation dans la chimie et la pétrochimie, afin que les salariés puissent lire et respecter les consignes de sécurité. Nous agissons également avec des organismes comme l'OPCALIA, en lien avec les maisons de l'emploi. Dans le cadre d'un financement par l'Etat, les personnes en situation d'illettrisme bénéficient alors d'un accompagnement de six mois pour mener leur projet à terme. Nous obtenons ainsi des taux de réussite assez importants.

Marie-Thérèse GEFFROY

Depuis 2006, nous avons rendu disponibles les chiffres de l'illettrisme dans la population globale, diffusé des informations complètes sur la situation des personnes concernées et tout particulièrement les demandeurs d'emploi, dont 15 % sont confrontés à ce problème. Il a fallu cependant attendre 4 ans pour que soit signé un accord entre le secrétaire d'Etat à l'emploi, Pôle Emploi et l'ANLCI, le 1er février 2010.

Dans ce cadre, nous avons élaboré rapidement un kit de sensibilisation pour les conseillers de Pôle Emploi. Ce kit correspond à une sensibilisation d'une heure et qui se déploie dans toutes les régions. La lutte contre l'illettrisme reste encore, à mon sens, aujourd'hui, en décembre 2010, une problématique qui n'est pas encore considérée par tous comme prioritaire. Par ailleurs, un élément caractéristique de la façon d'aborder la formation professionnelle dans notre pays se retrouve dans « compétences clés » qui a une portée beaucoup plus vaste que la lutte contre l'illettrisme mais où on peine encore à pouvoir dénombrer de manière claire le nombre de personnes en situation d'illettrisme accueillies dans ce dispositif. Il est impossible de savoir si ce dispositif prend suffisamment en compte les niveaux les plus bas. D'après les remontées régionales, nous craignons que les personnes réellement concernées par l'illettrisme n'y accèdent pas en nombre suffisant. En effet, lorsque l'on parle de remise à niveau il s'agit souvent de personnes qui ont déjà dépassé le seuil de l'illettrisme.

Par conséquent, la mise en œuvre d'un « dispositif » général pour élever le niveau des compétences n'apparaît pas forcément comme la mesure la plus adaptée à la prise en compte d'un problème aussi complexe que l'illettrisme si on ne veille pas avec soin à ce que les plus en difficultés ne soient pas de fait écartés des dispositifs. D'ailleurs, le terme « illettrisme » a peu à peu disparu des textes au cours des deux dernières années. Il faut souligner que le programme « compétences clés » a succédé au programme IRILL (Insertion, Réinsertion, lutte contre l'Illettrisme), lequel comprenait des actions de formation pour tous, et pas seulement pour les demandeurs d'emploi. De nombreuses personnes aujourd'hui ne peuvent entrer dans les conditions requises pour suivre une formation pour sortir de l'illettrisme. Nous le savons bien, beaucoup de dispositifs finissent par bénéficier aux personnes qui sont les plus facilement touchées par les organismes de formation. Et ceux qui sont confrontés à l'illettrisme en sont bien sûr les plus éloignés.

Certains organismes mettent pourtant au point des solutions très adaptées. En revanche, ces solutions, pour obtenir un financement, doivent s'inscrire dans le cadre d'un dispositif, qui n'est pas toujours accessible à ceux auxquels elles devraient bénéficier. Alors que les partenaires sociaux s'engagent dans d'importants financements, nous devons donc veiller à ce que les dispositifs en vigueur répondent bien à la diversité des personnes confrontées à l'illettrisme au moins autant que le permettait le programme IRILL.

Pierre FERRACCI

(…) Pour les personnes fragiles et plus particulièrement en situation d'illettrisme, il existe des plans de lutte contre l'illettrisme au niveau régional, mais la frontière entre les missions de l'Etat et celles des régions reste floue. La mobilisation des moyens ne s'en trouve pas vraiment facilitée.
Il me semble que l'Etat doive continuer à jouer un rôle régulateur sur une cause nationale de cette importance, et notamment sur les enjeux d'évaluation des formations précédemment évoqués. En effet, l'offre de formation aujourd'hui disponible apparaît parfois mal adaptée à ce type de publics. Par ailleurs, tous les organismes ou institutions financeurs veulent exercer un pilotage. Il existe donc autant de pilotes que de financeurs, c'est-à-dire une absence de gouvernance clairement définie. Il faut que chacun se spécialise dans le traitement d'un public précis. (…)

DEBAT

La **maîtrise des savoirs de base** constitue un **élément fondamental** de la **sécurisation des parcours professionnels**

Questions avec la salle

Philippe DINGEON

Concernant la formation des conseillers de Pôle Emploi, sur les quarante-deux agences de la région, au moins deux conseillers ont été formés spécifiquement, de façon plus approfondie que ne le prévoyait la convention nationale, à la sensibilisation, l'accueil et l'orientation des personnes en situation d'illettrisme. L'effort n'a pas pu porter sur une plus grande partie de la population des conseillers en raison du contexte de surcharge d'activité auquel ont alors été confrontées les agences. Cependant, nous voulons toujours augmenter cet effectif de référents dans chaque agence. Concernant le dispositif « compétences clés », j'entends les observations qui ont été apportées. Il a été élaboré par le Ministère de l'Emploi, et vise à optimiser le retour à l'emploi des publics en situation d'illettrisme, mais susceptibles de retourner à l'emploi, ou de s'orienter vers une formation qualifiante. Ce choix a effectivement conduit à laisser de côté une partie du public visé précédemment par l'IRILL, celle qui ne dispose pas de perspectives d'emploi immédiates. Par ailleurs, c'est la deuxième année que nous mettons en œuvre ce dispositif ; si nous nous étions scrupuleusement conformé aux consignes durant la première année, nous n'avons pas, pour cette année, distingué les mises à niveau de la formation de base dans les appels d'offre, afin que les organismes formateurs puissent s'adapter au public rencontré.

Jean-Claude BRIARD

Je travaille comme conseiller à Pôle Emploi. Certains propos m'ont plus que surpris. Il est exact qu'une plaquette de vingt-trois pages est sortie, et qu'elle devait nous être exposée pendant une heure. Malheureusement, nous sommes confrontés à des demandeurs d'emploi en très grande difficulté. (…) Pour ces personnes, il faut vérifier si le dossier a été correctement rempli, s'il sait lire ou non, mais lorsque cela se déroule dans une salle où dix à quinze personnes attendent d'être reçues, la confidentialité s'avère très insuffisante. (...) Recevoir une formation d'une heure ne changera rien ; il faut que nous puissions disposer du temps nécessaire pour mettre en œuvre les préconisations, d'une pièce où nous pourrons écouter et rassurer les personnes en situation de difficulté. Aujourd'hui, nous ne disposons pas de ce temps. Les psychologues de l'AFPA (Association pour la Formation Professionnelle des Adultes) connaissent également une importante surcharge d'activité, alors que nous travaillions en partenariat avec cet organisme pour l'approche de cette population sensible. Ils connaissent la même situation que nous, c'est-à-dire qu'ils sont tenus de recevoir un certain nombre de personnes, quelles que soient les conditions. Des suppressions d'emploi ont encore été annoncées – je n'évoquerai même pas la fusion, car la situation est connue de tous.

Les créateurs du festival du livre de jeunesse, c'est-à-dire l'Union locale CGT de Rouen et Les amis de la Renaissance, ont voulu placer l'individu au centre de notre démarche, et lui permettre d'acquérir la connaissance de l'environnement dans lequel il se trouve. Il me semble que l'individu en tant que tel tout au long de sa vie n'a pas été pris en compte. Certaines générations n'avaient pas eu la chance de bénéficier d'une scolarisation. D'autres n'ont pas pu acquérir les savoirs fondamentaux ; il existe pourtant de nombreuses façons de se cultiver. Lire, assister à de

spectacles, visiter un musée, écouter de la musique : on bénéficie de l'apport de chacun dans son apprentissage. Toutefois, la culture a un coût. Notre pays se place en troisième position en termes de fortune, mais un salarié sur deux ne gagne que le SMIC. (…) Certains salariés, malgré leur travail, ne parviennent pas à trouver un logement. Toutes ces personnes ne parviennent déjà pas à vivre : comment pourraient-ils lire et se cultiver ? La lutte contre l'illettrisme implique par conséquent une autre politique de l'emploi, des salaires, de la formation et de l'école. Il faut que l'éducation se voie accorder les moyens d'apporter un enseignement particulier à tous les enfants qui connaissent des difficultés à l'école. Tous ces éléments doivent pris en compte ; de plus, de nombreux emplois, du fait de l'entreprise dans laquelle ils s'inscrivent ou des salaires qui y sont associés, ne permettent pas aux salariés d'accéder à la culture. Ce sujet n'a pas été assez abordé selon moi.

Ludovic DUCROS

Je suis infirmier dans un service de santé au travail interentreprises. J'achève précisément un mémoire universitaire traitant de l'illettrisme au travail. Pour moi, **l'illettrisme constitue un problème en terme de maintien dans l'emploi**.
Le service dans lequel je travaille accueille principalement des professionnels du bâtiment et des travaux publics. Je suis d'ailleurs heureux de constater que les élèves orientés vers les CFA ne le sont plus nécessairement par défaut. **L'illettrisme entraîne tout de même un certain nombre de conséquences en termes de santé au travail**. Ainsi, les nouvelles exigences de sécurité s'appuient maintenant sur une traçabilité écrite accrue.
De même, il arrive que certains salariés, parvenus à l'âge de cinquante ans, souhaitent occuper des fonctions de chef d'équipe du fait de leur expertise professionnelle, mais soient gênés par des difficultés de lecture pour la transmission des savoirs.
Cette situation génère alors des risques psychosociaux. Au sein des services médicaux et infirmiers du travail, nous nous efforçons de réaliser un travail de dépistage, afin de favoriser le maintien dans l'emploi ou le reclassement professionnel. Nous tentons d'éviter au maximum que des salariés se trouvent exclus du fait de leur situation d'illettrisme. Il est à noter que les personnes réussissent étonnamment à masquer leur illettrisme, ce qui ne facilite d'ailleurs pas notre travail. Nous recherchons donc des outils de détection de l'illettrisme sans pour autant placer les personnes concernées dans la difficulté au sein de leur entreprise. Par ailleurs, nous nous interrogeons sur l'opportunité de la mention de l'illettrisme dans le document unique d'évaluation des risques.

Marie-Claire CARRERE-GEE

Au cours de la rédaction du rapport du COE, nous avons évoqué la question de la médecine du travail. Certains craignaient que la mention de l'aspect médical ne contribue à faire considérer l'illettrisme comme un handicap. Finalement, nous avons souligné l'importance de la constitution d'un réseau au sein de l'entreprise, incluant notamment la médecine du travail, dans la lutte contre l'illettrisme. Nous nous réjouissons donc de constater que certains professionnels sont déjà tout à fait impliqués et sensibilisés à cette problématique. En réponse aux précédentes interventions du public, il est exact que notre débat n'a pas été centré autour des enjeux de développement personnel. Concernant Pôle Emploi, nous sommes tous conscients de l'immense difficulté de votre travail, notamment dans le contexte actuel. Vous indiquiez que la prise en compte de l'illettrisme réclamait un travail supplémentaire de votre part. Je comprends cette perception, du fait des conditions de travail que vous vivez. Toutefois, **nous aurons tous progressé lorsque nous aurons compris que la maîtrise des savoirs de base constitue un élément fondamental de la sécurisation des parcours professionnels.** Il est évident qu'une personne sans travail, préoccupée par sa subsistance et son logement, ne considère pas le suivi d'une formation aux savoirs de base comme une priorité. Pourtant, si des formations sont disponibles et prises en charge, il peut être préférable de positionner une action de formation deux ou trois mois en amont d'une prise de poste, pour anticiper les difficultés qui ne manqueront pas de survenir par la suite.

Pierre FERRACCI

La formation tout au long de la vie peut tout à fait rester cantonnée aux stades de la recherche et du colloque, aussi longtemps que l'individu n'est pas placé au centre de cette problématique. Comme souvent, les pays nordiques représentent un exemple : les adultes peuvent accéder à l'université beaucoup plus facilement qu'en France. (…) En somme, nous ne sommes aujourd'hui pas outillés pour mener les combats urgents qui se présentent à nous. Par ailleurs, les finances publiques sont confrontées à une situation de grande faiblesse : si l'on sacrifie des dépenses publiques essentielles à la construction de l'avenir, ce dernier pourrait s'en trouver encore compliqué.

Marie-Thérèse GEFFROY

Concernant la formation tout au long de la vie, nous avons surtout évoqué la condition de salarié et l'emploi. Il n'est pourtant pas utile de séparer tous les aspects de la vie d'une personne. Construisons plutôt un pont entre la formation initiale et la formation tout au long de la vie. La lutte contre l'illettrisme passe aussi et d'abord par la prévention ; celle-ci doit pouvoir toucher tous les enfants, et dans le même temps les parents adultes en difficulté avec l'écrit. En cette fin d'année sont organisées dans toutes les académies des Assises de l'Illettrisme, dans le cadre du plan de prévention au Ministre de l'Éducation nationale. La lutte contre l'illettrisme consiste évidemment à offrir des formations aux salariés dans les entreprises, mais également à mettre en œuvre des solutions de prévention relevant aussi de l'éducation populaire. Dans le cadre de notre recherche de bonnes pratiques, nous avons entrepris un travail sur tout le territoire, avec plus particulièrement en région Nord-Pas-de-Calais, une analyse de l'impact de la diffusion de la littérature de jeunesse en tant qu'instrument de la prévention et de la lutte contre l'illettrisme. Un certain nombre d'actions très concrètes ont été formalisées : vous les retrouverez dans le kit du praticien « **l'album jeunesse, une littérature pour tous les publics** » qui est disponible dans ce Salon du livre de la jeunesse de Rouen : par l'intermédiaire de la littérature de jeunesse, ce sont les parents aussi avec leurs enfants qui se trouvent à nouveau en contact avec l'écrit. Nous avons également, sur le même champ, conduit une expérimentation **Actions Éducatives Familiales** en lien d'abord avec le Haut-commissariat à la Jeunesse et aujourd'hui le ministère de l'Éducation nationale, de la jeunesse et de la vie associative. Ces actions réunissent autour de dispositifs et d'organismes déjà existants ceux qui travaillent auprès des familles, dans les écoles, les structures de la petite enfance, les centres sociaux. Les parents très éloignés de l'école se voient proposer une refamiliarisation avec le monde de l'écrit. Une manière concrète de tisser le lien entre la formation initiale et la formation tout au long de la vie. Ces solutions requièrent bien sûr un engagement collectif organisé au niveau local autour des parents et des enfants.

De gauche à droite Philippe Dingeon, Marie-Claire Carrère-Gée, Christophe Guyomard, animateur, Pierre Ferracci, Marie-Thérèse Geffroy.

TABLE RONDE

> En un mois, nous avons découvert que **de très nombreux salariés éprouvaient des difficultés à lire, à effectuer des calculs simples ou à lire des notes de service**, et avaient donc élaboré des stratégies d'évitement extrêmement habiles

Table ronde 2

Les conséquences de l'illettrisme et le travail

- **Luce DESSEAUX**, Secrétaire nationale de la SNUIPP- FSU
- **Jean DUFROY**, Président de l'Union Régionale CFE-CGC de Haute-Normandie
- **Delphine LAURENT**, Responsable de formation, FONGECIF
- **Thierry LEPAON**, Secrétaire du Comité régional CGT de Normandie
- **Jean-Philippe MERCIER**, CREFOR Haute-Normandie
- **Katia PLANQUOIS**, Secrétaire générale de l'Union régionale CFDT de Haute-Normandie
- **Frédéric SCHAERLINGER**, AGEFOS Basse-Normandie
- **Coryse TETREL**, Directrice de l'OPCALIA de Haute-Normandie

Thierry LEPAON

Notre syndicalisme commence à s'impliquer sur ces questions. Le constat s'avère accablant, et doit interpeller tout un chacun, quelles que soient ses responsabilité. Cependant, nos responsabilités diffèrent selon qu'on est employeur, Etat ou salarié. Certains décident de réduire les budgets, certains décident de s'occuper de leurs salariés en difficulté, mais d'autres non ; certains syndicalistes restent passifs, tandis que d'autres s'efforcent d'agir pour faire évoluer la situation. J'ai découvert ces problématiques lorsque le CESER (Conseil Economique et Social Environnemental Régional) de Basse-Normandie m'a confié la rédaction d'un rapport sur l'illettrisme dans cette région, il y a une dizaine d'années. J'ai pu constater l'ampleur du phénomène, qui nous a contraint à ouvrir les yeux.

Pour autant, la lutte contre l'illettrisme n'avait jamais été couplée à la notion de travail, car on se basait sur le principe que l'illettrisme n'existait pas dans le monde de l'entreprise. Dans le cadre de mes mandats antérieurs, lors de la restructuration du groupe

Moulinex, quand 5 000 salariés ont perdu leur emploi, j'ai avec les cellules de reclassements mené un travail sur les situations d'illettrisme. En un mois, nous avons découvert que 500 salariés éprouvaient des difficultés à lire, à effectuer des calculs simples ou à lire des notes de service, et avaient donc élaboré des stratégies d'évitement extrêmement habiles. Récemment encore, lors d'une visite d'une agence Pôle Emploi du Havre avec Marie-Thérèse Geffroy et Monsieur Wauquiez, **j'ai pu observer de mes propres yeux une personne en grande difficulté qui, devant remplir un formulaire, a préféré partir discrètement de l'agence. Ce type de situation doit absolument être détecté, et la personne en recherche d'emploi doit donc être accompagnée**. Je me suis battu pour que les salariés de Pôle Emploi bénéficient d'une formation en la matière ; pourtant, je m'interroge fréquemment sur la latitude qui sera accordée aux personnels pour qu'ils puissent accorder le temps nécessaire aux personnes en situation d'illettrisme ou de fragilité.

L'écriture ou les savoirs de base peuvent se « désapprendre » – contrairement au vélo, par exemple. Lorsque l'entreprise ne permet pas au salarié de maintenir ses compétences de base, il peut se produire certaines ruptures qui peuvent s'avérer dramatiques. Le Code du travail stipule d'ailleurs que l'employeur est tenu de maintenir le niveau de compétence du salarié pour qu'il puisse retrouver une activité d'un niveau au moins égal au diplôme qu'il possédait à son entrée dans l'entreprise. Cet article n'est presque jamais appliqué. Notre confédération s'est même interrogée sur l'opportunité de poursuivre ou non les employeurs en justice pour le non respect de cette loi. En effet, si dix salariés portaient plainte parce qu'ils se trouvent à nouveau sur le marché du travail quelques années après leur première embauche, en situation d'illettrisme, les employeurs seraient sans doute amenés à prendre davantage en considération cette problématique. Il ne s'agit pas seulement d'utiliser les compétences acquises avant l'emploi, mais également de les renouveler. Il faudrait pouvoir consacrer 10 % du temps de travail à la formation, car les besoins de formation ne cessent d'augmenter ; or la priorité de l'entreprise consiste plutôt à former les salariés sur les compétences utiles à l'employeur. En découlent des plans de formation orientés vers les mieux formés. Notre syndicalisme doit encore porter des efforts sur quelques éléments majeurs. Il s'avère souvent difficile pour une entreprise d'admettre qu'elle emploie des personnes en situation d'illettrisme. Par ailleurs, il n'est pas facile pour les salariés d'avouer leur illettrisme, d'autant plus qu'il n'existe aucune sécurisation du parcours professionnel pour les personnels en extrême difficulté. Nous avons donc proposé la mise en place d'un tel dispositif.
Enfin, en matière de budget, les partenaires sociaux avaient su mutualiser une partie des fonds collectés pour les salariés les plus en difficulté. Un fonds a donc été créé. Dans le cadre de la loi de finance, le Gouvernement n'a pas hésité à soutirer 300 millions d'euros des sommes mutualisées pour l'intégrer au budget de l'Etat. Par conséquent, les partenaires sociaux ont revu à la baisse les sommes versées l'année suivante, ce qui est un frein à la nécessaire mutualisation.

Katia PLANQUOIS

Je partage cette conception du rôle des partenaires sociaux et du paritarisme. Dans tous les organismes et institutions que nous gérons, nous soutenons cette vision.
En tant qu'organisation syndicale, la CFDT a intégré en 2007 la lutte contre l'illettrisme dans son rapport d'orientation. Nous avons alors prévu la formation de nos délégués syndicaux à cette problématique au sein des entreprises. (…) Comme l'a indiqué précédemment un militant de la CGT, il faut pouvoir continuer à lire, à écrire dans le cadre de sa vie privée. (…) Nous disposons donc de nombreux points d'entrée pour lutter contre l'illettrisme, dans un environnement toutefois difficile. En effet, l'évolution des conditions de travail au Pôle Emploi, la révision générale des politiques publiques qui nuit

aux services publics et la réforme des collectivités territoriales constituent autant de handicaps dans cette lutte.
Ainsi, en matière d'éducation, la disparition des écoles maternelles est annoncée alors même que les premières années possèdent une importance prédominante dans l'acquisition des savoirs de base.

Frédéric SCHAERLINGER

Je ne puis que partager les propos qui ont été tenus, notamment en ce qui concerne la nécessité d'une prise en compte de la lutte contre l'illettrisme par l'ensemble des acteurs. Toutefois, si nous pouvons déplorer l'insuffisance de l'implication des employeurs, il faut également souligner que les salariés en situation d'illettrisme se montrent peu enclins à se faire recenser en tant que tels. AGEFOS PME a signé une convention avec l'ANLCI en 2002 ; entre 2006 et 2008, 8 600 salariés ont été formés, pour 1 600 entreprises.
Nous travaillons avec 400 000 entreprises et 5 millions de salariés : ces chiffres montrent que notre action en la matière ne représente qu'une goutte d'eau dans un océan. Tout reste donc à faire. Nous entendons également mener des actions en collaboration avec OPCALIA sous couvert d'une convention interprofessionnelle signée entre l'Etat, les partenaires sociaux et la Région. Certaines actions innovantes seront certainement proposées en 2011 dans ce cadre.

Jean DUFROY

La formation constitue un sujet sur lequel les organisations syndicales se montrent généralement unanimes. Concernant la formation tout au long de la vie, des moyens structurels ne suffiront pas : il faut faire évoluer les mentalités au sein de chaque structure, et faire prendre conscience à l'ensemble des citoyens de l'importance de poursuivre l'effort de formation, que l'on travaille ou non. L'acquisition de ces compétences peut d'ailleurs s'exercer dans n'importe quel domaine.
Dans l'entreprise, nous constatons parfois que la compréhension ou la lecture s'effectuent imparfaitement. Ainsi, certaines personnes n'assistaient pas aux formations auxquelles elles s'étaient inscrites : après enquête, nous avons compris que ces personnes éprouvaient de réelles difficultés dans un tel contexte, en raison de la prévalence de l'écrit dans ces formations. Pour ne pas se trouver confrontées à ces difficultés, elles ne participent pas à la formation.
Pendant les Trente Glorieuses, on n'a cessé de répéter aux salariés qu'ils devaient seulement effectuer leur travail afin de constituer une chaîne performante. Aujourd'hui, trente ans plus tard, après que l'importance de la formation a été découverte, on leur explique qu'ils doivent se former. Les difficultés telles que l'illettrisme se trouvent alors mises en évidence au sein de l'entreprise. En tout cas, il faut faire comprendre que la formation ne constitue pas un obstacle, mais un atout pour le développement de l'entreprise.

Coryse TETREL

Quel est le regard d'OPCALIA, qui collecte et gère les contributions des entreprises au titre de la formation professionnelle sur cette problématique ?

Etant présente depuis la création de l'OPCALIA, je me rappelle qu'un de nos adhérents les plus importants avait été contraint de fermer son usine il y a une dizaine d'années, suite à une évolution de la réglementation. En effet, ses salariés s'étaient montrés incapables de se former. Au fil des ans, nous avons pu constater que la formation sur les savoirs de base acquérait une réalité de plus en plus avérée.

Pendant de nombreuses années, nous avons proposé, sans succès, des programmes de remise à niveau en français ou en mathématiques. Aujourd'hui, les entreprises y envoient enfin leurs salariés.

L'évolution relève d'une dynamique globale, qui fait connaître de plus en plus largement ce type de formation. Nous constatons donc un élan dans le domaine des formations de base. Les entreprises font preuve d'écoute, notamment parce que les responsables de formation se **montrent de plus en plus conscients de la nécessité pour les salariés de posséder un socle de compétences pour pouvoir s'adapter aux évolutions de l'entreprise et du monde du travail.**
Nous proposons donc – sous un autre intitulé – des programmes de remise à niveau ; nous intervenons également dans les parcours de formation des salariés ayant opté pour un contrat de transition professionnelle ou une convention de reclassement personnalisée. Pour cette dernière action, nous travaillons avec Pôle Emploi, puisque nous intervenons dans le cadre d'un parcours négocié en amont entre la personne et cet organisme. Nous avons d'ailleurs pu constater que la recherche de solutions pour les personnes en situation de transition professionnelle est effectuée avec une grande attention. Nous parvenons ainsi à proposer des solutions permettant de réactiver les savoirs de base. Notre experte, Annie Grenier, a précisément développé un outil pour l'ensemble du réseau des OPCALIA, intitulé « 1001 lettres ». Ce n'est pas un outil de formation à proprement parler, mais ou outil visant à réactiver l'appétence pour la formation. Nous travaillons ensuite avec tous les organismes de formation spécialisés, tels que les Ateliers Pédagogiques Personnalisés (APP), qui offrent des solutions réellement sur mesure. Nous avons déjà pu élaborer plusieurs parcours, qui doivent à présent être financés, ce qui constitue un signe très positif pour moi. Cela prouve que des synergies se mettent en place entre les différents acteurs.
La notion de personnalisation nous semble également revêtir une importance particulière. En effet, il convient de prendre en compte le parcours de la personne concernée, son antériorité, son niveau et ses difficultés ; dans le cas contraire, il n'est pas possible de traiter le fond du problème. Par ailleurs, nous estimons que le financement ne s'avère pas problématique. Il s'agit plutôt de réussir à mobiliser les personnes concernées. Nous recourons donc à des techniques de médiation. Des médiateurs sont donc formés soit en entreprise, soit au sein des centres de formation. Ces personnes pourront accompagner la personne concernée dans son parcours et sa démarche de réactivation des savoirs de base. Elles travaillent parfois au sein de l'entreprise, lorsque l'employeur a détecté un nombre important de personnes en difficulté. Le plus souvent, il s'agit d'entreprises confrontées à un important changement.
Quand il faut répondre à des besoins identifiés de façon plus éparse au sein de plusieurs entreprises, ce sont les centres de formation – en l'occurrence, les APP – qui assument ce rôle de médiation.

Cette démarche s'applique-t-elle également aux PME et TPE ?
Nous nous efforçons de réaliser un travail de même qualité, quelle que soit la taille de l'entreprise concernée. Cela s'avère toutefois plus compliqué dans les petites entreprises, notamment en raison de l'impératif de réactivité accrue qui leur est spécifique. En tout cas, il faut que la personne concernée soit mobilisée ; c'est pourquoi nous comptons sur les syndicats de salariés pour s'intéresser à ces démarches et les promouvoir.

Delphine LAURENT

Le FONGECIF, pour sa part, prend en charge la formation des salariés surtout dans une optique de reconversion ou d'évolution professionnelle. L'initiative en revient donc souvent au salarié dans le cadre du volontariat.

Il incombe aux conseillers du FONGECIF d'informer le salarié volontaire et de le conseiller sur le montage d'un dossier de financement. Il intervient également dans le cadre du bilan de compétence ou de la validation des acquis par l'expérience. En ce qui concerne les personnes les moins qualifiées ou en situation d'illettrisme, le FONGECIF a mis en place la troisième version de l'outil « Valoriser ». Nous financerons 120 parcours à ce titre en 2011. Il s'agresse aux publics à faible niveau de qualification, notamment dans le domaine des savoirs de base, et aux publics de migrants. Sont concernés les salariés en CDI, ainsi que certains en CDD.

Rencontrez-vous beaucoup de personnes en situation d'illettrisme dans le cadre de cette démarche individuelle ?

Nous en rencontrons quelques-unes, parfois dans le cadre d'une validation des acquis par l'expérience. Souvent, les candidats sont impressionnés par la complexité du parcours, et n'adhèrent pas toujours au dispositif. Cela s'explique parfois par une situation d'illettrisme. D'autres personnes nous sont également envoyées, soit par Pôle Emploi, soit par d'autres acteurs tels que les missions locales, des entreprises ou des partenaires syndicaux.

Luce DESSEAUX

Quid de l'illettrisme à l'école ?

Nous n'abordons pas la lutte contre l'illettrisme en tant que telle, mais plutôt sous l'angle de la lutte contre les inégalités sociales et territoriales. En la matière, notre région se situe à un niveau plutôt inférieur aux résultats nationaux – il en va de même pour le taux de bénéficiaires des *minima* sociaux et le taux de chômage. Il existe en effet une forme de déterminisme social. Notre lutte contre l'illettrisme commence pour nous dès l'école maternelle, qui possède une importance fondamentale dans l'acquisition du langage et la préparation à la lecture. Pourtant, cette école maternelle est remise en question, puisque seuls 7 à 8 % d'enfants de moins de 3 ans sont scolarisés – contre 25 % dix ans plus tôt. Ce chiffre diminuera encore dans les années prochaines, y compris dans les zones d'éducation prioritaire, alors que cette scolarisation permet précisément de lutter contre le déterminisme social. De plus, les effectifs des classes ne cessent d'augmenter, et ne permettent plus de travailler suffisamment la communication à l'oral, également très importante pour la lutte contre l'illettrisme. Le gouvernement supprime également des postes d'enseignant des réseaux pour la détection des enfants en difficulté. Cela n'occasionne aucun impact sur l'illettrisme actuel, mais l'illettrisme futur en sera certainement affecté. Enfin, la formation des enseignants a été très réduite, puisque certains pourront enseigner sans aucune expérience préalable.

Jean-Philippe MERCIER

Le rôle du centre Ressources Illettrisme

Le CREFOR est un centre de ressources sur l'illettrisme. Nous sommes des techniciens, chargés d'accompagner les acteurs régionaux dans la politique menée au niveau national en relation avec l'ANLCI. Nous produisons des ressources, des études, et œuvrons à la capitalisation des bonnes pratiques, notamment dans le cadre du Forum Permanent des Pratiques de l'ANLCI.

De nombreux travaux ont été menés par nos collègues des organismes de formation, autour du travail sur l'analyse du besoin. Il convient effectivement de procéder à la contextualisation de la demande. L'approche en entreprise possède également une spécificité, notamment en termes de pédagogie. En 2006, un colloque s'était tenu sur les compétences de base, et visait à répondre aux besoins de l'entreprise. L'objectif consistait précisément à rapprocher les propositions de formation et le monde de l'entreprise.

Thierry LEPAON

Evaluer la lutte contre l'illettrisme par un indicateur du bilan social des entreprises

Cette proposition de la CGT a été retenue par l'ensemble des membres du COE. Nous souhaitons que dans chaque entreprise de plus de 300 salariés, un débat annuel puisse se tenir autour de la problématique de l'illettrisme. Le bilan social est un document que l'entreprise doit remettre chaque année à l'administration du travail. Certes, la situation ne s'améliore pas en reportant des chiffres dans une colonne. Cette proposition pourrait toutefois permettre aux salariés d'intervenir pour imposer l'amorce d'un dialogue dans le cadre du comité d'entreprise, **sur la réalité de l'illettrisme dans l'entreprise et les moyens à mettre en œuvre pour y remédier.** A titre de comparaison, de nombreuses personnes s'étaient montrées très sceptiques lors de la réalisation du rapport sur l'égalité entre hommes et femmes. Pourtant, cette obligation a vraiment permis d'améliorer la situation. Toutefois, une seule mesure ne peut suffire à remédier à une situation aussi complexe que l'illettrisme.
De plus, les partenaires sociaux n'ont pas réussi à simplifier la formation professionnelle dans le cadre de l'accord national interprofessionnel. Par conséquent, le monde de la formation demeure opaque, et réservé aux seuls spécialistes. Heureusement, la formation réussit à fonctionner de façon satisfaisante, quoique perfectible. (…) Les mécanismes de formation s'avèrent souvent extrêmement complexes, mais la personne formée ne doit pas en pâtir. Il existe donc un réel enjeu de décloisonnement. L'individu, son évolution professionnelle et sociale, doivent être placés au cœur du processus.

Annick Benoît, membre du CESER Haute Normandie, Présidente de « l'Association des Amis de la Renaissance », organisatrice du festival du livre jeunesse de Rouen

« Notre festival de Rouen a 28 ans, et nous avons voulu inscrire la lutte contre l'illettrisme au cœur de cet événement. La lutte contre l'illettrisme constitue le fondement de ce festival, notamment parce qu'une vie se joue dès la maternelle. Nos militants ont été bien inspirés d'organiser ce festival autour de la lecture dès la petite enfance, car le goût de la lecture s'acquiert également dès la petite enfance. Ce goût peut toutefois se perdre s'il n'est sans cesse activé, au risque de perdre la compétence de la lecture.
Pour la première fois, nous avons voulu traiter de la thématique et travail, et nous sommes heureux d'avoir pu à cette occasion convier les acteurs clés, de l'ANLCI, du COE, à participer à nos débats. Nous sommes porteurs d'un combat collectif, et nous avons des outils, à nous de savoir nous en emparer. Emparons-nous aujourd'hui de ce rapport du COE pour faire de ce combat une priorité. »

DEBAT

Questions avec la salle

Pascal MOREL

Je milite au sein de la CGT de Renault Cléon. Je partage de nombreuses analyses parmi celles qui ont été exposées. En ce qui concerne l'intitulé du colloque, j'aurais préféré : « Illettrisme et travail, enjeux de société ». En effet, Madame Desseaux en a bien montré les enjeux. Il s'agit avant tout d'une vraie question politique de fond concernant notre choix de société. Dès la naissance, le destin d'un individu est à peu près tracé, et cela vaut également en termes de formation. Certains seront formés parfaitement, tandis que d'autres se verront mis en difficulté. Les questions d'organisation du travail doivent également être prises en compte. Par exemple, 80 % du plan de formation de Renault porte sur des objectifs managériaux ou de culture d'entreprise. Par ailleurs, je confirme que l'état de l'illettrisme dans l'entreprise n'a jamais fait l'objet du moindre débat dans le cadre du comité d'établissement de Renault Cléon.

Si ce sujet pouvait être intégré à l'ordre du jour, l'employeur serait placé en difficulté, car à formation accrue, rémunération accrue. Je suis également choqué par l'invasion de la langue anglaise dans les documents de l'entreprise, qui renforce encore la fragilité des personnes en situation d'illettrisme. Par ailleurs, les pays en voie de développement, par exemple en Amérique Latine, des politiques ambitieuses de lutte contre l'illettrisme sont mises en œuvre. De ce fait, les salariés ne se laisseront plus abattre et pourront exiger le respect de leurs droits et devoirs. Nous pourrons alors partager, transmettre nos savoirs et les faire grandir. Selon la Constitution, le premier droit de l'homme est le droit au travail. Il existe aussi un droit à l'éducation, à la culture, à l'information. Pourquoi une certaine élite disposerait-elle du droit au savoir, quand d'autres personnes ne seraient autorisées qu'à faire usage de leurs bras à des fins de productivité sans pouvoir réfléchir et formuler sa propre opinion ?

Philippe LEGRAND

Je milite au sein de la CGT du Calvados. Je souhaite apporter un témoignage : un employé de catégorie C avait sollicité une formation de base. Son responsable a estimé que cette formation ne lui servirait à rien – il est jardinier. Cet exemple montre qu'il est urgent de changer également les mentalités à tous les échelons de l'entreprise.

Philippe BOUTANT

Je suis chargé de l'ensemble des sujets relevant de l'activité des comités d'entreprise pour le compte de l'Union départementale CGT de Seine-Maritime. (…) Concernant l'illettrisme et le travail, je partage nombre des propos qui ont été tenus, mais le salarié a toujours été évoqué en tant qu'individu. Comment aborder cette question de façon collective dans l'entreprise – cela exclut automatiquement les salariés des entreprises de moins de cinquante salariés ? Cela implique de nouveaux droits pour les salariés, mais aussi, évidemment, pour les représentants du personnel. Aujourd'hui, un représentant du personnel ne dispose que de dix heures de délégation par mois pour réfléchir, alors que l'employeur réfléchit à temps plein pour faire du profit au détriment des salariés. Comment pouvons-nous alors aider nos collègues de travail afin qu'ils puissent avouer leur situation d'illettrisme ? Pourquoi les salariés ne se déclarent-ils pas spontanément ? C'est précisément parce que le travail constitue une contrainte, et pas un moyen d'émancipation : le salarié qui se déclarerait en situation d'illettrisme craindrait d'être le premier licencié en cas de plan social.

Raymond BAROUX

Je suis enseignant, et militant au sein de la CGT Educ'action. Vouloir éradiquer l'illettrisme me semble illusoire compte tenu de la fragilité des savoirs fondamentaux. On peut le constater dans les lycées professionnels. Les compétences de base acquises atteignent un niveau tellement faible qu'elles doivent être consolidées sans cesse. Il convient en tout cas de redonner confiance à ces personnes, afin que leur image soit suffisamment valorisée pour qu'ils acceptent de se confronter à des souvenirs négatifs. Par ailleurs, la validation des acquis peut constituer une solution, à condition de ne pas confondre intelligence et instruction.

Eric PUREN

Je suis responsable au sein de la FSU, et participe également au CESER. La question de l'illettrisme recouvre effectivement celle de l'autonomie du salarié dans le travail. Ce doit donc être une préoccupation collective, qui relève de la négociation sociale. La détection de l'illettrisme commence à faire l'objet d'une préoccupation dans le secteur privé, mais elle n'est quasiment pas prise en compte dans la fonction publique, et notamment dans la fonction publique d'Etat. Les agents de catégorie C sont ainsi particulièrement confrontés à ces problématiques. Par exemple, le travail dans une cantine scolaire nécessite l'appropriation de normes, de règles de sécurité et de savoirs nouveaux ; or il n'existe aucune instance pour évoquer ces problèmes. Par ailleurs, je ne suis pas certain qu'il soit possible de faire abstraction de la formation initiale d'une personne en situation d'illettrisme, au moins pour ne pas reproduire les mêmes erreurs.

Nathalie VERDEIL

Je suis la secrétaire générale de l'Union départementale CGT de l'Eure. Les chiffres du rapport du COE m'ont semblé choquants. D'ailleurs, la situation des personnes de 18 à 25 ans apparaît particulièrement préoccupante dans la Région, alors même que ces personnes ont fini leur scolarité depuis peu. Cette situation doit nous interpeller, et doit interpeller encore davantage les responsables politiques. Par ailleurs, compte tenu de l'attente de salariés vis-à-vis des organisations syndicales, nous devons former nos élus pour que la question soit mieux appréhendée par le biais de la formation, bien que l'accord national me paraisse excessivement complexe, et difficilement compréhensible, même pour les militants. Les outils mis à disposition des salariés s'avèrent trop compliqués. En tout cas, j'espère que si la lutte contre l'illettrisme est déclarée grande cause nationale, nous saurons assumer nos responsabilités à chaque niveau.

PLUS D'INFORMATIONS

. **Rapport du COE** téléchargeable sur www.coe.gouv.fr

. **Festival du Livre de Rouen :** http://www.festival-livre-rouen.fr - informations : contact@festival-livre-rouen.fr

. **Contact ANLCI :** **Hervé Fernandez**, Secrétaire général de l'ANLCI, herve.fernandez@anlci.fr - www.anlci.fr

.

Contact ANLCI en région:
Catherine Belmans, Chargée de mission régionale en Haute-Normandie, catherine.belmans@haute-normandie.pref.gouv.fr, **Tél.** : 02 32 76 50 44

CREFOR, Centre de Ressources Illettrisme.
Contacts : **Aïcha Talbi**, aicha.talbi@crefor-hn.fr,
Jean-Philippe Mercier, jean-philippe.mercier@crefor-hn.fr
Tél. : 02 32 18 49 30 – **Site internet** : www.crefor.asso.fr

. **Contact CGT Normandie** : normandie@cgt.fr
La CGT est membre du Comité Consultatif de l'ANLCI aux côtés des autres confédérations syndicales des salariés et patronales.

. **Consulter le journal trimestriel ANLCI Infos 16**
(janvier – mars 2011) sur www.anlci.gouv.fr
disponible sur demande auprès de virginie.lamontagne@anlci.fr
ou au 04 37 37 16 80