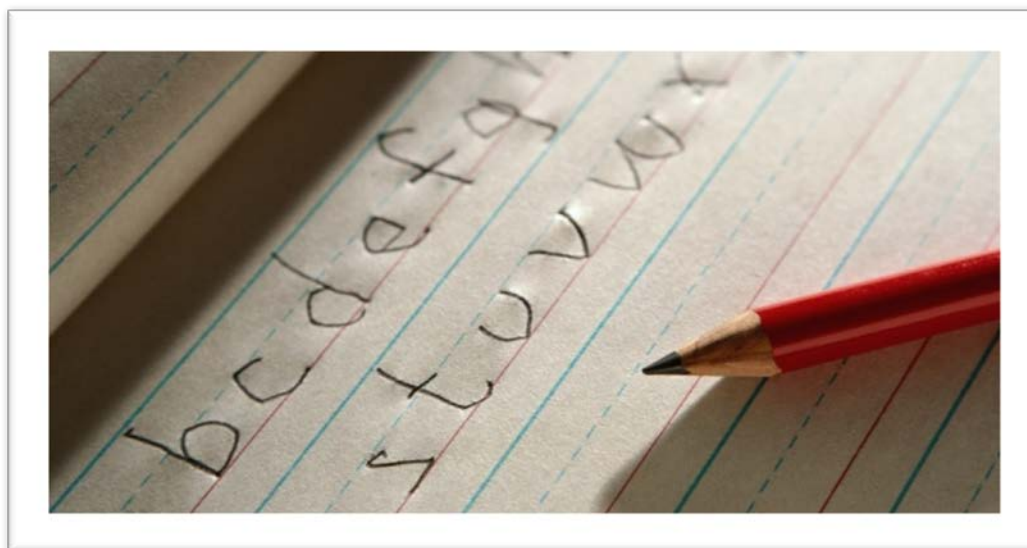


Des collectivités à la pointe

Source : <http://www.cnfpt.fr/sinformer/mediatheque/dossiers/lutte-contre-lillettrisme/national>

Lutter contre l'illettrisme, c'est d'abord reconnaître son existence. Une fois ce constat réalisé, les collectivités déploient des actions auprès des agents et des habitants. Exemples.



COMMUNAUTÉ URBAINE DE STRASBOURG : « DÉCLIC » GAGNANT POUR LES AGENTS EN SITUATION D'ILLETTRISME

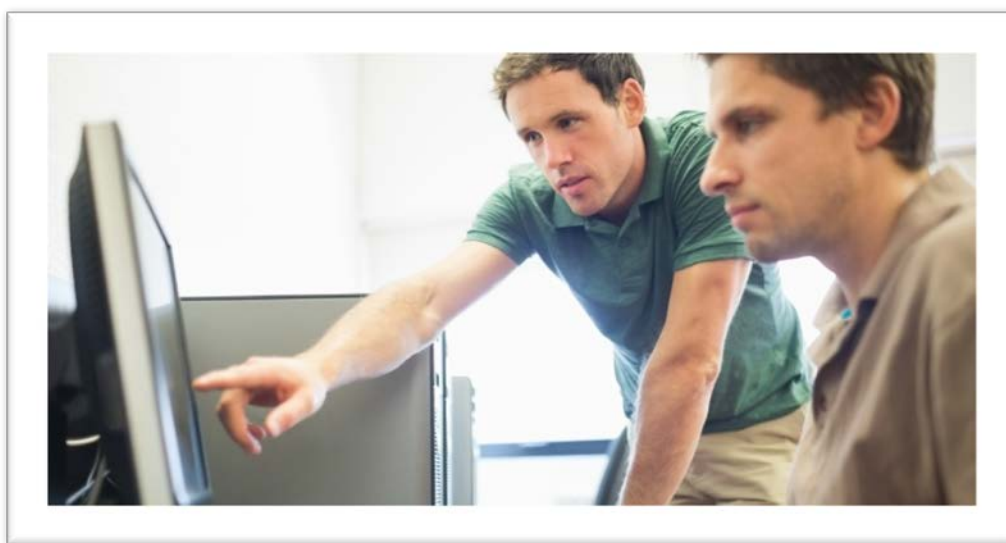
Suite à une étude menée par le CNFPT et des sociologues de l'université de Paris X sur l'illettrisme dans la fonction publique territoriale, la Communauté urbaine de Strasbourg (CUS) se porte candidate, en 1993, pour mettre en place le projet Déclic (Dispositif écrire, compter, lire, communiquer) auprès de ses agents. « *La CUS a été la première collectivité en France à expérimenter cette action, mise en place sur une période de dix-huit mois, indique Arnaud Kern, responsable formation à la CUS. Trois services ont été ciblés : propreté, funéraire et éducation, et une campagne de recrutement d'agents volontaires pour suivre la formation a été lancée. L'objectif était la consolidation des fondamentaux en expression écrite, orale et en mathématiques. Nous nous sommes également appuyés sur un centre de ressources pour permettre aux agents de se familiariser avec les outils informatiques.* » Près de 15 agents, accompagnés par des tuteurs volontaires, ont participé à la première session de formation, suivis par un deuxième groupe quelques mois plus tard.

Vers l'évolution de carrière

« À l'issue de ces deux expérimentations, nous avons décidé d'étendre le dispositif à l'ensemble des services, mais en y apportant certaines modifications », précise Arnaud Kern. Ainsi, aujourd'hui, les tuteurs ont disparu, mais l'implication des encadrants a été renforcée. « Nous distinguons les formations qui relèvent de la lutte contre l'illettrisme de celles qui relèvent de l'évolution de carrière et de la professionnalisation des agents. » Des groupes de niveau sont constitués à l'issue de tests de positionnement. Leurs objectifs ? Favoriser l'épanouissement personnel des agents, les aider à être plus à l'aise dans leur travail, contribuer au développement de leurs compétences professionnelles et faciliter leur évolution de carrière. Chaque année, environ 75 agents suivent ces formations.

Une formation jugée « très utile »

« Concernant le repérage des agents susceptibles d'intégrer ces formations, nous nous appuyons sur les remontées du terrain effectuées par les services. Mais le bouche-à-oreille fonctionne aussi beaucoup. Déclat existant depuis une vingtaine d'années, de nombreux agents viennent nous voir spontanément. » Un mot, enfin, sur la mesure de l'efficacité de ce dispositif : « À chaque fin de session, les agents sont invités à remplir un questionnaire. Et 90 % d'entre eux, quel que soit leur niveau, trouvent la formation qu'ils ont suivie très utile dans la maîtrise de leur activité professionnelle, mais aussi en matière de comportement et de communication sociale au travail. »



CONSEIL RÉGIONAL DE BASSE-NORMANDIE : DES PARCOURS PROFESSIONNELS SÉCURISÉS

En Basse-Normandie, on estime qu'entre 35 000 et 45 000 salariés auraient des difficultés avec les compétences de base. « Notre Région a toujours été mobilisée pour lutter contre toutes les formes d'illettrisme », indique Yannick Soubien, vice-président du Conseil régional de Basse-Normandie (CRBN), en charge de la formation tout au long de la vie.

Et nous sommes particulièrement attentifs à la formation des salariés dans cette situation, car ne pas maîtriser les compétences de base est un véritable frein pour profiter de la mobilité professionnelle ou s'engager dans un parcours de formation. » Un constat valable au sein des collectivités territoriales comme dans les sociétés privées. Sous l'impulsion du CRBN, une véritable synergie régionale a été créée autour du référentiel des compétences clés en situation professionnelle en formant ensemble les organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA) et les organismes de formation à son utilisation. Objectifs : se doter d'un langage commun et permettre l'appropriation d'une méthodologie mutualisée d'intervention.

Deux programmes phares

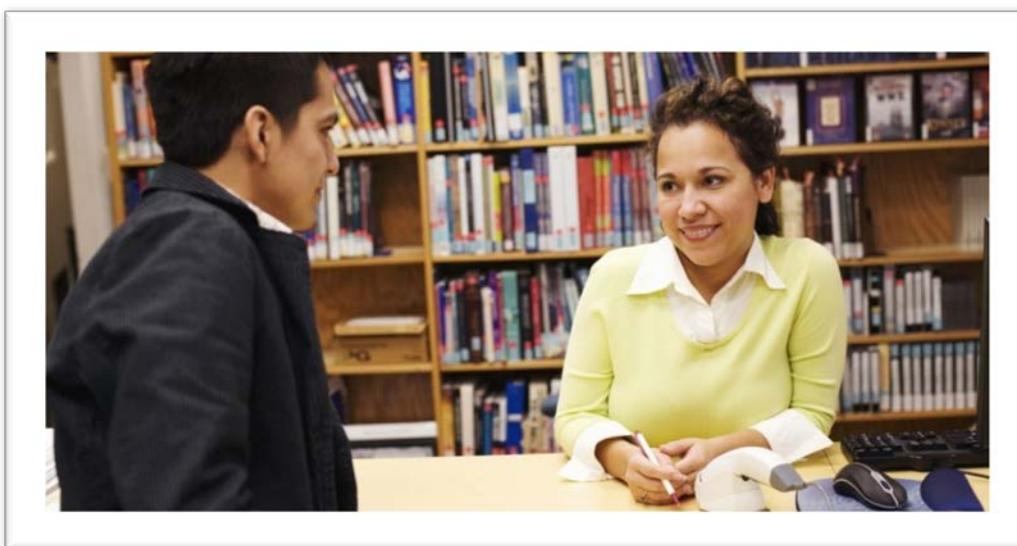
Le CRBN permet également aux demandeurs d'emploi et aux salariés ne pouvant pas accéder à un plan de formation ou à un congé individuel de formation de bénéficier d'une véritable remise à niveau. Au cœur de ce dispositif, deux programmes majeurs. Le programme de formation de base vise à un renforcement des connaissances en mathématiques et en français et propose une initiation à Internet. Le programme de formation générale complète, quant à lui, les bases de l'enseignement général, les connaissances en langues étrangères, en comptabilité et en technologies de l'information et de la communication. « *Chaque année, plus de 7000 Bas-Normands bénéficient de l'un de ces deux programmes de formation tout au long de la vie* », précise Yannick Soubien.

Des partenaires multiples

Partout sur son territoire, le CRBN accompagne et finance de nombreux dispositifs, et ce, avec des partenaires très divers : le CNFPT, les chambres de commerce et d'industrie, les chambres de métiers, les branches professionnelles, etc. Cela a été le cas avec la Maison de l'emploi et de la formation de l'agglomération caennaise (MEFAC) à l'occasion d'une opération de sensibilisation des entreprises du bassin de Caen-Falaise destinée à déclencher des demandes de formation pour les salariés en situation d'illettrisme. Le Conseil régional a également soutenu le dispositif clés en main, proposé par l'organisme agréé Opcalia, en faveur de la maîtrise des compétences clés de la propreté. Avec toujours l'objectif de renforcer les capacités de compréhension, de raisonnement et de communication, quels que soient les parcours professionnels !

En bref

Le RCCSP est un outil opérationnel produit par l'ANLCI qui permet d'analyser une situation professionnelle pour mettre en évidence les savoirs mobilisés. Il intègre les compétences de base permettant de communiquer à l'oral et à l'écrit avec ses collègues ou clients, de lire une consigne de sécurité, de se repérer dans l'espace et dans le temps ou d'utiliser les outils numériques.



CONSEIL GÉNÉRAL DE L'HÉRAULT : OUVRIR À TOUS LES PORTES DE LA MÉDIATHÈQUE

Parce que la lecture publique est un enjeu d'équité sociale autant que territoriale, le Conseil général de l'Hérault s'est résolument engagé dans ce domaine. Le nouveau bâtiment Pierresvives de 26 000 m², au sein de l'agglomération montpelliéraine, est l'un des signes les plus visibles de cette démarche de promotion de la culture pour tous. « *Le Conseil général a fait de la médiation sociale l'une de ses priorités*, précise Lucie Ambrosi, bibliothécaire. *Nous avons ainsi mené une réflexion approfondie sur les meilleures façons d'utiliser les nouveaux équipements.* » Les collections globales du service ont augmenté et du personnel a été recruté afin de guider et d'orienter les lecteurs les plus initiés comme les débutants.

Démystifier l'accès au livre

« *Les agents d'accueil et les bibliothécaires se posaient des questions. En effet, nous ne sommes pas des professionnels de la lutte contre l'illettrisme*, ajoute Lucie Ambrosi. *Comment démystifier l'accès au livre pour les personnes illettrées ne fréquentant pas spontanément une bibliothèque ? Comment en faire un lieu d'où elles ne se sentent pas a priori exclues, mais accueillies ?* » Les agents ont donc bénéficié d'une formation spécifique à l'accueil et à l'orientation des personnes en situation d'illettrisme, élaborée et dispensée avec l'appui du réseau de professionnels et des associations de lutte contre l'illettrisme.

Multiplier les initiatives

Cette mobilisation a aussi débouché sur une série d'initiatives dédiées plus particulièrement aux personnes en situation d'illettrisme, comme la co-organisation avec les associations d'animations régulièrement proposées aux adultes et aux enfants, la mise en avant d'ouvrages d'accès plus aisé (albums de photos, BD...) ou une action destinée aux personnes incarcérées. Depuis l'ouverture de la médiathèque Pierresvives, en septembre 2012, le nombre de ces nouveaux publics ne cesse de croître, comme l'observe Lucie Ambrosi. *« Nous obtenons de premiers résultats significatifs. Grâce au travail sur l'accueil de ces publics spécifiques et à la mise à disposition d'ouvrages simples d'accès - par exemple, des livres de photos de voyages ou de recettes de cuisine, les personnes illettrées poussent plus volontiers la porte de notre médiathèque. »*

CONSEIL RÉGIONAL DES PAYS DE LA LOIRE : DES PARCOURS D'ACCÈS À LA QUALIFICATION DES JEUNES

La Région Pays de la Loire fait de la formation professionnelle, notamment des jeunes, une de ses priorités. Pour créer de véritables passerelles entre insertion et qualification, le Conseil régional a fait évoluer son offre de formations professionnelles en créant des « parcours d'accès à la qualification ». Deux de ces parcours, qui intègrent des actions de remise à niveau ou d'acquisition des compétences clés, sont désormais ouverts aux jeunes en contrat « emploi d'avenir ».

Acquisition et développement des compétences clés

Le premier parcours, « Je m'oriente, je me prépare », a pour objectif d'aider les demandeurs d'emploi à accéder à une formation qualifiante, à un contrat d'apprentissage ou à un emploi aidé. Avec, à la clé, des actions de formation, de remise à niveau des savoirs de base, de découverte des métiers ou de construction du projet professionnel. Le second, « Acquisition et développement de compétences clés », a pour objectif de préparer à un concours ou à une formation qualifiante, par exemple. Il permet aussi de combler, dans une logique d'éducation permanente, une lacune identifiée. *« Ce second parcours est basé sur les huit compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie définies par la recommandation du Parlement européen du 18 décembre 2006, précise Dominique Dèbre, directeur adjoint et responsable du service Coordination, animation et ingénierie au sein de la direction de l'Emploi et de la formation professionnelle du Conseil régional des Pays de la Loire. Ces compétences sont indispensables à tout individu pour son intégration sociale, son développement professionnel et son épanouissement personnel. »*

Des missions locales prescriptrices

Ces formations d'acquisition et de développement des compétences clés sont individualisées en fonction des besoins de chaque personne, en tenant compte de ses acquis et de son projet. *« Les missions locales occupent une place centrale dans le dispositif, indique Dominique Dèbre. Elles sont les plus sollicitées et souvent les mieux à même de repérer les difficultés du jeune lorsqu'elles le reçoivent et réalisent le diagnostic de ses potentialités. »* Aujourd'hui, cette offre est disponible sur tout le territoire régional, puisque 22 sites de formation répartis dans les cinq départements des Pays de la Loire peuvent la prendre en charge.