L'ENTREPRISE, PIÈCE MAÎTRESSE DE LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME

Éric Nédélec, coordonnateur national, Agence nationale de lutte contre l'illettrisme.

Propos recueillis par Gilbert Spiegel.

Les réalités de l'illettrisme, qui touche encore 2,5 millions de personnes en France, sont surprenantes, mais beaucoup de personnes concernées sont en fait en situation de travail. D'où l'importance de l'action en entreprise et le rôle essentiel que peuvent jouer les partenaires sociaux.

LA REVUE. **En France, l'illettrisme semble être un concept d'invention récente…**

E. N. Le terme d'invention est approprié, car on dit souvent que c'est ATD Quart-Monde qui est le premier à en avoir parlé dans les années 1970. À ce moment, on prend conscience, alors que la scolarité est obligatoire depuis presque un siècle, que des personnes qui sont allées à l'école ne maîtrisent pas suffisamment les savoirs fondamentaux, que leurs acquis « *ne leur permettent pas d'être autonomes dans des situations de la vie quotidienne* ». On insiste sur le fait que ce sont des individus qui ne peuvent pas retirer seuls de l'argent à un DAB, un billet de train à une borne, lire un message simple dans un cartable de l'enfant, remplir une déclaration d'impôt, ou lire une consigne de travail, car beaucoup sont en activité professionnelle. Nous sommes quotidiennement interpellés sur cette distinction en France car on a aussi l'analphabétisme et le français langue étrangère (FLE).

Une personne en situation d'illettrisme a un passé un peu particulier par rapport au savoir, à l'école, à l'apprentissage. Elle ne va pas avoir spontanément la motivation nécessaire pour entrer en formation. Il y a donc tout un travail préalable à faire pour qu'elle puisse retrouver d'abord confiance en elle, qu'elle ose le dire. Elle va d'abord dire : « *Je n'ai jamais été bien formé en orthographe* » ; plus tard, quand la relation de confiance est installée avec une autre personne, on peut déceler une situation d'illettrisme.

LA REVUE. **Cette situation est-elle en voie d'extinction ou au moins de diminution ?**

E. N. C'est le cas. Quand l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme a été créée, en 2000, c'était la suite d'un processus qui avait commencé à travers le rapport que Martine Aubry avait commandé en 1998. Mais on en parlait déjà bien avant. Dans les années 1980,

52-71_Eclairages.indd 67 16/04/2015 21:41:28

cela avait été considéré comme une priorité de l'État et une organisation avait été mise en place. Cela fait donc un moment que nous nous posons des questions sur ce problème, mais ce qui est nouveau au moment de notre création, c'est de se dire qu'avant d'agir, il faut d'abord savoir de quoi on parle, que tout le monde soit d'accord, que l'on crée un consensus au niveau des définitions. Le premier travail en 2002 a été de rassembler tous les acteurs concernés directement ou indirectement autour de la table ; il y avait aussi bien le Medef que la CFDT, le Secours populaire, le Secours catholique, la Ligue de l'enseignement, les Chambres de commerce. Et nous nous sommes tous mis d'accord sur un cadre de référence qui donne notamment cette distinction entre illettrisme, FLE et analphabétisme. C'est une originalité de notre pays. Ensuite, il faut savoir où agir, avec qui et comment. Jusqu'à 2004, date de la première enquête réalisée avec l'Insee, il n'y avait pas vraiment de chiffres.

Chaque année, on entendait des chiffres un peu fantaisistes sur le nombre de personnes qui ne maîtrisaient pas les savoirs de base. En 2004, nous avons réalisé une enquête avec l'Insee et quand les chiffres sont sortis pour la première fois en 2005, il y a eu plusieurs surprises. Cela a contribué à lutter contre beaucoup d'idées reçues. D'abord, on s'est aperçu que l'illettrisme n'est pas là où on l'attend : tout le monde croyait par exemple que c'était un problème qui se posait en zones urbaines sensibles, dans les banlieues, etc. ; or, on s'aperçoit que plus de la moitié des illettrés sont dans les zones rurales et faiblement peuplées. On pensait que l'illettrisme était un problème de jeunes avec les discours sur le fait que les jeunes d'aujourd'hui sont moins bien formés que dans les années 1950, un peu nostalgiques sur l'école d'autrefois. Là aussi les résultats montrent que l'illettrisme touche majoritairement (plus de 50 %) les plus de 45 ans, que les plus jeunes sont les moins concernés.

Troisième chiffre, et c'est là que l'on a énormément travaillé avec les partenaires sociaux, on pensait que l'illettrisme était un problème de bénéficiaires des minima sociaux, de demandeurs d'emploi, etc. Bien sûr, parmi les demandeurs d'emploi, il y a une proportion d'adultes en situation d'illettrisme plus importante que dans la moyenne nationale ; mais plus de la moitié des personnes en situation d'illettrisme sont en activité professionnelle, toutes branches professionnelles confondues. Évidemment, dans

ON PENSAIT QUE L'ILLETTRISME EST UN PROBLÈME DE JEUNES, AVEC LES DISCOURS UN PEU NOSTALGIQUES SUR L'ÉCOLE D'AUTREFOIS. OR LES RÉSULTATS MONTRENT QUE LES PLUS JEUNES SONT LES MOINS CONCERNÉS.

52-71_Eclairages.indd 68 16/04/2015 21:41:28

certaines branches, il y en a un peu plus que dans d'autres : le bâtiment, l'agro-alimentaire.

L'enquête de 2004 a donné un chiffre impressionnant puisque 9 % de la population française âgée de 18 ans à 65 ans, soit 3,1 millions de personnes, étaient en situation d'illettrisme. En 2012, nous avons reproduit la même enquête avec les mêmes outils de mesure ; on est passé à 7 % soit 2,5 millions. On a l'effet générationnel : plus on est âgé, plus les situations d'illettrisme sont nombreuses, donc cela veut dire que les plus âgés de la précédente enquête sont sortis de ces chiffres-là. Mais il y a aussi la mobilisation sans précédent, notamment du monde du travail, c'est-à-dire de l'environnement de l'entreprise : les OPCA (organismes paritaires collecteurs agréés), les partenaires sociaux, l'ensemble des acteurs concernés.

Au début des années 2000, les actions mises en œuvre dans le cadre de l'exercice du droit commun à tous les salariés à bénéficier d'une action formation concernaient souvent des effectifs très réduits et tenaient plus de l'expérimentation qu'autre chose. Si l'on regarde par exemple sur les trois dernières années avec la mobilisation du fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels, on a plus de 100 000 salariés qui ont bénéficié d'actions de formation, grâce à la mobilisation des OPCA, donc indirectement des partenaires sociaux. Aujourd'hui, on a vraiment changé d'échelle. Il faut que chaque acteur se sente concerné et réinterroge parfois ses propres politiques publiques.

Une des premières entrées a donc été le monde de l'entreprise. Il est un peu récurrent de dire que ceux qui ont accès à la formation ne sont pas forcément ceux qui en auraient le plus besoin. On sait aussi que l'accès à la formation passe d'abord par l'information sur la formation, et que la personne en situation d'illettrisme passera toujours à côté. Donc tout le travail effectué pendant des années avec les partenaires sociaux fait que c'est une question mieux abordée aujourd'hui.

LA REVUE. Le cinéaste Claude Chabrol, à propos de son film *La Cérémonie*, disait que les vrais prolétaires sont aujourd'hui les illettrés. Les nouvelles technologies ne viennent-elles pas encore renforcer cet aspect ?

E. N. Il est vrai que c'est compliqué, voire impossible d'avoir une vie sociale dans cette situation. En outre, l'employeur a maintenant besoin de performances pour son entreprise, de salariés qui *a minima* maîtrisent les savoirs de base. Il y a une telle complexification de l'environnement au sein même de l'entreprise que l'on ne peut plus se permettre ce qui était possible à l'époque des Trente Glorieuses où on pouvait quand même travailler

52-71_Eclairages.indd 69 16/04/2015 21:41:28

chez Renault à la chaîne, ou s'installer comme agriculteur en étant en situation d'illettrisme. Aujourd'hui, c'est même réglementairement impossible puisqu'il faut, pour s'installer comme exploitant agricole, avoir un BP (brevet professionnel).

Il y a plein d'activités professionnelles qui se sont complexifiées pour de nombreuses raisons. Parmi les analyses que l'on a pu faire, cette complexification tient à l'introduction de l'écrit sur des postes de travail où il n'était pas présent. Je ne dis pas qu'il n'était pas nécessaire auparavant, mais des salariés avaient des stratégies de contournement grâce à des habiletés professionnelles parfois plus importantes que chez d'autres car ils surinvestissaient d'autres formes de maîtrise, d'intelligence. C'est souvent l'introduction des démarches qualité qui ont obligé à changer. Avec la norme ISO 9000, par exemple, on est certifié si on peut prouver que tous les salariés maîtrisent *a minima* la lecture, l'écriture et le calcul. Lorsque j'étais formateur pour adultes dans les années 1990, je me souviens avoir formé un magasinier d'une entreprise agro-alimentaire au moment de la démarche qualité ; il avait 15-20 ans de boutique, m'expliquait qu'il avait trouvé ses petits trucs pour gérer les tonnes de marchandises qui entraient et sortaient. Apparemment il ne se trompait pas ! Et puis un jour, on lui a mis sur son poste de travail un ordinateur avec un tableau à double entrée où il a fallu marquer dans une case « *4 tonnes de sucre* »… La non-maîtrise de la lecture, de l'écriture et de l'outil numérique a fait que cette personne s'est retrouvée fragilisée.

LA REVUE. L'illettrisme n'est pas seulement le problème des entreprises, mais c'est là qu'on voit le mieux ce problème ?

E. N. Il faut sortir des clivages, des postures idéologiques, culturelles, syndicales, politiques qui consistent très souvent, dans notre pays, à chercher qui est le coupable. Aujourd'hui avec notre méthode de travail, notamment aidés par les partenaires sociaux, nous sommes dans une logique qui consiste plutôt à dire que chacun a sa part de responsabilité. Il faut des actions vers l'encadrement supérieur et intermédiaire : c'est une véritable démarche d'entreprise quand on veut lancer une action sur ce champ. Il faut sensibiliser ceux qui vont être amenés dans l'entreprise à parler de ce problème, à inciter les salariés à se former, à trouver les bons mots pour en parler.

Je me souviens d'avoir rencontré une DRH d'entreprise agro-alimentaire en Bretagne qui nous disait qu'elle avait voulu mettre en place une action formation ; elle avait mis des flyers du type « *si vous avez des problèmes en lecture et en écriture, un atelier est à disposition* ». Personne n'est venu ! Tant qu'on n'a pas été sensibilisé au problème, qu'on

52-71_Eclairages.indd 70 16/04/2015 21:41:28

ne sait pas comment cela se traduit, qu'on n'a pas compris que ces personnes, notamment les salariés, se cachent de leurs collègues de travail, de l'encadrement intermédiaire, on ne peut rien faire. Avec tout le travail qui a été accompli ces dernières années avec les OPCA, y compris avec des outils pour aborder cette question de façon beaucoup plus pertinente, quelque chose s'est finalement mis en place dans l'entreprise.

Un salarié qui a fait une formation, 75 heures au total, ce qui est peu pour sortir quelqu'un de l'illettrisme, explique qu'il se sent mieux sur son poste de travail, mais aussi quand il rentre chez lui, qu'il peut aider sa femme à remplir les papiers et sa fille pour l'école. Le patron, à la limite, cela ne le concerne pas ; sauf qu'on est là dans un cercle vertueux. Ce salarié, grâce à la mobilisation de son entreprise, est d'abord sur un objectif de performance, c'est logique. Mais il bénéficie d'une action de formation qui lui permet en tant qu'homme d'être mieux chez lui et tout le monde va s'y retrouver.

J'aime dire que les personnes en situation d'illettrisme ou à faible capital scolaire ne peuvent pas envoyer un texto d'amour à leur chéri(e) ! Parce qu'on pense toujours aux écrits utilitaires mais il y a aussi ça. Pour moi il y a trois dimensions.

Il faut lutter, sortir des 2,5 millions ; on est plutôt en bonne voie grâce aux partenaires sociaux et aux OPCA, ça avance.

TANT QU'ON N'A PAS ÉTÉ SENSIBILISÉ AU PROBLÈME, QU'ON N'A PAS COMPRIS QUE CES SALARIÉS SE CACHENT DE LEURS COLLÈGUES DE TRAVAIL, ON NE PEUT RIEN FAIRE.

Mais si l'on en sort et qu'en même temps le stock grossit parce qu'il y a de nouveaux entrants, ça ne va pas ; donc tout l'enjeu, c'est la prévention. Là, c'est l'Éducation nationale qui est un acteur majeur, mais pas le seul. Ils font plutôt bien d'ailleurs.

Le troisième élément, ce sont les 2,5 millions ; ce sont des citoyens, ils votent ou on voudrait qu'ils votent. Ils devraient avoir accès eux aussi à la culture, à la santé.

Je me souviens d'un échange avec une personne de l'ARS à propos du dépistage des cancers et du courrier que l'on reçoit à 50 ans… Ils se sont dit : quand on est en situation d'illettrisme, qu'est-ce qu'on en fait, de ce courrier. Cela peut donc aussi être une question de santé publique. Car ce sont des personnes qui sont moins touchées par des campagnes de prévention, moins sensibilisées à ces questions. C'est pour cela que l'on travaille beaucoup avec les acteurs de la santé qui sont des personnes-relais, avec les infirmiers de la santé au travail… Il y a donc vraiment un panel d'actions presque infini, chacun peut apporter sa pierre et celle des partenaires sociaux est essentielle. ●

52-71_Eclairages.indd 71 16/04/2015 21:41:28