

Mission relative à la lutte contre l'illettrisme

RAPPORT

Établi

Par MM. Yves HINNEKINT et Christian JANIN

Rapporteur de la mission : Mireille GAÜZERE, inspectrice générale des affaires sociales

Octobre 2019

SYNTHESE

Mme Muriel Pénicaud, ministre du travail, a saisi le 3 juin 2019 M. Yves Hinnekint, directeur général d'OPCALIA et M. Christian Janin, ancien président du Comité paritaire national de l'emploi et de la formation (COPANEF) d'une mission en vue d'élaborer des propositions en vue *de définir une stratégie de prévention et de lutte contre l'illettrisme*. Cette mission a reçu l'appui de Mme Mireille Gaüzère, inspectrice générale des affaires sociales. Le Gouvernement énonce un objectif *d'éradication de l'illettrisme des salariés et des demandeurs d'emploi*, ce qui appelle une réponse très ambitieuse.

En effet, selon les dernières données nationales disponibles, qui datent de 2011, 2,5 millions de personnes, soit 7% de la population âgée de 16 à 65 ans scolarisée en France ne maîtrisent pas les compétences de base nécessaires en lecture, écriture et calcul pour être autonomes dans des situations simples de leur vie quotidienne. Et l'illettrisme impacte le monde du travail : 6% des personnes en emploi et 10% des demandeurs d'emploi sont concernés. Ces deux publics sont prioritaires pour la mission qui n'a pas vocation à traiter des publics touchés par l'analphabétisme (qui concerne les personnes qui n'ont pas été scolarisées) ni du « français langue étrangère ».

Par ailleurs, les résultats des tests organisés pour l'ensemble des jeunes de 16/17 ans à l'occasion de la journée Défense et Citoyenneté mettent en évidence l'arrivée, chaque année, sur le marché du travail, de cohortes de l'ordre de 30 000 jeunes supplémentaires en situation d'illettrisme et au total d'environ 70 000 jeunes, soit 9% de la classe d'âge, en grande difficulté avec les savoirs de base. Faute de remédiation, ces derniers risquent de basculer dans l'illettrisme à l'âge adulte.

Ces hommes et ces femmes ne parviennent pas à lire, à écrire des messages simples : un formulaire en ligne, une liste de courses, une consigne de travail, un mode d'emploi, la prescription d'un médicament, les mentions figurant sur un emballage... Ils ont en commun de cacher leurs difficultés, de ne pas oser dire qu'ils ne savent pas lire ou écrire alors qu'ils ont été scolarisés.

Parmi les acquis de la lutte contre l'illettrisme depuis plusieurs décennies figurent des données partagées et robustes, des méthodes de travail, une coordination nationale et régionale, un outillage produits en commun sous l'égide de l'ANLCI depuis 2000 ainsi que, depuis 2014, le certificat CléA. etc...L'inscription tant dans le code de l'éducation que dans le code du travail de l'accès aux compétences de base et des actions de lutte contre l'illettrisme organise un mécanisme complet de déploiement et de financement desdites actions au titre de la formation initiale, de la formation tout au long de la vie ainsi que, depuis 2015, des Régions. L'ordonnance corrective d'Août 2019 a conforté le mécanisme de financement des actions de formation aux savoirs de base. **Pour la mission, il ne s'agit pas de remettre en cause la lutte contre l'illettrisme mais au contraire de l'intensifier et de faire plus et mieux car le nombre des personnes concernées reste trop important. Eradiquer l'illettrisme appelle un changement d'échelle des actions, à la mesure de l'effort consenti par la collectivité dans le cadre du plan d'investissement dans les compétences (PIC). Il faudra en outre organiser un déploiement efficace des actions et un financement renforcé dans le contexte nouveau de la loi « avenir professionnel » de 2018.**

Les propositions de la mission, fondées sur l'audition de plus de cent personnes ainsi que sur les résultats d'un questionnaire qualitatif auquel ont répondu de nombreux acteurs publics et privés dont 138 entreprises s'articulent autour de quatre axes : nommer l'illettrisme et mesurer les résultats (1), mettre en place une stratégie d'accompagnement adéquate pour chaque personne en situation d'illettrisme (2), dans l'entreprise, mettre en évidence les coûts de l'illettrisme et accompagner les salariés pour s'en sortir (3), tirer pour l'avenir les conséquences de ces propositions en matière de gouvernance (4).

1 - Nommer l'illettrisme, mesurer les résultats : Mieux repérer l'illettrisme doit être, comme les gestes du premier secours, une compétence très largement diffusée. Mieux accompagner est en revanche une compétence spécifique aux intervenants.

Au-delà d'indispensables campagnes d'information, pour certaines nationales pour d'autres ciblées, les personnes auditionnées par la mission ont, de manière unanime, appelé de leurs vœux une intensification de la formation des acteurs.

A l'échelon national, il est nécessaire de mesurer régulièrement le niveau d'illettrisme avec des outils robustes. L'enquête de l'INSEE « information vie quotidienne » (IVQ) adossée au recensement devra être renouvelée en 2022 puis, dans les mêmes conditions, au minimum tous les cinq ans faute de quoi aucune évaluation de l'impact des actions engagées ne sera possible.

Il importe aussi de continuer de mesurer avec l'outil actuel, chaque année, le nombre de jeunes en difficulté avec les savoirs de base au cours de la journée Défense et citoyenneté (où l'on peut toucher toute la classe d'âge) et, à terme, au cours de la première séquence du service national universel.

Sur le fondement de ces données nationales récurrentes, il faudra **fixer un objectif national de recul de l'illettrisme.**

2 - mettre en place une stratégie d'accompagnement adéquate pour chaque personne en situation d'illettrisme

La mission propose de faire de l'évaluation préalable CléA, si nécessaire en l'adaptant, l'outil de référence gratuit pour tous à utiliser par tous les accueillants de personnes en insertion, en recherche d'emploi ou en activité.

Les outils pédagogiques existants doivent être identifiés et largement diffusés à l'initiative de l'ANLCI et, localement, des « Transition pro » ainsi que des centres régionaux de ressources illettrisme.

Autant il est indispensable d'identifier l'illettrisme comme cause nationale, de mesurer le nombre des personnes concernées et de les repérer, autant il est indispensable de ne pas être stigmatisant et de transformer le champ lexical "pathologique" autour de l'illettrisme. En effet, comme l'indiquait à la mission un responsable national d'une organisation professionnelle, « Dire que l'on est illettré, c'est un *coming out*, avec la violence psychologique qui s'y attache ». De manière générale, l'objectif est de créer des environnements bienveillants, en s'appuyant sur tous les guichets d'accueil existants ou à créer, sans en privilégier aucun, de sorte de garantir que sur tout le territoire il y ait pour les salariés, comme les entreprises, une solution : un « village AFPA, un service de proximité dédié de l'OPCO.

Les nouveaux organismes « Transition pro » (ex Coparef/Fongecif) ont, par accord national interprofessionnel des partenaires sociaux de mars 2019, compétence sur CléA en région. Il sera donc possible de les utiliser comme « relais illettrisme » pour la population active dans chaque région.

Les jeunes en difficulté avec les savoirs de base rencontrent, de ce fait, des obstacles pour obtenir un contrat d'apprentissage et, lorsqu'ils l'obtiennent, sont fortement exposés au risque de rupture anticipée de ce contrat. Le PIC va permettre d'organiser et de financer à grande échelle des actions de prévention et de remédiation en développant, de manière massive, des réponses adaptées. Il est essentiel d'assurer la réussite des parcours en apprentissage pour les jeunes en situation d'illettrisme en développant massivement, comme prévu par le PIC, les capacités en termes de pré-apprentissage et de GEIQ. Dans les cas où cela est nécessaire, on pourra financer au titre de l'alternance une préparation opérationnelle à l'emploi (POE) en amont du contrat. La mission propose aussi d'introduire systématiquement une sensibilisation au repérage et à la pédagogie en

matière d'illettrisme dans la formation des tuteurs (pour les contrats de professionnalisation) et des maîtres d'apprentissage (pour les contrats d'apprentissage) et de former *via* l'ANLCI (financement *via* le PIC) des salariés de chaque CFA à la prise en compte des difficultés des apprentis avec les compétences de base.

S'agissant des demandeurs d'emploi, l'investissement exceptionnel et sans précédent décidé par le Gouvernement sur la thématique de la formation des demandeurs d'emploi (42% des quinze milliards d'euros disponibles sur le PIC) augure d'un succès en matière de lutte contre l'illettrisme. Mais sans un travail « cousu main » sur les compétences de base, aucune insertion vers la formation qualifiante et l'emploi durable n'est possible. Il est donc indispensable que l'accompagnement des publics en difficulté avec les compétences de base soit financé dans le cadre des marchés, car de l'accompagnement dépend la réussite de la formation.

La mission suggère par ailleurs un plan d'action spécifique et ambitieux pour l'outre-mer, au regard de l'ampleur des difficultés mesurées au cours des journées défense et citoyenneté dans ces régions.

3 - S'agissant des salariés en entreprise, la mission est partie du constat selon lequel l'illettrisme induit des coûts cachés importants pour l'entreprise, peu ou mal repérés par ses dirigeants comme par son encadrement intermédiaire et de ce fait non pris en compte pour définir de stratégies de remédiation. M. Pascal Moulette de l'Université Louis-Lumière Lyon II, auteur d'une thèse sur l'illettrisme en entreprise et de nombreuses publications sur ce thème a développé une méthodologie intéressante en la matière. **Il est proposé de mettre en évidence le coût de l'illettrisme pour les entreprises, diffuser rapidement les méthodes en ce domaine en formant début 2020 dans chaque OPCO des personnes chargées de relayer la démarche et en mettant largement à disposition des entreprises un outil numérique gratuit d'auto-diagnostic sur les sites publics**

Il importe d'inscrire résolument l'illettrisme dans la formation professionnelle en s'appuyant dans toute la mesure du possible sur la modularité de CléA pour valider chaque étape du parcours d'acquisition des savoirs de base, d'obtenir que CléA soit accessible gratuitement pour tout salarié sans qualification professionnelle; de rendre CléA éligible à Pro-A, même en deçà de 150h de formation ; obtenir que l'engagement du salarié ou du demandeur d'emploi dans un parcours CléA se fasse sans imputer son CPF, ni son CPF de transition.

A cette fin, il est proposé **d'engager les opérateurs de compétences en bonifiant les conventions d'objectifs et de moyens entre la DGEFP et les OPCO pour les OPCO qui s'engagent sur l'enrichissement des compétences de base** (observatoire, ingénierie de repérage, actions pour les entreprises de moins de 50 salariés)

4- De ces orientations résultent la nécessité de renforcer le GIP ANLCI et d'améliorer sa gouvernance. La mission propose notamment, sans changement du périmètre des compétences du GIP ANLCI : de signer avant fin 2019 une convention sans limitation de durée, de demander à France Compétences, aux Régions, et à chaque OPCO d'adhérer au GIP, de mentionner explicitement, dans la convention constitutive du GIP, la tutelle du ministère chargé de la formation professionnelle, de confier à l'ANLCI la mission d'animer nationalement le réseau des CRIA de chaque région, de relancer le conseil scientifique. **Il est enfin essentiel de confirmer un réseau de dix-huit correspondants régionaux « illettrisme » à plein temps, métropole et outre-mer, salariés de l'agence nommés, pour chaque région, sur proposition du préfet de région et de prévoir à cette fin un financement pérenne et stable (1,5 millions d'euros).**

SOMMAIRE

TABLE DES MATIERES

SYNTHESE	3
SOMMAIRE.....	7
RAPPORT	9
1 LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME : UN COMBAT DE LONGUE HALEINE, A POURSUIVRE ET INTENSIFIER.....	12
1.1 Les acquis de la lutte contre l'illettrisme :.....	12
1.1.1 Une définition commune de l'illettrisme et un cadre de référence partagé.....	12
1.1.2 Un référentiel des compétences clés en situation professionnelle très utile	13
1.1.3 Une forte mobilisation nationale des acteurs au sein du collectif « agir ensemble contre l'illettrisme ».....	14
1.1.4 Des lignes directrices pour que le numérique profite à tous :	15
1.1.5 Des actions à intégrer dans des stratégies d'ensemble du Gouvernement	15
1.2 Des fragilités à traiter.....	16
1.2.1 Des données robustes mais trop anciennes	16
1.2.2 une identification et une diffusion des bonnes pratiques et des outils pédagogiques à développer	17
1.2.2 Une animation nationale très contrainte	17
1.2.3 Un déploiement territorial insuffisant.....	18
1.3 Les actions de lutte contre l'illettrisme au cœur de la formation professionnelle	22
1.3.1 Un cadre juridique clair et complet.....	22
1.3.2 Des avancées notables dans les branches professionnelles grâce aux financements du fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP)	24
1.3.3 Mais une sensibilisation et un outillage des entreprises qui demeurent insuffisants	25
1.3.4 Un outil majeur pour faire reculer l'illettrisme : la certification CléA	26
1.4 Globalement, l'illettrisme a régressé en France entre 2004 et 2011 mais son <i>éradication</i> exigera un « changement d'échelle » des actions engagées.....	28
1.4.1 Des indicateurs globaux d'illettrisme en recul	29
1.4.2 L'arrivée continue de cohortes de jeunes en situation d'illettrisme sur le marché du travail	30
1.4.3 La question des DOM.....	32
2 CHANGER D'ECHELLE DANS LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME	36

2.1	Nommer l'illettrisme, en parler, mesurer les résultats	36
2.1.1	Au niveau individuel, mieux repérer les situations d'illettrisme.....	36
2.1.2	Communiquer sans relâche sur l'illettrisme pour que nul n'en ignore la réalité.....	37
2.1.3	A l'échelon national, mesurer régulièrement le niveau d'illettrisme avec des outils robustes :	38
2.1.4	Sur le fondement de ces données nationales récurrentes, fixer un objectif national de recul de l'illettrisme.....	39
2.2	Pour chaque personne en situation d'illettrisme, mettre en place une stratégie d'accompagnement adéquate	40
2.2.1	Agir en faveur des jeunes en insertion	41
2.2.2	Accompagner les demandeurs d'emploi :.....	43
2.2.3	Déployer un plan d'action spécifique pour l'outre-mer.....	44
2.3	Dans l'entreprise, ce que coûte l'illettrisme, comment accompagner les salariés pour en sortir ?.....	46
2.3.1	Le coût de l'illettrisme – pour une méthode d'action au sein de l'entreprise.....	46
2.3.2	Inscrire résolument la lutte contre l'illettrisme dans la formation professionnelle.....	48
2.3.3	Le financement des actions en entreprise.....	50
2.4	Conséquences relatives à la gouvernance : un GIP ANLCI renforcé associant les Régions et les OPCO 52	
	LISTE DES ANNEXES.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
	ANNEXE N°1 : LETTRE DE MISSION	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
	ANNEXE N°2 : LISTE DES PERSONNES RENCONTREES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
	ANNEXE N°3 QUESTIONNAIRE ETABLI PAR LA MISSION	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
	ANNEXE N°4 LISTE DES CONTRIBUTIONS ECRITES REÇUES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
	ANNEXE N°5 SYNTHESE DES REPNSES DES ENTREPRISES ETABLIE PAR L'ASSOCIATION NATIONALE DES DIRECTEURS DES RESSOURCES HUMAINES (ANDRH)	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
	ANNEXE N°4 : DOCUMENTS DE REFERENCE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
	ANNEXE N°6 : STATISTIQUES RELATIVES A CLEA	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
	ANNEXE N°6 CONTRIBUTION ETABLIE PAR M. PASCAL MOULETTE, MAITRE DE CONFERENCES A L'UNIVERSITE DE LYON II « LA GESTION DES SITUATIONS D'ILLETTRISME AU SERVICE DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL ET DE LA PERFORMANCE COLLECTIVE ».....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
	ANNEXE N°9 : STATISTIQUES RELATIVES A LA "JOURNEE DEFENSE ET CITOYENNETE" ..	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

RAPPORT

Mme Muriel Pénicaud, ministre du travail, a saisi le 3 juin 2019 M. Yves Hinnekint, directeur général d'OPCALIA et M. Christian Janin, ancien président du Comité paritaire interprofessionnel national de l'emploi et de la formation (COPANEF) d'une mission relative à la lutte contre l'illettrisme (annexe 1 : lettre de mission). Cette mission a reçu l'appui de Mme Mireille Gaüzère, inspectrice générale des affaires sociales. La ministre attend pour le 15 octobre prochain *des propositions en vue de définir une stratégie de prévention et de lutte contre l'illettrisme*.

La mission n'est pas mandatée pour réaliser une évaluation de la lutte contre l'illettrisme. Le rapport de 2016 de la Cour des Comptes et de nombreuses autres études ¹ éclairent utilement la réflexion. La mission a cherché à identifier ce qui marche et ce qui ne marche pas pour proposer les évolutions nécessaires. Elle s'est efforcée d'articuler ses propositions avec les réformes actuellement engagées par le Gouvernement, parmi lesquelles la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté, le développement du numérique, le service national universel ou le programme d'investissement dans les compétences (PIC). Ce dernier permet un investissement massif de l'Etat en faveur des personnes les plus fragiles.

Il ne s'agit pas de remettre en cause la lutte contre l'illettrisme mais au contraire de l'intensifier et de changer d'échelle car le nombre des personnes concernées reste trop important. Il s'agit de faire plus et mieux, pas nécessairement autrement. Le Gouvernement énonce un objectif *d'éradication de l'illettrisme des salariés et des demandeurs d'emploi*, ce qui appelle une réponse très ambitieuse.

Selon les dernières données nationales disponibles, qui datent de 2011, 2,5 millions de personnes, soit 7 % de la population âgée de 16 à 65 ans scolarisée en France ne maîtrisent pas les compétences de base nécessaires en lecture, écriture et calcul pour être autonomes dans des situations simples de leur vie quotidienne, après avoir été pourtant scolarisées.²

Ces hommes et ces femmes ne parviennent pas à lire, à écrire des messages simples : un formulaire en ligne, une liste de courses, une consigne de travail, un mode d'emploi, la prescription d'un médicament, les mentions figurant sur un emballage... Elles ont en commun de cacher leurs difficultés, de ne pas oser dire qu'elles ne savent pas lire ou écrire alors qu'elles ont été scolarisées. Lire, écrire, compter ne sont pas devenus pour elles des automatismes parce qu'elles n'ont pas acquis assez solidement au cours de leur scolarité ces bases indispensables pour être à l'aise au travail, en famille et dans la société. Elles ont aussi pu désapprendre les bases de la lecture, de l'écriture et du calcul au fil des années.

La structuration de la politique publique relative à la lutte contre l'illettrisme et au développement de l'accès aux savoirs de base représente un enjeu majeur pour le Gouvernement, et en premier lieu pour le ministère du travail, afin de sécuriser les parcours professionnels des personnes. En effet, l'illettrisme impacte le monde du travail : 6 % de ceux qui sont dans l'emploi et ont été scolarisés en France sont confrontés à l'illettrisme et 10 % des demandeurs d'emploi sont concernés.³ Ces deux

¹ Voir notamment Conseil d'orientation pour l'emploi « Illettrisme et emploi », novembre 2010, Conseil national de la formation professionnelle tout au long de la vie, « Prévention et lutte contre l'illettrisme », la Documentation française, février 2014, France Stratégie, « Lutter contre l'illettrisme, un impératif économique et social », note d'analyse n°34, Août 2015 et, sur l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme, Cour des Comptes, mai 2016, IGAS-IGAENR, « Evaluation de l'action du GIP-ANLCI », avril 2012 et « Mission de préfiguration pour l'agence de la langue française », novembre 2016.

² Enquête Information et Vie Quotidienne INSEE-ANLCI 2012, adossée au recensement de la population.

³ Ibidem. Sur les 2 500 000 personnes confrontées à l'illettrisme : plus de la moitié ont plus de 45 ans, 51 % sont dans l'emploi, plus de la moitié vivent dans des zones rurales ou faiblement peuplées, 71 % utilisaient le français à la maison à l'âge de 5 ans. Par ailleurs, 10 % des demandeurs d'emploi et 20 % des allocataires des minima sociaux sont confrontés à l'illettrisme.

publics sont prioritaires pour la mission qui n'a pas vocation à traiter des publics touchés par l'*analphabétisme* (qui concerne les personnes qui n'ont pas été scolarisées) ni du « *français langue étrangère* ».

Le ministère du travail est chef de file en matière de lutte contre l'illettrisme et doit remplir une fonction de mobilisation de tous les ministères et partenaires. En conséquence, la mission s'est attachée à associer tous les ministères à ses réflexions. En dépit du calendrier estival, l'accueil de l'ensemble des partenaires a été très constructif. La mission a rencontré une centaine de personnes (annexe 2 : liste des personnes rencontrées) parmi lesquelles :

- le délégué général à l'emploi et à la formation professionnelle et son équipe, la direction générale de Pôle emploi, la direction générale de l'AFPA dont le rôle dans le système cible sera certainement à renforcer, le haut-commissaire à l'investissement dans les compétences pour travailler autour du PIC, la direction de France Compétences qui soutient dans ses objectifs l'acquisition du socle des compétences professionnelles comme première marche d'une montée en compétences professionnelles de tous les salariés.
- le ministère de l'Education nationale, dans plusieurs de ses composantes (DGESCO, DJEPVA, INJEP, inspecteurs généraux ou universitaires), qui a participé activement à la réflexion.
- l'ensemble des administrations centrales concernées dans les différents départements ministériels, notamment la culture, la justice, l'intérieur, la défense, l'outre-mer ainsi que le commissaire général à l'égalité des territoires et le délégué interministériel à la prévention et à la lutte contre la pauvreté des enfants et des jeunes.
- le Commissaire du Gouvernement près l'ANLCI, le directeur de l'agence, l'ancien président de l'agence, les salariés, les représentants du personnel dans leurs locaux à Lyon, les représentants des centres régionaux de ressources en matière de lutte contre l'illettrisme et l'analphabétisme (CRIA), l'ensemble des membres actuels de l'Assemblée générale de l'ANLCI ainsi que les correspondants régionaux « illettrisme ».
- la totalité des organisations patronales et syndicales au niveau interprofessionnel.
- des entreprises confrontées à la question de l'illettrisme de certains de leurs salariés.
- l'Assemblée des Régions de France. Il se dessine qu'au regard des compétences nouvelles des Régions aux termes du code du travail et du CGCT depuis 2015, celles-ci devront être associées à la gouvernance future selon des modalités à définir.

La mission s'est aussi attachée à interroger des experts et scientifiques. Elle a également échangé directement avec des personnes en situation d'illettrisme. La mission s'est rendue dans le Nord pour rencontrer les services de l'Etat et les équipes des ateliers pédagogiques personnalisés (APP) d'Arras. Elle a rencontré des agents de Pôle emploi de Normandie qui ont développé des actions particulièrement intéressantes, ainsi que des salariés des centres régionaux illettrisme et analphabétisme (CRIA) réunis en Assemblée générale à Lyon.

Afin d'élargir et d'approfondir les réflexions au-delà des entretiens, la mission a par ailleurs établi un questionnaire qualitatif (annexe 3), transmis à partir du 5 juin à de nombreux partenaires publics et privés en vue de recueillir des contributions écrites (annexe 4 : liste des contributions reçues). En outre, l'Association nationale des directeurs des ressources humaines (ANDRH) a pris l'initiative d'envoyer ce questionnaire aux entreprises adhérentes et a communiqué les retours enregistrés (138 entreprises ont répondu par écrit - voir synthèse en annexe 5). Ces éléments donnent un éclairage précieux pour essayer de progresser dans la formulation de propositions.

Au regard du panorama ainsi dressé des avancées constatées et des fragilités identifiées (1), les propositions de la mission (2) s'articulent autour de quatre axes : nommer l'illettrisme et mesurer

les résultats (2-1), mettre en place une stratégie d'accompagnement adéquate pour chaque personne en situation d'illettrisme (2-2), dans l'entreprise, mettre en évidence les coûts de l'illettrisme et accompagner les salariés pour s'en sortir (2-3), tirer pour l'avenir les conséquences de ces propositions en matière de gouvernance (2-4).

1 LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME : UN COMBAT DE LONGUE HALEINE, A POURSUIVRE ET INTENSIFIER

C'est le rapport de Gabriel Oheix⁴ au Premier ministre en février 1981 qui a pour la première fois utilisé le terme et proposé de « lancer une campagne de lutte contre l'illettrisme » et, pour la préparer, suggérait la mise en place d'un groupe de travail. Ce dernier a travaillé début 1983 et débouché sur un rapport au Premier ministre intitulé « Des illettrés en France »⁵. Sur ce fondement, des mesures ont été adoptées par le Conseil des ministres du 11 janvier 1984. A été notamment constitué un groupe permanent de lutte contre l'illettrisme (GPLI) auquel a succédé, dans le même esprit, en 2000, suite au rapport de Marie-Thérèse Geffroy, l'agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI), organisée, en dépit de sa dénomination, sous la forme d'un groupement d'intérêt public⁶. En janvier 2005, le plan de cohésion sociale de Jean-Louis Borloo a repris la thématique de manière volontariste⁷, notamment dans ses axes « cohésion sociale » et « réussite éducative ». Sous l'effet de la mobilisation conjointe de nombreux acteurs de terrain autour de l'ANLCI, la lutte contre l'illettrisme a ensuite été déclarée « grande cause nationale » pour l'année 2013.⁸ Suite aux attentats de 2015, sous l'impulsion de Patrick Kanner, le comité interministériel « égalité et citoyenneté » de mars 2015 a initié des mesures relatives à la langue française⁹. Une mission de préfiguration d'une agence de la langue française a été confiée en juin 2015 à M. Loïc Depecker puis en 2016 à M. Thierry Lepaon. Dans le prolongement, Thierry Lepaon, a été nommé délégué interministériel à la langue française et à la cohésion sociale et président de l'ANLCI de 2017 à février 2019.¹⁰ L'engagement du ministère chargé du travail et/ou de la formation professionnelle se poursuit depuis plus de trente ans, la délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) exerçant à titre principal et en continu la tutelle sur l'ANLCI, au sein d'une gouvernance réunissant également les principaux départements ministériels concernés.

1.1 Les acquis de la lutte contre l'illettrisme :

1.1.1 Une définition commune de l'illettrisme et un cadre de référence partagé

Si le slogan « lutte contre l'illettrisme » peut apparaître pour certains acteurs comme négatif et pour les personnes concernées comme stigmatisant, tout le monde s'accorde à considérer que ce slogan a l'avantage de bien fixer l'objectif politique visé par les pouvoirs publics.

⁴ Gabriel Oheix, inspecteur général des affaires sociales, Rapport au Premier ministre, « Contre la précarité et la pauvreté - soixante propositions » février 1981

⁵ Véronique Espérandieu, Antoine Lion, avec la collaboration de Jean-Pierre Bénichou, « Des illettrés en France », rapport au Premier ministre, Documentation Française, janvier 1984.

⁶ Marie-Thérèse Geffroy, « Lutter contre l'illettrisme », La Documentation française, 1999

⁷ Les années suivantes ont notamment été marquées par la publication de l'ouvrage de Luc Ferry, ancien ministre de l'Education nationale, en 2009 « Combattre l'illettrisme », Editions Odile Jacob, 370 pages.

⁸ La politique de « lutte contre l'illettrisme » est contestée par certains intellectuels comme processus de stigmatisation qu'induirait la valorisation sociale de la culture lettrée. Voir par exemple Bernard Lahire « L'invention de l'illettrisme », Editions La Découverte, 370 pages, 1999.

⁹ « Egalité et citoyenneté : la République en actes » - Réunion interministérielle du 6 mars 2015 - Premier ministre - voir pages 15 à 18. « La langue de la République est le français »

¹⁰ Thierry Lepaon, « Osons vaincre l'illettrisme », Editions Le Robert, 160 pages, 2018.

Pour que tout le monde parle de la même chose et que les solutions soient bien orientées vers les personnes réellement confrontées à l'illettrisme, il faut aujourd'hui **maintenir le consensus qui s'est établi pour définir l'illettrisme.**¹¹

L'adoption en 2003, sous l'égide de l'ANLCI, d'un **cadre national de référence pour l'accès de tous à la lecture, à l'écriture et aux compétences de base**, comportant des degrés de sortie de l'illettrisme conforte cette définition et fixe collectivement le seuil au-dessus duquel une personne est sortie de l'illettrisme. C'est cette définition qui sert aujourd'hui de référence, notamment à l'INSEE, dans la conduite des enquêtes sur la mesure de l'illettrisme. C'est aussi cette définition qui sert de référence aux branches professionnelles, aux services de l'Etat et aux conseils régionaux qui mettent en place des actions de lutte contre l'illettrisme. Indépendamment des orientations stratégiques choisies par telle ou telle organisation en fonction de sa sensibilité, ce qui compte, lorsqu'on s'engage contre l'illettrisme, c'est de se référer à des indicateurs communs et particulièrement d'avoir défini clairement le niveau à partir duquel on peut considérer qu'une personne est sortie de l'illettrisme.

Cette définition commune et ce cadre de référence ne nécessitent en 2019 qu'une seule modification portant sur l'ajout dans son périmètre des compétences numériques de base nécessaires aux individus pour éviter l'illectronisme¹². Pour la mission toutes les réflexions et toutes les analyses et propositions avancées dans ce rapport incluent la lutte contre l'illectronisme dans celle contre l'illettrisme sans qu'il en soit à chaque fois fait mention.

1.1.2 Un référentiel des compétences clés en situation professionnelle très utile

Ce référentiel, adopté en 2009 par l'ANLCI, a été particulièrement précieux pour les partenaires sociaux (notamment pour mettre en place en 2014 le référentiel de certification interprofessionnelle CléA) et aux fonctions publiques hospitalière et territoriale (CNFPT et ANFH).

Ce référentiel, en dehors des adaptations liées à la nécessité d'intégrer la dimension numérique (adaptations qui sont engagées notamment avec la création du CléA numérique), reste une brique déterminante de la lutte contre l'illettrisme. Il ne comprend pour l'instant pas la dimension « deuxième langue » ni la dimension civique et sociale au contraire des recommandations 2006/962/CE du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2006 en matière de compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie. L'anglais pourrait à terme être inclus dans le référentiel.

¹¹ L'illettrisme qualifie la situation d'un adulte (plus de 16 ans) qui a été scolarisé mais qui n'a pas acquis une maîtrise « suffisante » de la lecture, de l'écriture et du calcul. Cette personne doit réapprendre et renouer avec les formations de base (lutte contre l'illettrisme). De manière pratique, cela se matérialise par le fait de ne pas parvenir à lire et à comprendre un texte portant sur des situations de leur vie quotidienne et/ou ne pas parvenir à écrire pour transmettre des informations simples. Ce phénomène est décrit ainsi : « Etre illettré, c'est donc ne pas disposer, après pourtant avoir été scolarisé [en France], des compétences de base (lecture, écriture, calcul) suffisantes pour faire face de manière autonome à des situations courantes de la vie quotidienne ». Par ailleurs, il convient de différencier les situations suivantes de l'illettrisme : L'analphabétisme qualifie la situation d'un adulte qui n'a jamais été scolarisé et qui doit tout apprendre (situation d'alphabétisation) ; le français langue étrangère décrit une situation où un nouvel arrivant doit apprendre le français, par exemple dans le cadre de la politique linguistique en faveur des migrants.

¹² L'illectronisme est un néologisme, traduction de *information-illiteracy*, qui transpose le concept d'illettrisme dans le domaine de l'information électronique : il s'agit d'un manque de connaissance des clés nécessaires à l'utilisation des ressources électroniques.

1.1.3 Une forte mobilisation nationale des acteurs au sein du collectif « agir ensemble contre l'illettrisme »

C'est ce collectif constitué en 2012 autour de l'ANLCI qui a obtenu que la lutte contre l'illettrisme soit déclarée *Grande cause nationale* en 2013 et a permis qu'une campagne nationale de sensibilisation soit diffusée à la télévision et sur les ondes, et que des assises régionales et nationales de la prévention et de lutte contre l'illettrisme soient organisées sur tout le territoire.

Afin de poursuivre l'effort d'information né de la dynamique *Grande cause nationale* en 2013, les **journées nationales d'action contre l'illettrisme** ont été mises en place en 2014 pour amplifier la prise de conscience sur ce phénomène, valoriser les solutions qui marchent et en installer de nouvelles. Elles recensent chaque année autour du 8 septembre¹³ plusieurs centaines de manifestations locales labellisées par l'ANLCI (portes ouvertes, ateliers, débats, marches contre l'illettrisme, conférences,...) déployées dans toutes les régions, en métropole et outre-mer, pour donner une meilleure information sur l'illettrisme et sur les solutions locales qui existent. Les médias nationaux et locaux relayent très largement ces journées.

Un « **Pacte national pour agir ensemble contre l'illettrisme** »¹⁴ a été signé en 2018 par cinquante-quatre grandes organisations nationales de la société civile.

Encadré 1 : Les principes avancés dans le Pacte national pour agir ensemble contre l'illettrisme

L'illettrisme est un problème spécifique : réacquérir les compétences de base insuffisamment acquises à l'école, désappries par manque de pratique, est un problème très différent de l'alphabétisation ou de l'apprentissage du français comme langue étrangère.

L'illettrisme est un problème complexe, par la diversité considérable des facteurs individuels et sociaux qui entrent en jeu. Il ne peut pas y avoir de solution unique, aucun acteur ne peut prétendre maîtriser à lui seul la solution. Seule une action collective est efficace si chacun prend pleinement la part qui lui revient.

L'illettrisme est un problème invisible mais présent partout : il faut agir dans les zones rurales comme dans les quartiers populaires, dans la diversité des régions de métropole et d'outre-mer, dès l'entrée en scolarisation puis à tous les âges de la vie, dans le cadre d'actions culturelles comme de la formation professionnelle, en s'appuyant sur des réseaux aussi divers que les bibliothèques, les clubs sportifs, les centres sociaux, les associations de parents.

Les actions efficaces contre l'illettrisme passent par la mobilisation et la coordination de nombreux acteurs de la société civile, dans des projets menés en cohérence avec les politiques publiques, à toutes les échelles des territoires, en se référant à la définition claire et commune de l'illettrisme proposée par l'ANLCI.

Les actions de formation pertinentes sont celles qui associent étroitement les personnes concernées, qui sont définies au plus près de leurs besoins, de leur parcours, de leurs difficultés spécifiques dans l'accès à la formation, qui sont accompagnées par des professionnels avertis des spécificités de la lutte contre l'illettrisme.

¹³ Le 8 septembre est la date de la Journée internationale de l'alphabétisation de l'UNESCO

¹⁴ Voir annexe n°6 « Pacte national pour agir ensemble contre l'illettrisme »

1.1.4 Des lignes directrices pour que le numérique profite à tous :

Une «*charte nationale pour que le numérique profite à tous*»¹⁵ a été établie en 2017 et signée par 70 grandes organisations nationales. Cette mobilisation a permis d'alerter les décideurs sur les conséquences concrètes de la généralisation du numérique pour les personnes confrontées à l'illettrisme. Tous les signataires de la charte se donnent aussi comme objectif de renforcer leur action contre l'illettrisme pour familiariser les plus fragiles à l'outil numérique. Le recours au numérique offre par ailleurs de grandes opportunités pour accélérer le recul de l'illettrisme. Il est en effet possible de faire du numérique un allié, un levier puissant qui crée de la motivation pour réapprendre à tout âge¹⁶.

Encadré 2 : Un exemple d'action de formation aux compétences numériques

Avec le soutien financier de Lancôme, l'ANLCI a testé la mise en place d'un module de formation aux compétences numériques de base sur 6 sites au bénéfice de 150 très jeunes mamans ou futures mamans encore scolarisées. Cette expérimentation s'appuie sur le réseau de la Fédération Générale des PEP. Cette innovation va être généralisée dans 50 quartiers de la politique de la ville avec le soutien du ministère chargé de la ville. Lancôme a réaffirmé son soutien à l'ANLCI pour l'année 2019-2020. Les moyens seront utilisés pour la mise en place d'actions en zones rurales.

1.1.5 Des actions à intégrer dans des stratégies d'ensemble du Gouvernement

Les Journées nationales d'action contre l'illettrisme de septembre 2018¹⁷ se sont tenues à un moment charnière, où plusieurs stratégies nationales (Education, lutte contre la pauvreté, formation professionnelle) visant à donner à chacun les moyens de mieux maîtriser son avenir ont été présentées par les pouvoirs publics : toutes intègrent la préoccupation du développement des compétences de base. C'est donc l'occasion d'intégrer à chaque fois plus explicitement la dimension « prévention et lutte contre l'illettrisme ».

La stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté réaffirme la nécessité d'investir dans l'acquisition des compétences de base pour tous les enfants, de prévenir les risques d'illettrisme pour offrir à chacun un bon départ. Une garantie de formation va être proposée aux jeunes de seize à dix-huit ans sortis prématurément de l'école¹⁸. Des volumes financiers importants vont être consacrés à l'insertion par l'activité économique et à l'accompagnement des personnes les plus fragiles. Le plan d'investissement dans les compétences participe massivement de cette dynamique et la formation professionnelle connaît des transformations profondes avec la loi sur la liberté de choisir son avenir professionnel qui offre les moyens de renforcer les compétences de base. Lors des consultations sur le service national universel, il a été confirmé que la détection de l'illettrisme serait bien inscrite dans les activités du service. Un plan sur le numérique inclusif avec des moyens mobilisés pour ceux qui ne maîtrisent pas le numérique de base a été présenté début septembre 2018. S'ajoute à cela aussi la stratégie de développement de la lecture publique qui participe, en lien étroit avec les bibliothèques, à l'accès au livre.

¹⁵ Voir le texte de la Charte à l'annexe n° 6

¹⁶ Voir le livre blanc « contre l'illectronisme » de juin 2019 publié par le syndicat de la presse sociale.

¹⁷ Le bilan détaillé de ces journées figure sur le site de l'ANLCI.

¹⁸ Voir sur ce point le rapport attendu en octobre 2019 de Mme la députée Sylvie Charrière avec le concours de l'inspection générale de l'éducation nationale et de l'inspection générale des affaires sociales.

1.2 Des fragilités à traiter

1.2.1 Des données robustes mais trop anciennes

Les enquêtes « Information et vie quotidienne » (IVQ) réalisées par l'Insee avec la coopération de l'ANLCI donnent des informations fiables sur le nombre de personnes confrontées à l'illettrisme, sur leur âge, leur situation professionnelle, leur lieu de résidence, sur la langue qu'elles parlaient à la maison à l'âge de cinq ans. La première enquête IVQ comportant un module de détection de l'illettrisme a été lancée par l'Insee en 2004. Les résultats obtenus en 2006 faisaient état de 3.100.000 personnes confrontées à l'illettrisme ce qui représentait 9 % des personnes âgées de 18 à 65 ans ayant été scolarisées en France.

Une nouvelle enquête a été conduite par l'Insee en 2011 avec les mêmes outils de mesure qu'en 2004. Elle a mis en évidence que 7 % de la population (2 500 000 personnes) sont en situation d'illettrisme (contre 9 % en 2004, soit 3 100 000 personnes). On note de fortes disparités territoriales, avec notamment des chiffres élevés dans les Hauts-de-France et une plus forte prévalence de l'illettrisme chez les hommes que chez les femmes. **Globalement, le nombre de personnes confrontées à l'illettrisme a régressé de 20 % en France entre 2004 et 2011.**

Le rapport du Conseil national de la formation professionnelle tout au long de la vie « Prévention et lutte contre l'illettrisme » de décembre 2013¹⁹ analyse de manière détaillée les données issues des deux enquêtes IVQ de 2004 et 2011, et présente quelques comparaisons avec d'autres pays de l'OCDE, dans le contexte où deux enquêtes de l'OCDE permettent de situer les performances et contreperformances françaises à l'international²⁰. La France se trouve dans une situation préoccupante selon les critères de l'OCDE.²¹ Neuf millions de personnes en difficulté avec l'écrit (21,5 %) ce qui place notre pays au 22ème rang sur 24 et au 21ème rang pour les capacités à utiliser des concepts numériques et mathématiques.²²

L'ANLCI a participé à la régionalisation des enquêtes de l'INSEE en métropole et dans toutes les régions d'outre-mer²³. L'agence a aussi réalisé des enquêtes à la demande de certains de ses partenaires comme le CNFPT, la branche du travail temporaire, ou la branche du bâtiment par exemple.

L'enquête Information et vie quotidienne (IVQ) pilotée par l'INSEE et ses déclinaisons régionales constituent la seule source d'informations permettant aux décideurs de disposer d'une idée précise et non contestée de l'ampleur de l'illettrisme dans la population des personnes âgées de 18 à 65 ans. Parce qu'elles permettent de mieux connaître les personnes confrontées à l'illettrisme, leur situation professionnelle, géographique, leur âge, ces indications facilitent la mise en œuvre de solutions en faisant porter les efforts là où se trouvent les besoins. L'enquête IVQ s'est imposée progressivement

¹⁹ Rapport du CNFPTLV- Premier ministre – Groupe technique « Lutte contre l'illettrisme », sous la présidence de Mme Danielle Kaisergruber, décembre 2013. Voir notamment les pages 9 à 25.

²⁰ Voir aussi Nicolas Jonas et Alexandre Lebrère (INSEE), Patrick Pommier (DARES) et Bruno Trosseille (DEPP) « Mesurer les compétences des adultes : comparaison de deux enquêtes » in INSEE Analyses n° 13, octobre 2013.

²¹ Enquête PIAAC 2012 sur la population de 16 à 65 ans l'enquête « PIAAC » (Programme for the International Assessment of Adult Competencies), menée pour la première fois en 2013 et ayant supposé la conduite d'entretiens qualitatifs avec des échantillons importants d'adultes dans 24 pays ; l'échantillon pour l'enquête de 2016 comporte 33 pays et l'enquête « PISA » (Programme for International Student Assessment), menée tous les trois ans depuis 2000 et permettant d'anticiper le flux probable d'entrée dans l'illettrisme des jeunes âgés de 15 ans à l'issue de leur parcours scolaire.

²² Voir OCDE « L'importance des compétences : nouveaux résultats de l'évaluation des compétences des adultes, études de l'OCDE sur les compétences », 2016, 176 pages.

²³ Les territoires ultramarins ont été enquêtés à des dates différentes : les enquêtes s'échelonnent de 2009 en Guadeloupe à 2014 à la Martinique, en passant par La Réunion et la Guyane en 2011, et Mayotte en 2012.

comme une référence dont les résultats ont suscité une forte mobilisation dans le domaine de la prévention du problème de l'illettrisme comme dans le domaine de la remédiation. C'est cette enquête qui permet aussi de voir si l'illettrisme recule ou progresse dans le temps. Elle permet des comparaisons régionales. La dernière enquête nationale a été réalisée en 2011 et les résultats communiqués en 2012. **Il est à cet égard tout à fait regrettable que cette enquête n'ait pas été renouvelée depuis 2011.** On peut espérer que les actions engagées depuis 2011 aient produit des effets positifs et réduit le nombre de personnes en situation d'illettrisme, malheureusement rien ne permet aujourd'hui de l'attester.

1.2.2 une identification et une diffusion des bonnes pratiques et des outils pédagogiques à développer

Sur un sujet aussi complexe que l'illettrisme, il importe d'outiller les décideurs (membres du GIP et services déconcentrés, collectivités territoriales, entreprises, partenaires sociaux, élus...) et les acteurs locaux et de valoriser et de diffuser des bonnes pratiques et des méthodes qui marchent.

De nouveaux outils pédagogiques ont été récemment développés. A titre d'illustration, une application « *Thot Arena, du savoir et des connaissances pour les gamers* » pourrait servir de support de confiance à un large public. Cependant, « une appli ne vaut pas un bon appui ». A l'instar de l'application mobile « 1001 lettres » qui a déjà enregistré plus de 100 000 téléchargements, offrir des outils non stigmatisants pour redonner confiance peut s'avérer utile.

Une diffusion d'informations simples sur l'illettrisme est susceptible de susciter une prise de conscience chez les décideurs, de les amener à investir davantage dans le développement des compétences de base. Pour que les solutions proposées aux personnes soient plus nombreuses et de meilleure qualité, l'ANLCI met à disposition des repères simples, des outils et des guides de bonnes pratiques. Parce qu'elles sont mieux connues et mieux diffusées, les solutions qui ont fait leur preuve deviennent la source d'inspiration et de recommandations pour agir plus fortement et plus efficacement. Cette méthode de travail accélère la mise en place de réponses nouvelles contre l'illettrisme et joue un rôle très important dans la démultiplication des solutions proposées aux personnes.

Ces dernières années, avec l'aide du Fonds social européen géré par le Ministère du travail, l'ANLCI a déployé localement un programme national de diffusion des bonnes pratiques avec pour objectif : identifier et mutualiser les bonnes pratiques, expliquer les facteurs de réussite et les freins pour mettre à disposition des acteurs et des partenaires des outils simples, concrets et efficaces en couvrant toute la palette des nombreuses solutions contre l'illettrisme proposées à tous les âges. Le travail a été réparti entre toutes les régions. Plus de 13.000 participants, « initiateurs de solutions » ont pris part à cette démarche (www.illettrisme-solutions.fr).

Pour élargir la diffusion de ces bonnes pratiques et de ces outils, le travail reste largement à amplifier, notamment par des efforts de visibilité plus large du site, par la multiplication des supports de WebTV et par une meilleure communication autour du « numéro vert » qui reste mal connu et sous-utilisé.

1.2.2 Une animation nationale très contrainte

L'ANLCI n'est pas une agence de moyens qui gère des crédits d'intervention. Elle est le lieu où se réunissent tous ceux qui peuvent prendre part à la prévention et à la résolution de ce problème, qui décident de travailler ensemble, de faire cause commune contre l'illettrisme, tout en conservant la libre gestion de leurs moyens d'intervention. Ses membres se sont constitués en groupement pour lui confier la réalisation de tâches que chacun ne peut accomplir seul, et qui, remises à la disposition

des membres et de tous ceux qui souhaitent s'en saisir, amplifient l'action contre l'illettrisme en faisant gagner du temps, de la cohérence et en renforçant l'efficacité collective. En d'autres termes, le groupement ANLCI ne fait pas à la place de ceux dont c'est le métier. Le GIP ANLCI est relativement économe de moyens (800.000 euros de budget annuel et 12 salariés). La Cour des comptes a salué l'efficacité de la méthode de travail de l'ANLCI et engage à la conforter pour que les solutions se développent plus rapidement et avec plus d'ampleur. Il importera en particulier, selon la Cour, de renforcer les capacités d'action sur les territoires.

Encadré 3 : Premier bilan des Journées nationales d'action contre l'illettrisme 2019²⁴

La sixième édition des Journées nationales d'action contre l'illettrisme qui se sont tenues du 7 au 14 septembre 2019 a été précédée cette année de 26 rencontres régionales de mobilisation organisées par l'ANLCI entre avril et juillet 2019.

Pour la sixième édition, la campagne nationale de communication a été centrée sur les réussites des personnes (« *Quand on apprend, le moindre progrès est une victoire* »). 530 manifestations locales labellisées par l'ANLCI ont été organisées sur tous les territoires, hexagone et outre-mer (100 manifestations pour la 1ère édition en 2014).

Une rencontre nationale de lancement s'est tenue à Paris ce qui a permis d'élargir la couverture presse à de nouveaux relais médiatiques (télé, radio et internet). L'ANLCI a noué un partenariat avec la chaîne NRJ12 et des « capsules vidéos » destinées à faire connaître le numéro vert « Illettrisme infos services » ont été diffusées pendant les journées. Les actions d'information mises en place par les acteurs locaux ont été largement relayées par la presse quotidienne régionale. De nombreux partenaires nationaux présents sur les territoires comme par exemple Pôle emploi, la Banque de France, le CNFPT, l'ANDRH, le réseau des GRETA se sont fortement mobilisés. Cette année, les collectivités ont joué un rôle actif dans la mise en place d'actions locales de sensibilisation comme par exemple les départements du Nord, du Loir- et-Cher, les Deux-Sèvres, les villes de Charleville-Mézière, Nice, Grigny, Saint-Pierre à la Réunion, Nîmes et les régions Bourgogne-Franche-Comté, Ile-de-France en lien avec les centres ressources.

1.2.3 Un déploiement territorial insuffisant

1.2.3.1 Un financement régional très limité

Au titre de la loi « formation professionnelle » de 2014, ont été transférées aux Régions diverses compétences dont certaines relatives aux « actions adaptées aux besoins des personnes illettrées et des personnes sous main de justice ». Il n'est techniquement pas possible de distinguer entre ces différentes actions celles consacrées à l'«illettrisme » et celles dédiées aux « personnes sous main de justice ». **L'ordre de grandeur semble faible, moins de cinq millions d'euros au total, en cumulant toutes les régions de métropole et d'outre-mer. Ces chiffres modestes ne prennent certainement pas en compte l'ensemble des financements régionaux inclus dans divers projets, mais faute de traçabilité (source : DGCL) l'intervention des régions peut paraître marginale.**

²⁴ Voir le bilan des journées 2018 sur le site de l'ANLCI.

Tableau 1 : Financements « actions adaptées aux besoins des personnes illettrées et des personnes sous main de justice » par Régions dans la configuration administrative de 2015. ²⁵

Direccte	Moy. 3 ans AE	Moy. 3 ans CP
	4 994 409	4 618 442
	4 994 409	4 618 442
0103-DMMY-DMMY / Mayotte	649 253	488 460
0103-DR14-DR14 / Basse Normandie	22 379	37 961
0103-DR21-DR21 / Bourgogne	18 416	18 416
0103-DR25-DR25 / Franche Comté	66 221	67 409
0103-DR33-DR33 / Aquitaine	133 333	133 333
0103-DR34-DR34 / Languedoc Roussillon	418 038	380 287
0103-DR45-DR45 / Centre	43 993	40 703
0103-DR51-DR51 / Champagne Ardennes	244 972	215 090
0103-DR59-DR59 / Nord Pas de Calais	1 270 204	1 095 907
0103-DR63-DR63 / Auvergne	74 588	73 185
0103-DR69-DR69 / Rhône Alpes	6 949	42 533
0103-DR75-DR75 / Ile de France	164 667	158 820
0103-DR76-DR76 / Haute Normandie	100 000	167 633
0103-DR80-DR80 / Picardie	6 667	6 786
0103-DR87-DR87 / Limousin	138 813	132 956
0103-DRGA-DDGA / Guadeloupe	766 544	646 865
0103-DRGU-DDGU / Guyanne	768 582	742 455
0103-DR31-DR31 / Midi Pyrénées	83 333	83 333
0103-DR57-DR57 / Lorraine	17 456	17 456
0103-DR86-DR86 / Poitou Charentes	0	34 702
0103-DRMA-DRMA / Martinique	0	29 394
0103-DRRE-DDRE / La Réunion	0	4 757
Total	4 994 409	4 618 442

En matière d'illettrisme ont cependant été, depuis une vingtaine d'années, progressivement définies des priorités régionales, avec un agencement des moyens financiers autour de ces priorités régionales par le recours à **la méthode des plans régionaux de prévention et de lutte contre l'illettrisme**²⁶ qui respectent les compétences de chacun et rendent visibles toutes les politiques et les solutions mises en œuvre. Cette façon de travailler repose sur une idée simple : les personnes confrontées à l'illettrisme ne constituent pas un « public » homogène qui fréquenterait un dispositif unique et général, aussi bien conçu soit-il, que l'on mettrait en place spécifiquement pour elles.

1.2.3.2 Les carences de l'animation régionale

L'animation régionale devait, aux termes de la circulaire du Premier ministre de juin 2001 et de la convention constitutive initiale du groupement ANLCI s'appuyer dans chaque région sur un chargé de mission régional placé auprès du préfet de région (SGAR) en métropole et auprès du sous-préfet délégué à la cohésion sociale outre-mer. Or, on ne trouve pas de chargé de mission régional « illettrisme » dans chaque région, et, lorsqu'il existe, le chargé de mission n'exerce pas toujours sa mission à temps complet et n'est pas toujours financé de manière pérenne. Au 31 janvier 2019, six régions n'avaient pas de correspondant de l'ANLCI (Grand-Est,

²⁵ Les compensations globales pour ces deux catégories d'actions (précédemment financées sur le programme n°103 de la DGEFP) se sont établies au total pour l'ensemble des Régions de métropole et d'outre-mer à 4,99 millions d'euros en autorisations d'engagement (AE) et 4,6 millions d'euros en crédits de paiements (CP). Les compensations sont intervenues dans la loi de finances initiales pour 2015 sous forme de fraction de TICPE pour les régions de métropole et de dotation globale de décentralisation pour les régions d'outre-mer.

²⁶ Les plans régionaux de prévention et de lutte contre l'illettrisme sont animés par les correspondants régionaux de l'ANLCI. Il s'agit d'engagements, signés par les préfets de région, les recteurs, les présidents de Conseil régionaux et de plus en plus les partenaires sociaux et les Conseils départementaux pour qu'à l'échelon d'un territoire, on puisse se répartir les tâches, agencer les moyens pour être le plus efficace possible en évitant que tous fassent la même chose ou, à l'inverse, que des pans entiers de l'action soient délaissés.

Bourgogne-Franche-Comté, PACA, Pays-de-Loire, Guadeloupe et Corse), dans plusieurs régions (dont Hauts-de-France et Mayotte, pourtant particulièrement exposées à l'illettrisme), le correspondant était à temps très partiel sur cette mission. A noter aussi que seules huit régions disposent d'un chargé de mission positionné dans les services de l'Etat (SGAR ou sous-préfecture), trois l'ayant positionné au sein des CARIF et une dans une association (Sources : DGEFP et ANLCI).

1.2.3.3 Des centres de ressources illettrisme trop fragiles

Les centres de ressources illettrisme et analphabétisme (CRIIA) jouent quant à eux un rôle important pour le déploiement territorial des actions de lutte contre l'illettrisme mais disposent de moyens inégaux et limités. Les chiffres consolidés cités ci-après se fondent sur l'enquête nationale établie en décembre 2018²⁷.

Les CRIIA ont, dès la fin des années 1980, entrepris d'outiller, d'animer et de mobiliser les structures agissant auprès des publics pour répondre à leurs besoins techniques et pédagogiques. Peu à peu, à partir d'initiatives locales, des structures ont émergé au niveau départemental et régional. Les CRIIA se développent ainsi de manière inégale selon les territoires. L'existence des CRIIA n'est mentionnée que dans la circulaire de 2001 décrivant les missions des chargés de mission régionaux de l'ANLCI.

Chaque centre est libre d'exercer les missions qu'il souhaite parmi les actions de lutte contre l'illettrisme et l'analphabétisme. Sans qu'il ne tienne lieu de label ou de cadre juridique contraignant, un canevas national des centres de ressources illettrisme²⁸, actualisé en 2017, a été proposé par l'ANLCI aux CRIIA faisant partie du réseau, afin d'établir un socle commun de pratiques et de missions.

Concernant l'animation du réseau, le canevas prévoit que le chargé de mission régional (CMR) de l'ANLCI joue un rôle de mise en réseau et d'animation des différents acteurs institutionnels qui financent les CRIIA.

Les CRIIA disposent d'une expertise confirmée et constituent, de ce fait, un point d'appui précieux pour le déploiement territorial des actions de lutte contre l'illettrisme, sous réserve de ce que, dans l'avenir, leurs moyens soient renforcés et pérennisés et de ce que l'ANLCI puisse assurer une animation régulière et soutenue du réseau des CRIIA.

Encadré 4 : Les CRIIA en 2018

En 2018, 26 structures se revendiquaient en tant que CRIIA en France métropolitaine et d'outre-mer. 21 ont signé le canevas national. « Celles-ci partagent des missions communes, mais présentent un visage différent du point de vue de leur forme juridique, de leur territoire d'intervention ou encore des moyens humains et financiers dont elles disposent²⁹ ». Cette diversité reflète la richesse des missions et compétences déployées par le réseau des CRIIA.

La majorité des structures CRIIA exercent leurs missions depuis de nombreuses années et disposent donc d'un savoir-faire éprouvé. Vingt structures sur les vingt-six existent en effet depuis plus de dix ans. Selon les territoires, les CRIIA se sont développés sur différents modèles : quatre CRIIA interviennent à une échelle régionale, seize à une échelle départementale et deux à une échelle interdépartementale. A noter en région Centre-Val de Loire la coordination des CRIIA départementaux avec une union régionale. Les structures sont le plus souvent des associations (19). Cinq CRIIA sont portés par des groupements d'intérêt public (GIP) et deux par des établissements

²⁷ ASDO – « Cartographie nationale du réseau des centres de ressources illettrisme et analphabétisme (CRIIA) »- décembre 2018- en ligne sur le site du Gouvernement.

²⁸ Ce canevas figure en annexe n° 6

²⁹ Etude ASDO précitée.

publics. Les structures qui portent juridiquement l'activité CRIA assurent par ailleurs d'autres missions dans de nombreux domaines (formation professionnelle, insertion et emploi, solidarités, santé, éducation ou encore politique de la ville). Seules quatre structures sont « dédiées », c'est-à-dire qu'elles n'interviennent que sur la lutte contre l'illettrisme, l'analphabétisme ou l'illectronisme. En moyenne, en 2018, on comptait 1,9 ETP pour les CRIA départementaux, 4,6 ETP pour les CRIA interdépartementaux. Les 25 structures interrogées comptaient au total 91 salariés pour 58,5 ETP, soit 3,7 salariés en moyenne par structure pour 2,5 ETP. Dans la plupart des cas, les responsables et leur équipe ne sont qu'à temps partiel sur l'activité CRIA.

Selon les structures, la palette de métiers représentés est variée : des postes de direction, une majorité de « chargés de mission », mais aussi des conseillers pédagogiques, des animateurs, des formateurs, des agents d'accueil du public ou encore des postes à dominante logistique ou administrative. Dans de nombreux CRIA, des bénévoles participent activement à l'activité. Enfin, il faut souligner qu'un nombre significatif de CRIA fonctionne avec l'appui d'emplois précaires (contrats aidés, mécénat de compétences, ou aides à l'emploi limitées dans le temps).

Les moyens financiers des CRIA restent inégaux et fragiles. En 2017, le budget total des CRIA s'élevait à environ 3 400 000 € (hors valorisation financière de locaux mis à disposition ou encore des personnels détachés). Selon les territoires, le financement annuel des structures varie fortement, entre 14 000 et 442 000 €. Les deux principaux financeurs des CRIA sont la Région et l'Etat. Les financements régionaux représentent plus de 40 % des ressources des structures (53 % si on prend en compte la totalité des financements apportés par les collectivités) et répondent le plus souvent à des cahiers des charges précis, conditionnant en partie l'activité des CRIA. Les financements de l'Etat peuvent quant à eux être mobilisés à plusieurs titres, notamment l'intégration et l'accès à la nationalité (BOP 104), la politique de la ville (BOP 147) ou, dans le cas unique du CRIA de la région PACA, l'accompagnement des mutations économiques et le développement de l'emploi (BOP 103). La nature des financements varie fortement selon le territoire d'intervention des CRIA : les structures à vocation départementale mobilisent plus fortement d'autres financeurs, notamment les collectivités locales (département, communes et EPCI), en raison de leur plus grande proximité avec celles-ci. Enfin, les structures ont rappelé qu'elles ne disposaient pas ou peu de financements pluriannuels « garantis » pour assurer leurs « missions socles », ce qui fragilise leur activité voire leur pérennité.

La plupart des CRIA cumulent leurs fonctions ressources avec celles de plateforme d'accueil, d'évaluation et d'orientation des publics. Les plateformes remplissent une fonction d'accueil auprès des personnes non scolarisées afin d'évaluer leur niveau de maîtrise des savoirs de base, et de préconiser l'orientation vers l'offre de formation du territoire la plus en adéquation avec leur projet. Elles jouent également un rôle de coordination entre les prescripteurs (travailleurs sociaux, service public de l'emploi, missions locales...), les besoins exprimés par le public et l'offre de formation locale, qu'elles contribuent à optimiser en mettant en réseau les différents financeurs et opérateurs.

Au-delà de leurs « missions socles », les CRIA auditionnés ont indiqué à la mission conduire également :

- des actions de sensibilisation à destination des personnels de l'Education nationale ;
- un accompagnement et un suivi des ateliers sociolinguistiques (ASL) sur les quartiers relevant de la politique de la ville ;
- des actions auprès d'agents de diverses institutions sur le repérage des personnes en situation d'illettrisme,
- de l'ingénierie de projet liant l'illettrisme et d'autres thématiques : travail autour de la mobilité, de l'accès aux soins ou à la culture par exemple ;

- des actions spécifiques auprès de divers « publics cibles » (bénéficiaires du RSA par exemple) ;
- des actions à la demande d'OPCA ou du CNFPT ou auprès d'employeurs.

1.3 Les actions de lutte contre l'illettrisme au cœur de la formation professionnelle

1.3.1 Un cadre juridique clair et complet

A l'échelon européen, les recommandations 2006/962/CE du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2006 en matière de compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie identifient huit compétences clés.

En droit français, la langue française fait partie du bloc de constitutionnalité. La loi constitutionnelle du 25 juin 1995 a introduit à l'article 2 de la Constitution de la Vème République : « La langue de la République est le français. » La lutte contre l'illettrisme doit aussi s'appuyer sur la pratique de la langue française, même si elle ne saurait se limiter à cet aspect.

La loi du 31 Août 1975, issue d'une proposition parlementaire et votée à l'unanimité avait introduit des prescriptions linguistiques, dans l'objectif principal d'assurer la protection des consommateurs. La loi du 4 Août 1994 dite loi Toubon crée les conditions d'un « droit au français pour tous » que l'on soit consommateur, usager d'un service public ou salarié. Elle prévoit un rapport annuel du Gouvernement au Parlement sur l'emploi de la langue française.

La loi d'orientation du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions a fait de la lutte contre l'illettrisme une priorité nationale et a réaffirmé qu'elle constituait une compétence partagée et que tous les services doivent agir de manière coordonnée.

Le code de l'éducation évoque, ainsi, la lutte contre l'illettrisme à l'article L 121-2 dans sa rédaction issue de l'article 9 de la loi du 8 juillet 2013 d'orientation et de programmation pour la refondation de l'école de la République. *« La lutte contre l'illettrisme et l'innumérisme constitue une priorité nationale. Cette priorité est prise en compte par le service public de l'éducation ainsi que par les personnes publiques et privées qui assurent une mission de formation ou d'action sociale. Tous les services publics contribuent de manière coordonnée à la lutte contre l'illettrisme et l'innumérisme dans leurs domaines d'action respectifs. »* Ce principe a été précisé dans la circulaire n° 2013-179 du 12 novembre 2013 du ministre de l'Education nationale « prévenir l'illettrisme ».

Ce thème est par ailleurs de longue date traité au code du travail dans un ensemble de dispositions législatives et réglementaires :

Le fondement se trouve à l'article L6111-2 (Modifié par la loi n°2017-86 du 27 janvier 2017 « égalité et citoyenneté » dite loi Kanner - art. 157)

« Les connaissances et les compétences mentionnées au premier alinéa de l'article L. 6111-1 prennent appui sur le socle mentionné à l'article L. 122-1-1 du code de l'éducation, qu'elles développent et complètent.

Les actions de lutte contre l'illettrisme et en faveur de l'apprentissage et de l'amélioration de la maîtrise de la langue française ainsi que des compétences numériques font partie de la formation professionnelle tout au long de la vie. Tous les services publics, les collectivités territoriales et leurs groupements, les entreprises et leurs institutions sociales, les associations et les organisations syndicales et

professionnelles concourent à l'élaboration et la mise en œuvre de ces actions dans leurs domaines d'action respectifs. »

Par ailleurs, un cadre juridique inspiré des mêmes principes est applicable à chacune des trois fonctions publiques.

Les Régions ont également compétence en matière de lutte contre l'illettrisme. (article L6121-2 modifié par la loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 – article 45 (V)³⁰)

L'employeur se voit assigner aussi des responsabilités importantes en la matière, confirmées par la loi « avenir professionnel » sus-mentionnée du 5 septembre 2018 ³¹(L 6321-1 du code du travail). **L'employeur a une obligation d'entretien des compétences, dans le contexte où certaines organisations du travail contribuent à la désaccoutumance avec l'écrit et la lecture,**

Enfin, l'ordonnance du 21 Août 2019 visant à assurer la cohérence de diverses dispositions législatives avec la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel renforce l'effectivité de cette dernière loi, en consolidant son articulation avec d'autres textes législatifs, en remédiant à des erreurs matérielles ou en réécrivant certaines dispositions afin d'en clarifier ou d'en préciser la portée. A ce titre, et dans l'esprit des préconisations formulées en la matière par la mission, pour toutes les entreprises qui souhaitent organiser une mobilité interne de certains salariés, confrontés à une forte mutation de l'activité à travers le dispositif de reconversion ou de promotion par l'alternance, le périmètre des prises en charge est revu et intègre désormais les actions accomplies dans le cadre d'une validation des acquis de l'expérience ainsi que les actions de formation aux savoirs et compétences de base. En outre, une meilleure régulation, par le biais d'un accord de branche qui peut prévoir un financement de la rémunération du salarié, est créée.

Au total, l'inscription tant dans le code de l'éducation que dans le code du travail de l'accès aux compétences de base et des actions de lutte contre l'illettrisme organise un mécanisme complet de

³⁰ Article L6121-2 Modifié par LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 45 (V)

« I.-La région organise et finance le service public régional de la formation professionnelle selon les principes ci-après. Toute personne cherchant à s'insérer sur le marché du travail dispose, quel que soit son lieu de résidence, du droit d'accéder à une formation professionnelle afin d'acquérir un premier niveau de qualification, de faciliter son insertion professionnelle, sa mobilité ou sa reconversion. A cette fin, la région assure, selon des modalités définies par décret, l'accès gratuit à une formation professionnelle conduisant à un diplôme ou à un titre à finalité professionnelle classé au plus au niveau IV et enregistré au répertoire national des certifications professionnelles prévu à l'article L. 6113-1.

Des conventions conclues entre les régions concernées ou, à défaut, un décret fixe les conditions de la prise en charge par la région de résidence du coût de la formation et, le cas échéant, des frais d'hébergement et de restauration d'une personne accueillie dans une autre région.

II.-La région exerce, dans le cadre du service public régional de la formation professionnelle, les missions spécifiques suivantes :

1° En application de l'article L. 121-2 du code de l'éducation, la région contribue à la lutte contre l'illettrisme sur le territoire régional, en organisant des actions de prévention et d'acquisition d'un socle de connaissances et de compétences défini par décret ;

(...)

6° Elle peut conduire des actions de sensibilisation et de promotion de la validation des acquis de l'expérience et contribuer au financement des projets collectifs mis en œuvre sur le territoire afin de favoriser l'accès à cette validation. »

³¹ Article L6321-1 modifié par la loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 8 (V))

« L'employeur assure l'adaptation des salariés à leur poste de travail.

Il veille au maintien de leur capacité à occuper un emploi, au regard notamment de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations.

Il peut proposer des formations qui participent au développement des compétences, y compris numériques, ainsi qu'à la lutte contre l'illettrisme, notamment des actions d'évaluation et de formation permettant l'accès au socle de connaissances et de compétences défini par décret.

Les actions de formation mises en œuvre à ces fins sont prévues, le cas échéant, par le plan de développement des compétences mentionné au 1° de l'article L. 6312-1. Elles peuvent permettre d'obtenir une partie identifiée de certification professionnelle, classée au sein du répertoire national des certifications professionnelles et visant à l'acquisition d'un bloc de compétences. »

déploiement et de financement desdites actions au titre de la formation initiale, de la formation tout au long de la vie ³² qui, depuis 2015, s'appuie sur les es Régions.

1.3.2 Des avancées notables dans les branches professionnelles grâce aux financements du fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP)

Le bilan dressé par le FPSPP des appels à projets « illettrisme » lancés ces dernières années met clairement en évidence la nécessité de donner une impulsion nationale privilégiant la mobilisation des branches et des opérateurs de compétences qui peuvent être des relais efficaces pour accompagner les entreprises dans la réalisation de leur projet de développement de compétences et la prise en charge de l'illettrisme qui peut en découler. De 2010 à fin 2015, 177 M€ ont été mobilisés, dont 8,7 M€ contribuant à la lutte contre l'illettrisme en outre-mer. Près de 143.000 personnes ont bénéficié d'une action de formation visant l'acquisition ou le renforcement des compétences de base.

Les actions de mobilisation initiées par les OPCA dans le cadre de ces appels à projets FPSPP ont été déployées à grande échelle sous l'effet :

- d'une référence claire et explicite à la définition de l'illettrisme inscrite dans l'appel à projets ;
- d'une approche par les compétences (et non pas une approche par profil linguistique), en imposant aux organismes de formation de bâtir des parcours de formation prenant appui sur le référentiel des compétences clés en situation professionnelle diffusé par l'ANLCI ;
- d'un espace de mutualisation et d'échanges de pratiques inter OPCA co-animé par le FPSPP et l'ANLCI, afin de professionnaliser les conseillers dans leurs missions d'accompagnement des entreprises sur la prise en charge de l'illettrisme au travail. De nombreuses ressources et outils très opérationnels ont été produits dans ce cadre : une cartographie des pratiques réussies qui ont fait leurs preuves, des contenus de formation pour les conseillers, des outils d'aide à l'évaluation des effets et impacts des formations de base au travail..

Ces travaux animés par l'ANLCI et le FPSPP ont permis aux OPCA de construire une ingénierie de formation et une offre de service « compétences de base » contextualisée aux secteurs professionnels couverts. **Force est de constater que l'enveloppe dédiée par le FPSPP a été un accélérateur de solutions pour les OPCA en matière de lutte contre l'illettrisme.**

Par ailleurs, le CNFPT et l'ANFH sur le champ des fonctions publiques territoriale et hospitalière ont aussi pris de nombreuses initiatives en ce domaine. A cet égard, le programme « Compétences clés » piloté par l'ANFH (fonction publique hospitalière) et l'offre nationale harmonisée du CNFPT (fonction publique territoriale) permettent un développement important de la lutte contre l'illettrisme pour les agents publics et peuvent inspirer le développement de nouvelles initiatives.

Cette impulsion nationale devrait s'articuler systématiquement autour de trois axes : - La sensibilisation des entreprises, des représentants du personnel et de l'environnement (médecins du travail par exemple), la détection des situations de fragilités et l'investissement dans la mise en place de parcours de formation adaptés au profil et au contexte professionnel des personnes.

³² D'autant que (voir infra article L 6111-2 code du travail 2ème alinéa) : « Tous les services publics, les collectivités territoriales et leurs groupements, les entreprises et leurs institutions sociales, les associations et les organisations syndicales et professionnelles concourent à l'élaboration et la mise en œuvre de ces actions dans leurs domaines d'action respectifs. »

1.3.3 Mais une sensibilisation et un outillage des entreprises qui demeurent insuffisants

Sur les 2.500.000 personnes concernées par l'illettrisme en France, plus de la moitié (51 %) exercent une activité professionnelle. Sur l'ensemble de la population scolarisée en France, 6 % des personnes qui sont en emploi seraient donc en situation d'illettrisme. Grâce aux chiffres de l'illettrisme et aux campagnes d'information, les partenaires sociaux, les organismes qui mutualisent les fonds de la formation professionnelle ont pris conscience de la nécessité d'agir et ont bâti des plans d'action. L'ANLCI a contribué à outiller ces démarches en mettant à disposition son « *référentiel des compétences clés en situation professionnelle* » et des guides pour agir. La coopération opérationnelle engagée avec ces partenaires a permis l'installation de solutions à plus grande échelle. C'est aussi le cas dans la fonction publique territoriale et dans la fonction publique hospitalière. Le socle de connaissances et de compétences professionnelles, reconnu par le certificat CléA, permet d'inscrire la lutte contre l'illettrisme dans un parcours à visée de reconnaissance professionnelle utile pour le droit à l'emploi. Ce parcours de formation aux savoirs de base qui conduit à l'obtention du certificat CléA est éligible au compte personnel de formation. Pour que les entreprises, directions des ressources humaines, responsables de formation, représentants du personnel, conseillers d'OPCA et de Fongecif soient mieux outillés, une formation en ligne intitulée « Comment aborder l'illettrisme dans le monde du travail pour proposer une solution efficace ? » a été développée. Une campagne nationale de sensibilisation des directeurs des ressources humaines a été organisée en 2018 par l'ANLCI avec l'appui actif de l'Association nationale des directeurs des ressources humaines (ANDRH).

Les initiatives visant à susciter une prise de conscience sur la présence de l'illettrisme en entreprise (publique ou privée) à outiller ceux qui ont la capacité à investir dans le développement des compétences de base, à mettre en place des parcours de ré-acquisition doivent être soutenues et amplifiées car les transformations du travail sont importantes et très rapides (érosion des compétences de base des salariés, mise en place d'outils numériques, changement des méthodes de travail exigeant davantage d'autonomie...). Ces transformations mettent à jour les situations d'illettrisme, révèlent des fragilités chez certains salariés et exigent l'émergence de logiques d'anticipation et d'investissement dans l'acquisition des compétences de base.

L'association nationale des directeurs des ressources humaines (ANDRH) a adressé en juin 2019 à ses adhérents le questionnaire, que la mission lui avait adressé, pour recueillir leurs retours d'expérience et leurs avis sur leurs besoins et sur les dispositifs existants dans le domaine de l'illettrisme des salariés et demandeurs d'emploi. Cent-trente-huit DRH représentant des entreprises de tous secteurs d'activités et de tailles variées ont répondu. La synthèse des résultats figure en annexe n° 5. Il en ressort de manière très claire que :

- les enjeux de la lutte contre l'illettrisme sont bien identifiés par les services de ressources humaines ;
- la politique publique et ses acteurs ne sont pas ou très peu connus ;
- les DRH posent quasiment tous la question du financement par les entreprises de l'accès aux savoirs de base qui devraient, selon eux, être acquis à l'école et dès la prime jeunesse ;
- les formations contre l'illettrisme nécessitent une prise en charge spécifique qui appelle un accompagnement des services de ressources humaines.

Globalement, les nouveaux outils mis en place dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle - le plan de développement des compétences, le CPF, les entretiens professionnels, le conseil en évolution professionnelle, les nouvelles modalités d'alternance

en entreprise, les actions de formation en milieu de travail (AFEST)- devront être mobilisés pour accélérer l'accès des salariés des entreprises et des agents de la fonction publique aux formations aux compétences de base.

1.3.4 Un outil majeur pour faire reculer l'illettrisme : la certification CléA

1.3.4.1 Définition et déploiement :

Les partenaires sociaux et le législateur ont souhaité définir l'ensemble du « socle de connaissances et de compétences qu'il est utile pour un individu de maîtriser afin de favoriser son accès à la formation professionnelle et son insertion professionnelle ». La maîtrise de ce socle a fait l'objet d'une certification élaborée au niveau interprofessionnel au sein du Comité paritaire interprofessionnel national pour l'emploi et la formation (COPANEF) qui s'appuie sur un référentiel de contenu et un référentiel d'évaluation enregistrés au répertoire spécifique des certifications professionnelles sous les dénominations « *certificat CléA* » et « *certificat CléA numérique* »³³. Suite à la suppression du COPANEF en 2018, les droits de propriété intellectuelle de ces deux certifications ont été confiés par arrêté ministériel du 19 février 2019 à l'Association nationale pour la certification paritaire interprofessionnelle et l'évolution professionnelle (Certif'Pro).

Le certificat CléA n'est pas référencé au regard des niveaux de qualification. Mais au regard des travaux menés par l'ANLCI, ce certificat coïncide avec la fin du degré 2 du référentiel des compétences clés en situation professionnelle de l'ANLCI (correspondant à la sortie de l'illettrisme) ainsi qu'avec la fin du degré 3 (degré à atteindre pour éviter « l'illettrisme de retour »)³⁴.

Par délégation de Certif'Pro, les certificats CléA sont délivrés par une soixantaine de commissions paritaires nationales de l'emploi (CPNE) et par chaque comité paritaire interprofessionnel régional (désormais dénommés *Transitions Pro*). L'annexe n° 7 présente les statistiques CléA par régions et branches professionnelles ainsi que des statistiques globales.

Encadré 5 : Résumé des chiffres CléA

Près de 20 000 salariés et près de 80 000 demandeurs d'emploi se sont inscrits depuis janvier 2016 à la certification CléA. 31360 certificats CléA ont été délivrés. Il semblerait que début 2019, suite à la suppression du FPSPP, on ait observé un effondrement des inscriptions, dans l'attente d'un nouveau circuit de financement. L'ordonnance corrective d'Août 2019 a permis de rétablir les circuits de financement.

75 % des inscrits sont d'un niveau V ou infra (38 % niveau VI ou Vbis, 37 % niveau V)

25 % des inscrits ont obtenu directement la certification CléA suite à l'évaluation préalable des acquis (validation des 7 domaines)

65 % des inscrits ont validé dès l'évaluation préalable un ou plusieurs domaines : 49,7 % le domaine 1 « communiquer en français », 36,6 % le domaine 2 « utiliser les règles de base de calcul », 58,4 % le domaine 3 « utiliser les techniques usuelles de l'information et de la communication numérique », 70,6 % le domaine 4 : « travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe », 63 % le domaine 5 : travailler en autonomie et réaliser un objectif individuel » 69,1 % le

³³ Le référentiel de « *CléA* » couvre 7 domaines et 28 sous-domaines. Le référentiel de « *CléA numérique* » couvre 4 compétences clés dans le domaine numérique.

³⁴ Voir plus haut.

domaine 6 : « apprendre à apprendre tout au long de la vie », et 50,5 % le domaine 7 « maîtriser les gestes et postures et les règles d'hygiène et environnementale élémentaires »

10 % des inscrits ont renoncé à passer l'évaluation préalable des acquis ou ont été orientés après cette évaluation vers d'autres dispositifs avant formation

1.3.4.2 Enjeux et atouts de CléA

La certification CléA n'a pas été construite comme un outil de lutte contre l'illettrisme mais bien comme la première marche de qualification professionnelle des salariés et demandeurs d'emploi. Rien d'étonnant donc à ce que certaines personnes soient particulièrement éloignées du niveau correspondant au certificat CléA. Certains acteurs ont en conséquence souhaité apporter des réponses à ces situations en élaborant des référentiels et certifications spécifiques : par exemple le certificat de maîtrise des compétences clés de la propreté (MCCP) de la branche professionnelle de la propreté en organisant une offre de formations qui débouchent sur des attestations de formation souvent inscrites dans des programmes spécifiques (VISAS, CARED, OCB, compétences de base, prépa clés...) organisés principalement par les Régions.

Les personnes en situation d'illettrisme sont éligibles à CléA en tant que public prioritaire. Au demeurant, pour ce public, la question est moins celle de l'éligibilité que celle de l'opportunité de CléA pour leur parcours et des mesures à mettre en place pour optimiser leur accès à la certification. **Assez unanimement, les personnes et organismes auditionnés par la mission confirment que le niveau de positionnement du certificat CléA est approprié et qu'il n'y a pas à le modifier fondamentalement. Il correspond à ce qui peut être qualifié de « niveau de sortie de l'illettrisme ».** Si le niveau du certificat CléA est approprié comme niveau de « sortie de l'illettrisme » souhaité par tous les acteurs, une sorte de « sous socle », un « infra CléA » non seulement n'est pas utile, mais pourrait s'avérer contre-productif. En effet, si les résultats escomptés sont de permettre à tout individu d'être assuré de disposer des fondamentaux nécessaires pour favoriser son insertion et son accès à la formation, lui décerner des certifications intermédiaires risque d'apporter une confusion et de le faire rester à un niveau insatisfaisant. Le certificat socle CléA se décompose non seulement en domaines mais aussi en sous-domaines (voir plus haut). Ces derniers se présentent donc déjà comme des « jalons », des « repères » intermédiaires qui pourraient faire l'objet d'attestations spécifiques. Certains ont évoqué la remise de « *badges* »³⁵. L'hypothèse de considérer chaque domaine comme un bloc de compétence, à part entière, éligible au répertoire spécifique des certifications peut aussi s'examiner.

L'évaluation préalable des acquis est décrite par la plupart des interlocuteurs de la mission comme le moyen « non scolaire » de démontrer aux intéressés qu'ils possèdent des compétences et ainsi de leur redonner confiance pour engager une démarche sur les domaines qu'ils ne maîtrisent pas. L'évaluation préalable permet de valoriser les acquis tout en indiquant le parcours restant à accomplir. C'est ce parcours qu'il pourrait être pertinent de jaloner afin de faciliter la progression par la valorisation d'étapes intermédiaires.

A ce titre, certaines des personnes auditionnées envisagent de faire de l'évaluation préalable CléA un outil de positionnement des personnes tant dans le cadre du service national universel (SNU) qu'en amont de tout parcours de formation (apprentissage, contrat de professionnalisation, compte personnel de formation (CPF), compte personnel de transition (CPT), certificat de qualification professionnelle (CQP)...) ou en amont de tout plan de

³⁵ Sur ce sujet voir par exemple : <https://openbadgepassport.com>.

développement des compétences. Il faut également noter que plusieurs interlocuteurs de la mission travaillant au profit de publics spécifiques - personnes sous main de justice, jeunes de 16 à 18 ans - ont insisté sur le fait que le certificat CléA leur paraîtrait plus pertinent pour ces publics que le certificat de formation générale (CFG) de l'Education nationale actuellement largement utilisé pour les détenus, les jeunes pris en charge au pénal et les jeunes de 16 à 18 ans désormais soumis à l'obligation de formation.

La clé de la réussite de toute certification professionnelle, et tout particulièrement de CléA réside dans la qualité de l'évaluation des acquis (au préalable et en final d'un parcours). D'où la décision de CertifPro de sélectionner des organismes évaluateurs chargés de réaliser ces opérations, et de n'autoriser que des organismes habilités à réaliser ces évaluations préalables et finales. L'évaluation est une dimension essentielle de la certification CléA, qui ne saurait être assimilée à une attestation « certificative » de fin de formation. L'évaluation est une modalité particulière avec une ingénierie spécifique. Elle ne peut se réduire à un nombre d'heures de formation. D'où la notion de « forfait », une modalité et une notion encore peu intégrées dans les pratiques des acteurs.

En conclusion sur ce point, selon l'avis partagé des partenaires sociaux et des autres interlocuteurs de la mission, le certificat CléA présente les quatre avantages suivants :

- **Il a pour cible prioritaire un public peu qualifié :** Le certificat CléA s'adresse principalement à des personnes peu qualifiées, n'ayant pas de certification professionnelle, fragilisées socialement par les évolutions économiques. Cette démarche de certification leur permet de rester en contact avec l'emploi, d'avoir une présence plus visible sur le marché du travail.
- **Il est pleinement intégré aux dispositifs de la formation professionnelle.** Le certificat CléA peut être obtenu via tous les dispositifs de la formation professionnelle. Salariés et demandeurs d'emploi peuvent mobiliser leur compte personnel de formation (CPF) et trouveront un appui utile dans le cadre du conseil en évolution professionnelle (CEP). Les salariés peuvent accéder à cette certification sur leur temps de travail sans l'accord de l'employeur, sauf pour le choix des dates où s'effectueront les actions d'évaluation ou de formation.
- **Il met en évidence les points forts plutôt que de stigmatiser les manques.** En visant à repérer les acquis de la personne plutôt que ses manques, l'évaluation proposée par CléA veut faire oublier aux candidats l'image stigmatisante de l'examen ou de l'épreuve, souvent liée à l'apprentissage des savoirs fondamentaux.
- **il constitue une base pour aller plus loin.** Les connaissances et compétences liées à CléA sont une base suffisante pour permettre aux personnes certifiées de suivre des formations, de continuer à apprendre tout au long de leur parcours professionnel, de manière à s'adapter aux évolutions dans tous les domaines.

1.4 Globalement, l'illettrisme a régressé en France entre 2004 et 2011 mais son éradication exigera un « changement d'échelle » des actions engagées

Si les résultats obtenus France entière entre les deux enquêtes disponibles de 2004 et 2011 sont globalement encourageants (1.4.1), le repérage chaque année de cohortes massives de jeunes en difficulté avec les savoirs de base (1.4.2) et la situation dans les départements d'outre-mer (1.4.3) demeurent des sujets de préoccupation.

1.4.1 Des indicateurs globaux d'illettrisme en recul

Les enquêtes « Information et vie quotidienne » (IVQ) réalisées par l'INSEE avec la coopération de l'ANLCI donnent désormais des informations fiables et non contestées sur le nombre de personnes confrontées à l'illettrisme, sur leur âge, leur situation professionnelle, leur lieu de résidence, sur la langue qu'elles parlaient à la maison à l'âge de cinq ans. La première enquête IVQ comportant un module de détection de l'illettrisme a été lancée par l'INSEE en 2004. Les résultats obtenus en 2006 faisaient état de 3.100.000 personnes confrontées à l'illettrisme ce qui représentait 9 % des personnes âgées de 18 à 65 ans ayant été scolarisées en France. Une nouvelle enquête a été conduite par l'INSEE en 2011 avec les mêmes outils de mesure qu'en 2004. Elle a mis en évidence que 7 % de la population soit 2 500 000 personnes sont en situation d'illettrisme : globalement, le nombre de personnes confrontées à l'illettrisme a régressé de 20 % en France entre 2004 et 2011.

On observe donc des résultats globalement encourageants entre 2004 et 2011 puisque le nombre de personnes confrontées à l'illettrisme a diminué de 20 % entre 2004 et 2012 (3.100.000 personnes en situation d'illettrisme en 2004, 2.500.000 personnes en 2012).

Les disparités régionales demeurent notables avec un taux d'illettrisme très inférieur à la moyenne en Ile-de-France (4,5 %) et, à l'inverse, des taux très supérieurs à la moyenne nationale en Picardie et dans le Pas-de-Calais (avec respectivement 11 % et 11,5 %). Enfin, la répartition selon le sexe des personnes en situation d'illettrisme demeure inégale avec, parmi elles, 39,5 % de femmes pour 60,5 % d'hommes.³⁶

Pour la mission, éradiquer l'illettrisme appelle un changement d'échelle des actions, à la mesure de l'effort consenti par la collectivité dans le cadre du plan d'investissement dans les compétences (PIC) : 15 milliards d'euros sur la durée du PIC dont 42 % au profit des demandeurs d'emploi. Pour parvenir à des résultats dans le domaine de l'illettrisme, il faudra s'assurer de ce que les personnes « invisibles », pour lesquelles ces solutions ont été imaginées, bénéficient d'une réponse effective à leur problème.

Le renforcement de cette dimension paraît d'autant plus important que les financeurs des actions de formation de base ont alerté la mission sur leurs difficultés à toucher les personnes les plus fragiles, celles qui ne fréquentent pas les dispositifs, quel que soit leur âge. Le passage d'une logique de prescription à une logique de construction de parcours nécessite de repenser « l'accroche » des personnes confrontées à l'illettrisme. L'accès effectif à une formation aux compétences de base appelle un effort supplémentaire de repérage, de dédramatisation, de mise en confiance que peu de dispositifs prennent en compte aujourd'hui. Cela suppose en effet la construction de partenariats opérationnels solides avec les acteurs de la société civile qui connaissent bien les personnes confrontées à l'illettrisme et sont en capacité de les accompagner vers les solutions de proximité qui existent. Le travail actuellement conduit avec le réseau de l'insertion par l'activité économique illustre cette démarche. **Dans le paysage des acteurs de la formation aux savoirs de base, les ateliers pédagogiques personnalisés (APP) jouent un rôle important et ont largement enrichi les réflexions de la mission.**

³⁶ Données de l'INSEE, enquête « information et vie quotidienne », 2012

Encadré 6 : Les Ateliers de Pédagogie Personnalisée (APP)

Les Ateliers de Pédagogie Personnalisée (APP) ont été créés voici plus de trente ans³⁷ pour garantir à chacun sur son territoire l'accès aux compétences de base avec des modalités pédagogiques bienveillantes et innovantes : « atelier » pour souligner la petite taille, « pédagogique » pour indiquer qu'il s'agit d'un espace de formation et « personnalisé » pour préciser que la réponse est adaptée à chaque personne. Les APP se caractérisent par une approche inter-institutionnelle et par des partenariats, par la permanence de l'offre, conçue en entrée-sortie permanente (« file active ») ; par l'individualisation des parcours et l'articulation avec les autres offres de formation, au regard desquelles ils doivent être complémentaires et non subsidiaires ; la personnalisation de la réponse, afin de s'adapter au profil de la personne, à son projet et à ses disponibilités ; la contractualisation, obligatoire, entre la personne et l'APP, des objectifs pédagogiques et des moyens mis en œuvre pour les atteindre ; la nécessité de disposer de locaux propres à l'APP (distincts de ceux du centre de formation) et d'une équipe composée pour une part de permanents dédiés à cette action.

Après le désengagement de l'Etat à partir de 2007, le réseau des APP piloté par l'association APAP a poursuivi la valorisation, la reconnaissance et le développement des APP. Depuis leur création, les APP adhérents du réseau national ont formé plus de 3 millions de personnes. **Les APP représentent 225 points d'accès à l'accompagnement et la formation : 120 APP en France métropolitaine et DROM, et 105 antennes géographiques.**

En 2018, le réseau a accueilli 33 000 personnes et réalisé près de 2 800 000 heures de formation.

Dans le contexte d'un renforcement et d'une intensification des actions de lutte contre l'illettrisme, le rôle de l'ANLCI et de ses correspondants régionaux pourrait être davantage orienté vers une forme d'assistance à maîtrise d'ouvrage auprès des services en charge de la gestion des crédits afin de garantir des réponses de qualité, véritablement inclusives pour les personnes ne maîtrisant pas les compétences de base. La coopération engagée par l'ANLCI avec l'association Régions de France en vue de faciliter les échanges d'informations entre les services des conseils régionaux s'inscrit dans cette logique. Sur les territoires, seuls les correspondants régionaux de l'ANLCI peuvent impulser ce type de rapprochements et organiser la coopération entre les services de l'Etat, des collectivités et des acteurs engagés contre l'illettrisme pour que l'investissement massif dans les compétences de base produise le plus fort impact social et que les politiques publiques réussissent. Or le réseau est aujourd'hui fragilisé par la disparition de certains postes ou l'absence de remplacement des correspondants ayant pris leur retraite ou ayant changé de fonctions, sans solution pérenne à ce jour. Il semble plus pertinent pour l'avenir d'envisager une réponse structurelle et nationale à cet enjeu en offrant à l'ANLCI les moyens de financer les postes de ses correspondants régionaux et en réactualisant la circulaire du Premier ministre du 20 juin 2001. (voir propositions relatives à la gouvernance *infra*).

1.4.2 L'arrivée continue de cohortes de jeunes en situation d'illettrisme sur le marché du travail

Le 1er juillet 2010, la Journée Défense et Citoyenneté (JDC) a pris la suite de la Journée d'Appel à la Défense (JAPD) qui elle-même avait été initiée en 1998 pour les jeunes hommes âgés de 17 à 25 ans

³⁷ La circulaire de la délégation à la formation professionnelle N°1030 du 13 mars 1986 énonçait les éléments de l'actuel cahier des charges des APP pour consolider les mises en œuvre et financements d'actions de « lieux ressources formation » dénommés par la suite APP.

ayant effectué leurs formalités de recensement. Les filles ont rejoint les garçons en 2000. En 2003, le protocole de test initial a été modifié. Le mode de passation des nouveaux tests a changé en 2009. Actuellement les tests sont « automatisés » et ne demandent plus d'intervention du personnel du ministère des armées. Les tests n'ont pas seulement pour objet de mesurer l'illettrisme mais ont une vocation plus large, celle de mesurer les compétences des jeunes face à la lecture. Rappelons que l'illettrisme qualifie la situation des jeunes qui éprouvent de très graves difficultés face à l'écrit, au point de ne pas lire, écrire un message très simple et qu'il ne couvre pas la situation de tous ceux qui, à des degrés divers, ont certaines difficultés avec l'écrit. Si, d'après les chiffres JDC, près de 10 % des jeunes à l'issue de la scolarité obligatoire éprouvent des difficultés face à l'écrit, le pourcentage de ceux qui ne maîtrisent pas la base de la base (apprentissages fondamentaux) et éprouvent des difficultés si graves qu'elles peuvent entrer dans la définition de l'illettrisme, s'élève à moins de 5 % de la classe d'âge, ce qui représente néanmoins par exemple 33 000 jeunes parmi ceux qui ont participé à la JDC en 2015. (Voir annexe n° 9- chiffres JDC).

Tableau 2 : Chiffres* nationaux et régionaux des Journées Défense Citoyenneté de 2004 à 2015 (jeunes en situation d'illettrisme en pourcentage des jeunes présents à la JDC – métropole³⁸)

jeunes repérés en situation d'illettrisme lors de la JDC (en pourcentage des jeunes présents à la JDC pendant l'année dans la région)

Année	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Ensemble des régions de métropole	4,4	4,3	4,8	4,9	4,9	4,5	4,3	4,1	3,7	3,5	3,5	3,6

Source : Ministère de la défense - DSN, MENESR-DEPP *Profils 1 & 2 et Agence nationale de lutte contre l'illettrisme

En conclusion, des indications précises, robustes et sur longue période sur les jeunes âgés de 17 ans, soumis à des tests, nous sont fournies chaque année grâce à la Journée Défense et Citoyenneté : ainsi, en France métropolitaine en 2015, 3,6 % des jeunes âgés de 16-17 ans recensés sont en situation d'illettrisme et 9,4 %³⁹ ont des difficultés de compréhension d'un texte simple. Chaque année depuis 2004, en métropole, plus de 30 000 jeunes supplémentaires sont repérés en situation d'illettrisme. En outre, au moins 70 000 jeunes chaque année, soit environ 9 % de la classe d'âge, se trouvent en grande difficulté, et risquent donc, faute de remédiation, de basculer dans l'illettrisme à l'âge adulte.

Comme l'écrit la Cour des Comptes dans son rapport de 2016 sur la JDC⁴⁰, « Les armées ont toujours joué un rôle dans la détection des difficultés des jeunes, rôle d'autant plus irremplaçable qu'elle touche des jeunes qui ne sont plus dans le système scolaire » mais « La détection des difficultés de lecture est mieux connue au plan statistique qu'elle n'est suivie au plan individuel ». Lorsque les jeunes concernés sont sortis du système scolaire, ils sont reçus par les encadrants de la JDC et orientés vers les missions locales. L'exploitation des résultats semble moins systématique s'agissant

³⁸ Les chiffres issus de la JDC pour les départements d'outre-mer sont analysés plus loin.

³⁹ Toutes les séries chiffrées disponibles peuvent être consultées sur le site internet : www.anlci.gouv.fr

⁴⁰ Cour des comptes « La journée défense et citoyenneté » - janvier 2016 - www.ccomptes.fr . Dans le cadre du protocole qui les lie, les ministères de la défense et de l'Education nationale sont également convenus d'exploiter, en aval de la JDC, les résultats des tests de lecture, qui sont transmis par la DSN aux services de l'éducation nationale. La direction générale de l'enseignement scolaire (DGESCO) indique que ces données ont été prises en compte par le plan national de prévention et de lutte contre l'illettrisme, présenté en novembre 2013. Les résultats des tests donnent lieu à une exploitation par la direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance (DEPP) qui publie les résultats annuels.

du suivi individuel des jeunes identifiés en difficultés de lecture lorsqu'ils sont scolarisés⁴¹. Les résultats particuliers des jeunes scolarisés (58 912 en 2014 par exemple) sont transmis aux directeurs académiques des services de l'éducation nationale (DASEN) par les Centres du service national. Mais la communication subséquente par ces services aux responsables des établissements scolaires concernés ne serait pas systématique. La Cour note que « La détection au cours de la JDC des difficultés de lecture ne semble donc pas toujours déboucher sur une action de remédiation auprès des élèves concernés, malgré des initiatives locales intéressantes⁴². »

1.4.3 La question des DOM

1.4.3.1 Des indicateurs préoccupants :

Environ une personne sur cinq est estimée en situation de difficultés graves de calcul, de lecture et d'écriture du français dans les territoires d'outre-mer, soit une proportion bien plus large que dans l'hexagone. Le Comité Interministériel de l'outre-mer (CIOM) a souligné l'importance de la lutte contre l'illettrisme parmi les mesures prises lors des Etats Généraux de l'outre-mer de 2009. L'objectif était de réduire au moins de moitié l'écart avec l'hexagone en cinq ans.

Le ministère des outre-mer a publié en 2019 une « étude relative aux politiques de prévention et de lutte contre l'illettrisme en outre-mer ». ⁴³ Cette étude comporte des monographies extrêmement riches et détaillées pour les territoires de la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, Mayotte et La Réunion. En 2015, 20,2 % des jeunes ultramarins de 17 ans sont considérés en situation d'illettrisme, contre 3,6 % dans l'hexagone (moyenne globale 4,3 %)⁴⁴. La part de jeunes en situation d'illettrisme est ainsi 5,5 fois plus élevée dans les territoires ultramarins que dans l'hexagone. De plus, en 2014, 35,7 % des jeunes ultramarins étaient considérés en difficultés de lecture, contre 7,9 % dans l'hexagone. ⁴⁵

⁴¹ Ainsi les fichiers de la direction du service national ne sont pas interconnectés avec le système « SIEI » du ministère de l'Éducation nationale qui rassemble les informations permettant d'identifier les décrocheurs, alors que la détection rapide fait partie des conditions de la lutte contre le décrochage scolaire. Une circulaire Education nationale de 2013 « Prévenir l'illettrisme » vise toutefois à mieux informer les équipes éducatives, en faisant connaître les résultats obtenus lors des tests de la Journée défense et Citoyenneté (JDC) dans l'académie.

⁴² Par exemple le centre du service national (CSN) de Dijon sensibilise les proviseurs à l'intérêt du test de lecture en JDC, et l'académie organise le lien entre les inspections académiques et les établissements scolaires sur la transmission des données. Les formalités accomplies en début de JDC (fiche à remplir comportant des informations sur la situation au regard de la scolarité, des études ou d'un apprentissage ou encore de l'emploi), ainsi que le test de lecture et l'entretien avec un responsable de la session, permettent parfois un premier échange en vue d'une remédiation et une orientation vers un dispositif adapté (par exemple EPIDE, ou SMA en outre-mer). Les coordonnées de ces appelés sont adressées à l'une de ces structures, et un volontaire du service civique assure un suivi pendant environ trois mois.

⁴³ Direction générale de l'outre-mer, 173 pages.

⁴⁴ Source : Journée défense et citoyenneté, 2015

⁴⁵ Voir aussi : James Samuel, 2018, « Illettrisme, insertion professionnelle, santé : des défis pour les politiques de jeunesse en outre-mer. Enseignements des évaluations d'expérimentations », INJEP.

Tableau 3 : Taux d'illettrisme constaté parmi les jeunes recensés au cours de la JDC depuis 2009

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Guadeloupe	16,8 %	19,0 %	20,1 %	17,8 %	16,5 %	16,1 %	16,0 %
Guyane	25,7 %	26,2 %	28,7 %	26,9 %	25,8 %	27,2 %	28,8 %
Martinique	16,6 %	16,1 %	17,1 %	15,6 %	15,8 %	16,3 %	19,5 %
Mayotte	49,1 %	48,4 %	44,3 %	49,5 %	47,9 %	48,9 %	50,9 %
Réunion	15 %	16,9 %	15,5 %	14,7 %	14,0 %	14,4 %	14,8 %
Ensemble DOM	19 %	20,4 %	20,6 %	19,5 %	19,0 %	19,2 %	20,2 %
Métropole + DOM	5,10 %	5,1 %	4,8 %	4,4 %	4,1 %	4,1 %	4,3 %

Sur la période 2009-2015, La Réunion, la Guadeloupe et la Martinique ont des taux d'illettrisme des jeunes globalement identiques, autour de 15 % à 20 % selon le territoire et l'année. La Guyane se détache de ce groupe avec des taux oscillant entre 25,7 % et 28,8 %. La situation est encore plus préoccupante pour les jeunes de Mayotte qui sont près de 50 % à être affectés par ce phénomène.⁴⁶ Pour l'ensemble des territoires (sauf pour la Guadeloupe), on observe depuis 2013 une augmentation de 1 à 3,7 points de la proportion des jeunes en situation d'illettrisme.

Les outre-mer se caractérisent également par la diversité des langues qui y sont parlées. Le français, bien que langue officielle, n'est pas la langue d'origine pour une partie variable d'habitants de ces territoires : à La Réunion, la plupart des habitants utilise oralement le créole, comme langue première, maternelle et référente d'une identité. Ainsi, sept réunionnais sur dix, âgés de 16 à 65 ans, parlent uniquement le créole durant leur enfance ; en Guyane, le français n'est la langue maternelle que de seulement 14 % de la population. En effet, une trentaine de langues se côtoient sur le territoire. A Mayotte enfin, les deux langues vernaculaires utilisées à l'oral sont le shimaoré et le shibushi, de surcroît grammaticalement très éloignées du français. Seul un habitant sur dix déclare le français comme langue parlée durant l'enfance.

1.4.3.2 Des actions de remédiation volontaristes :

Une convention entre le ministère des Outre-mer et l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) a été signée le 6 octobre 2015. Cette dernière a pour objet de définir comment les deux entités « mettent en commun leurs savoir-faire et leurs expériences au service des ultramarins ». Le financement de ces actions passe notamment par : l'engagement du ministère des Outre-mer à verser 45 000 € annuels à l'ANLCI, dont il est un des membres fondateurs; l'utilisation du Fonds européen de développement régional (FEDER) ; les appels à projet du Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse (FEJ) émergeant sur les crédits ultramarins. Par ailleurs, en 2013, des crédits européens Europact, d'un montant de 300 000 €, ont été mobilisés, ce qui a permis aux outre-mer de faire l'objet d'une attention particulière lors des Assises nationales et européennes de l'illettrisme, en novembre 2013. Grâce à ce financement, des assises régionales ont pu se tenir en outre-mer.

⁴⁶ Sur la situation à Mayotte, voir aussi rapport IGA-IGF-IGAS-CGEDD « L'organisation des pouvoirs publics à Mayotte » 2019

Le ministère des Outre-mer déploie des mesures des mesures spécifiques, avec la mise en œuvre de plans pluriannuels de lutte contre l'illettrisme dans chacun des DROM. Ces plans reposent sur une double dimension interministérielle et inter-partenariale et donnent lieu à une contractualisation sur trois à cinq ans. La nomination de sous-préfets délégués à la cohésion sociale et à la jeunesse, secrétaires généraux adjoints, a été décidée depuis 2010 dans chacun des DROM. Placés sous l'autorité du préfet, ils sont chargés de coordonner les politiques de cohésion sociale territorialisées. Ils ont la responsabilité de la conduite et du suivi de plans locaux pluriannuels de prévention et de lutte contre l'illettrisme.

Le Service Militaire Adapté joue un rôle important en matière de lutte contre l'illettrisme (SMA). Il intervient prioritairement auprès des jeunes les plus fragiles, c'est-à-dire ceux qui sont sans diplôme et très éloignés de l'emploi.⁴⁷ La lutte contre l'illettrisme est consubstantielle à la formation délivrée au sein du SMA. Ainsi, le programme SMA Alpha vise à évaluer puis renforcer les compétences de base des jeunes, détectés en difficulté. Il s'appuie sur une plateforme numérique permettant d'assurer une évaluation puis une remédiation cognitive individualisée.

Le Fonds d'expérimentation pour la jeunesse (FEJ) a engagé des expérimentations outre-mer en la matière.⁴⁸ Parmi les dispositifs de lutte contre l'illettrisme expérimentés, trois catégories peuvent être distinguées. La première vise à développer la coéducation (La Réunion), la deuxième à promouvoir le bilinguisme (Polynésie française), et la troisième à renforcer les savoirs de base des apprentis (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte et La Réunion). Ces trois dispositifs concernent des publics différents, élèves de primaire, collégiens et élèves de centres de formation d'apprentis. Plusieurs pistes d'actions ont pu être dégagées. La première recommandation est de diagnostiquer le plus tôt possible les élèves en difficulté scolaire. Un accompagnement dès le plus jeune âge semble en effet réduire l'échec scolaire et favoriser l'assimilation des compétences de base en écriture, lecture et calcul. La deuxième piste d'action vise à donner une plus grande place aux familles dans les actions mises en place. L'objectif est que celles-ci puissent suivre leur enfant et agir en partenariat avec la communauté éducative sur les difficultés potentielles de leurs enfants. La troisième piste est l'intégration de l'apprentissage d'une ou de plusieurs langues locales dans les programmes scolaires. Cette action apparaît non seulement comme un moyen de donner confiance aux élèves, mais aussi d'associer les familles à la scolarité de leur enfant. Enfin, la dernière piste d'action porte sur la nécessité de formation de la communauté éducative à la question de l'illettrisme des élèves. L'enjeu est de bien relier les faibles résultats scolaires aux difficultés liées à l'illettrisme plutôt qu'à d'autres facteurs (motivation, comportement).

Un projet inter-DROM, porté par l'ANLCI entre 2011 et 2014 a eu pour thématique la maîtrise des savoirs de base comme facteur de sécurisation des parcours de formation des apprentis⁴⁹. Cette expérimentation a eu pour but d'accompagner, d'outiller et de former les équipes des Centres de formation d'apprentis (CFA) d'outre-mer à s'engager dans une démarche de réflexion autour de la problématique de l'illettrisme. L'ANLCI poursuit actuellement la diffusion de la démarche auprès d'autres CFA.

L'étude susmentionnée de la DGOM formule plusieurs recommandations pour améliorer la maîtrise des savoirs de base outre-mer parmi lesquelles le développement du multilinguisme. Ce rapport

⁴⁷ Voir Raphael Chauvancy, préface du colonel Philippe Boccon-Liaudet, « Le service militaire adapté, un modèle d'insertion outre-mer », l'Harmattan, 2019.

⁴⁸ Ces expérimentations ont été évaluées. Voir notamment Samuel James, Aude Kérivel, All-Said Abderamane Cheik, « Coéducation et confiance en soi : des leviers pour lutter contre l'illettrisme des jeunes ultramarins », INJEP – analyses et synthèses n° 14, juin 2018.

⁴⁹ « Renforcer les compétences de base des apprentis dans les CFA d'Outre-mer », Agence nationale de lutte contre l'illettrisme, APDOM2 N°36, février 2014.

considère, après concertation, que compte tenu de la situation sociolinguistique de ces territoires, l'apprentissage du français doit être proposé en articulation avec la langue d'origine. Les classes bilingues méritent ainsi d'être développées pour soutenir les jeunes multilingues et leur permettre de se structurer en français, sans rompre avec leur langue première. De manière générale, il est primordial de mieux reconnaître et de mieux valoriser les langues parlées sur les territoires ultramarins, afin de favoriser les interactions langagières et les liens culturels entre le français et les langues régionales.

2 CHANGER D'ECHELLE DANS LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME

Les propositions de la mission s'articulent autour de quatre axes : nommer l'illettrisme et mesurer les résultats (1), mettre en place une stratégie d'accompagnement adéquate pour chaque personne en situation d'illettrisme (2), dans l'entreprise, mettre en évidence les coûts de l'illettrisme et accompagner les salariés pour s'en sortir (3), tirer pour l'avenir les conséquences de ces propositions en matière de gouvernance (4).

2.1 Nommer l'illettrisme, en parler, mesurer les résultats

2.1.1 Au niveau individuel, mieux repérer les situations d'illettrisme

Mieux repérer doit être, comme les gestes du premier secours, une compétence très largement diffusée. Mieux accompagner est en revanche une compétence spécifique aux intervenants. Autant il est indispensable d'identifier l'illettrisme comme cause nationale, de mesurer le nombre des personnes concernées et de les repérer, (voir infra), autant il est indispensable de ne pas être stigmatisant et de transformer le champ lexical "pathologique" autour de l'illettrisme. En effet, comme l'indiquait à la mission un responsable national d'une organisation professionnelle, « Dire que l'on est illettré, c'est un *coming out*, avec la violence psychologique qui s'y attache ».

Au-delà des campagnes d'information ciblées proposées plus loin, les personnes auditionnées par la mission ont, de manière unanime, appelé de leurs vœux un plan national de formation des acteurs : il s'agit de former au repérage des personnes en situation d'illettrisme et à leur première orientation, à l'exclusion des actions de remédiation qui exigent des professionnels spécialisés. Il importe de prendre appui sur les travailleurs sociaux et sur les professionnels *lato sensu* susceptibles de se trouver, en premier niveau, au contact de personnes illettrées. Ces agents peuvent être de vrais points d'appui pour identifier et mettre en confiance les personnes illettrées. A titre d'illustration, les agents de Pôle emploi Normandie avaient, du fait d'une stratégie spécifique développée par la direction régionale de Pôle emploi, et de la désignation en son sein d'un référent illettrisme qui les avait organisées, bénéficié avec succès d'actions de sensibilisation à l'illettrisme. *A contrario*, les agents d'accueil non sensibilisés à cette thématique peuvent passer à côté des difficultés de lecture ou d'écriture des personnes accueillies en première intention dans les agences locales. Selon les cas, les formations peuvent être engagées en interne (AFPA, Pôle Emploi, certaines collectivités locales de taille importante...), ou organisées, généralement sur le lieu de travail, par des organismes de formation.

Des financements existent pour ce type de formations, notamment *via* les OPCO ou *via* le centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) ou *via* l'association nationale de formation hospitalière (ANFH), mais les objectifs ambitieux du Gouvernement en matière d'illettrisme appellent un changement d'échelle. Pour cette raison, la mission reprend la proposition de l'ANLCI consistant à déployer des actions de formation à grande échelle, en application d'un plan national de sensibilisation piloté par l'agence et en s'appuyant localement sur les CRIA. Le montant prévisionnel de l'enveloppe nécessaire pour former 20 000 personnes serait de l'ordre de 250 000 euros pour des actions de sensibilisation dont la durée peut être comprise entre une et trois heures.

Recommandation n°1 : **Lancer à grande échelle des « formations actions » à destination de tous les acteurs susceptibles d'accueillir des personnes en situation d'illettrisme : via l'ANLCI pour les travailleurs sociaux, les agents des collectivités locales, de Pôle emploi, des missions locales, via les OPCO pour les tuteurs et les maîtres d'apprentissage, via les Transition Pro pour les conseillers en évolution professionnelle, via les branches pour les institutions représentatives du personnel et les médecins du travail.**

Il s'agit de disposer rapidement de plus de personnes sensibilisées à la problématique pour multiplier les occasions de repérage des personnes concernées.

En dehors de ces actions de sensibilisation, il est essentiel que la formation initiale des travailleurs sociaux, mise en exergue dans le cadre de la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté comporte systématiquement un module de repérage et d'orientation en matière d'acquisition des savoirs de base, de même que la formation obligatoire des tuteurs pour les contrats de professionnalisation et des maîtres d'apprentissage pour les contrats d'apprentissage.

Pour ne pas stigmatiser les personnes en situation d'illettrisme, il est important de proposer un outil de repérage qui ne se focalise pas sur les seules compétences « lire-écrire-compter ». De ce point de vue, l'évaluation préalable CléA apparaît à beaucoup comme très positive car elle permet de valoriser d'autres compétences et met en exergue que « personne n'a zéro compétence ». La mission a enregistré avec satisfaction le fait que l'évaluation préalable CléA est désormais accessible gratuitement à tous les jeunes via les missions locales ainsi qu'à tous les demandeurs d'emploi via Pôle Emploi. La mission a conscience du fait que les services de l'Etat ne sont pas toujours allants pour recourir à CléA car cet outil a été conçu et déployé par les partenaires sociaux. Elle a aussi conscience de la frilosité de certaines entreprises sur ce sujet, au motif qu'elles considèrent que les savoirs de base devraient relever de la formation initiale par l'Education nationale et donc d'un financement par l'impôt. **Au regard de l'enjeu majeur qui s'attache à faire reculer l'illettrisme, la mission réaffirme le caractère essentiel de l'évaluation préalable de CléA, de sa diffusion générale et de sa gratuité totale pour la personne concernée, cela quelle que soit sa situation. Il serait en particulier inopportun que les salariés se trouvent sous cet aspect dans une situation moins favorable que les demandeurs d'emploi.**

Recommandation n°2 : **Faire de l'évaluation préalable CléA l'outil de référence gratuit pour tous à utiliser par tous les accueillants de personnes en insertion, en recherche d'emploi ou en activité.**

2.1.2 Communiquer sans relâche sur l'illettrisme pour que nul n'en ignore la réalité

Beaucoup des interlocuteurs de la mission, en particulier des associations, des directeurs de ressources humaines d'entreprises et des personnes elles-mêmes en situation d'illettrisme ont insisté sur le silence et l'opacité qui entourent encore cette question, dans le débat public comme dans la vie quotidienne. En particulier, les outils numériques d'accès aux droits écartent systématiquement les personnes en situation d'illettrisme, de même qu'en général, la digitalisation des services publics. Comment se procurer un billet de train dans le contexte de fermetures des points de vente de la SNCF quand on ne peut pas utiliser le site internet ? Comment payer la cantine des enfants ? En dépit des efforts engagés depuis plus de trente ans, au regard des chiffres encore très préoccupants constatés par l'INSEE en 2011 et surtout de l'arrivée chaque année de cohortes nombreuses de jeunes en grande difficulté avec les savoirs de base, il semble indispensable de relancer la communication grand public sur l'illettrisme. Cette préconisation revient dans la plupart des auditions et des contributions reçues par la mission. En outre, au regard des stratégies de contournement et de protection généralement mises en place par les personnes en situation

d'illettrisme, ces dernières ne bénéficient pas toujours de l'appui des services publics ni, en première intention de leur entourage et, souvent, n'osent pas s'adresser à des interlocuteurs susceptibles de leur proposer une remédiation même lorsqu'elles en connaissent les modalités possibles. Pour toutes ces raisons, il importe de mettre un terme à l'ignorance et de rompre le silence sur l'illettrisme.

Recommandation n°3 : Relancer et entretenir régulièrement la communication grand public sur l'illettrisme. Parallèlement, lancer des campagnes ciblées vers les différents acteurs susceptibles de pouvoir repérer les personnes en situation d'illettrisme : agents d'accueil de tout service, conseillers Pôle emploi, agents d'accueil et conseillers des missions locales, conseillers en évolution professionnelle, DRH, délégués syndicaux, médecins du travail etc...

Parallèlement, il semble essentiel de valoriser les nombreux parcours réussis. A cet égard, la mission déplore que, faute d'un budget dédié suffisant, le site internet de l'ANLCI et en particulier l'espace Web TV demeure assez pauvre, de même que la présence de l'agence sur les réseaux sociaux.

Recommandation n°4 : Mobiliser des « ambassadeurs » en capacité de raconter de belles histoires de réussite (personnalités médiatiques, chefs d'entreprises, bénévoles) sur le thème « vainqueur de mon propre parcours ».

2.1.3 A l'échelon national, mesurer régulièrement le niveau d'illettrisme avec des outils robustes :

Comme évoqué plus haut, les derniers résultats nationaux disponibles ont été publiés en 2012 sur le fondement de données de 2011. Sans reconduction régulière de l'enquête « Information et vie quotidienne » (IVQ) réalisées par l'INSEE, il sera impossible de mesurer l'évolution du phénomène dans le temps ni d'évaluer les impacts des politiques publiques et nous ne disposerons plus des instruments de pilotage nécessaires à la conduite de l'action publique contre l'illettrisme. Par exemple, il sera impossible d'évaluer l'effet global des actions volontaristes actuellement en cours au ministère de l'Education nationale telles que le dédoublement des classes de cours préparatoire et de cours élémentaire ou l'obligation scolaire à partir de trois ans au lieu de six aujourd'hui.

Recommandation n°5 : Relancer via l'INSEE en 2022 un module « Information et Vie Quotidienne » (IVQ)⁵⁰. Cette enquête devra être renouvelée dans les mêmes conditions au minimum tous les cinq ans.

Toute action de lutte contre l'illettrisme doit se fixer un ou plusieurs indicateurs permettant de mesurer la réalisation concrète des objectifs visés.

Recommandation n°6 : Demander à l'ANLCI d'établir avec ses membres et ses différents partenaires la liste de tous les indicateurs⁵¹ susceptibles de permettre un suivi plus fréquent que l'enquête INSEE et publier annuellement dans une « géographie de l'illettrisme » les résultats sur ces indicateurs.

Comme évoqué plus haut, les Journées Défense et Citoyenneté, avec 700 000 jeunes environ, garçons et filles, vus chaque année, constituent un outil de repérage et d'orientation unique et irremplaçable. Il importe de poursuivre le repérage de l'illettrisme pour chaque cohorte recensée et surtout

⁵⁰ La prochaine enquête pourrait avoir lieu entre le quatrième trimestre 2022 et le premier trimestre 2023. Le surcoût d'un module IVQ et d'une extension dans les DOM a été estimé à 910 000 euros.

⁵¹ Sectoriels ou géographiques

d'améliorer le suivi des jeunes ainsi repérés, qu'ils soient encore scolarisés ou non. Il est indispensable que les données collectées soient systématiquement transmises à l'ANLCI.

La mission a bien noté que certains acteurs, notamment la Croix Rouge et la Chaîne des savoirs, ont, dans des contributions très intéressantes, proposé des améliorations de l'outil de repérage actuellement utilisé ou fait la proposition d'autres outils⁵². Les avantages d'un repérage avec l'outil actuel, aujourd'hui assez consensuel, et notamment la possibilité, en conservant le même outil d'apprécier dans la durée de manière robuste les évolutions constatées, nous semblent dépasser les inconvénients et limites qu'il est susceptible de présenter.

Plusieurs contributions, notamment celle de l'association *AGIRabcd*, forte de l'expérience de ses contacts avec des milliers de jeunes en difficulté avec les savoirs de base pointent les lacunes de l'actuel suivi post JDC. Les conclusions sur ce point du rapport de la Cour des comptes relatif à la JDC vont dans le même sens. Les liens avec l'Education nationale pour les jeunes encore scolarisés (les trois quarts de ceux repérés en difficulté environ) ne s'établissent pas de manière systématique ou ne sont pas suivis d'effets. Quant aux jeunes qui ne sont plus scolarisés, leur orientation vers la mission locale ou, directement, par le centre du service national, vers une réponse spécifique de type SMA, Ecole de la deuxième chance ou EPIDE est tout à fait cruciale pour leur devenir.

Recommandation n°7 : Continuer de mesurer avec l'outil actuel, chaque année, le nombre des jeunes en difficulté avec les savoirs de base au cours de la journée Défense et citoyenneté (où l'on peut toucher toute la classe d'âge) et, à terme, au cours de la première séquence du service national universel. Accompagner systématiquement les jeunes repérés comme « ayant des compétences de base défaillantes » vers les dispositifs adéquats⁵³.

2.1.4 Sur le fondement de ces données nationales récurrentes, fixer un objectif national de recul de l'illettrisme

Pour mobiliser tous les acteurs notamment ceux qui sont membres du GIP ANLCI, il est nécessaire de fixer un objectif national de recul de l'illettrisme, de l'ordre de 20 % au moins, et d'en mesurer à date l'avancement par une nouvelle enquête IVQ prévue *ex ante*. Au regard de l'absence de données nationales depuis 2011 et de l'impossibilité opérationnelle de pratiquer une nouvelle enquête IVQ avant fin 2022-début 2023, il serait envisageable de proposer un objectif de baisse, à discuter avec les partenaires sociaux et les Régions, d'au moins 20 % par rapport à l'enquête IVQ de 2011 pour 2023, puis un nouvel objectif de baisse avant une nouvelle enquête cinq ans après. De cet objectif d'éradication de l'illettrisme découlera tout le plan d'action contre l'illettrisme.

Recommandation n°8 : Fixer pour 2023, un objectif de recul de l'illettrisme de 20 % par rapport aux résultats de l'enquête INSEE IVQ de 2011, à mesurer par l'enquête INSEE IVQ de 2022-2023. En fonction des résultats constatés en 2023 et de la date retenue pour l'enquête suivante, fixer un nouvel objectif de recul de l'illettrisme avant l'enquête suivante.

⁵² Par exemple l'outil CECRI déjà utilisé par les bénévoles de la Croix rouge dans ses permanences d'action sociale.

⁵³ Les travaux évoqués plus haut de Mme la députée Charrière sur l'obligation de formation pour les 16-18 ans envisagent une orientation et un accompagnement des jeunes concernés par les missions locales.

2.2 Pour chaque personne en situation d'illettrisme, mettre en place une stratégie d'accompagnement adéquate

Mettre en place une stratégie d'accompagnement adéquate suppose :

- de mettre la focale sur les compétences détenues par les personnes (valorisation, reconnaissance, confiance...) et non sur celles qu'elles ne possèdent pas ;
- de considérer que la réponse ne sera pas systématiquement une réponse de formation, mais parfois une formation informelle en situation de travail ou la réponse à une préoccupation d'ordre personnel (suivre la scolarité des enfants, décrocher le permis de conduire, effectuer une démarche administrative), et, que cette réponse sera, dans tous les cas, fondée sur une pédagogie bienveillante articulée à un projet de vie ou professionnel.

Pour être en capacité localement de saisir toutes les opportunités (tous les prétextes) de développer les compétences de bases des personnes en situation d'illettrisme,, il importe de créer des *environnements bienveillants*, en s'appuyant sur tous les *guichets d'accueil* existants ou à créer, sans en privilégier aucun, de sorte de garantir que sur tout le territoire il y ait pour les salariés, comme les entreprises, une *solution* : un « village AFPA », une maison des TPME, une maison des services publics, une maison emploi-formation, un service de proximité dédié de l'OPCO etc... **Cela suppose de rendre visible l'offre des « possibles » susceptible d'être proposée à chaque personne accueillie. Cette** offre qui sera nécessairement disparate en fonction des territoires, devra être mise à la disposition de tous les services d'accueil ; elle pourra être établie dans chaque région par une « cellule » regroupant les services de la Région et des départements, des services préfectoraux et de Transition Pro animée par le chargé de mission régional de l'ANLCI et s'appuyant sur le CRIA.

Cela suppose aussi d'imposer l'adaptation de tout parcours de formation (notamment apprentissage, certificats de qualification professionnelle, contrat de professionnalisation) à ce que savent les personnes, en sortant du carcan des modules obligatoires, ce qui doit permettre d'acquérir ou de ré-acquérir les compétences de base sans recourir à des blocs ou unités de savoirs supplémentaires estampillés « français » ou « calcul ».

Les nouveaux organismes « Transition pro » (ex Coparef/Fongecif) ont, par accord national interprofessionnel des partenaires sociaux de mars 2019, compétence sur CléA en région. Il sera donc possible de les utiliser comme « relais illettrisme » pour la population active dans chaque région.

Les outils pédagogiques existants doivent être identifiés et largement diffusés à l'initiative de l'ANLCI et, localement, des « Transitions Pro » ainsi que des centres régionaux de ressources illettrisme. A tout le moins, il semble important de confier à l'ANLCI la responsabilité de mieux faire connaître les outils de repérage existants (pour éviter que chacun ne fasse son propre outil dans son coin) et de vérifier que tous les outils existants ou susceptibles d'être élaborés à l'avenir soient convergents, utilisent le cadre de référence commun et permettent une comparaison avec les autres outils.

La mission a été particulièrement intéressée par l'outil EVACOB, développé par le CNFPT et l'ANLCI, ainsi que par la « tablette service militaire adapté » qui permettent en moins d'une demi-heure, de manière non stigmatisante, d'approcher les éventuels besoins d'une personne en difficulté avec les savoirs de base,

Recommandation n°9 : A chaque fois, pour enclencher la démarche d'acquisition ou de ré-acquisition des savoirs de base, s'appuyer sur les motivations qui marchent : suivre la scolarité de ses enfants, passer le code pour ensuite obtenir le permis etc...

Beaucoup d'interlocuteurs de la mission ont insisté sur la nécessité de sécuriser l'accès à la formation et au permis de conduire des personnes ne maîtrisant pas les compétences de base dans un triple objectif de lutte contre l'illettrisme au travers de la motivation puissante que représente le permis de conduire, mais aussi d'accès à l'emploi avec la mobilité et de sécurité routière.

La non maîtrise des compétences de base rend les personnes concernées dépendantes de leur entourage et freine leur accès au permis de conduire. L'obtention du permis est, pour elles, l'une des grandes difficultés rencontrées mais c'est aussi une opportunité de se réconcilier avec les savoirs de base. Les formateurs insistent sur la nécessité de bien articuler les savoirs liés au code de la route et les compétences de base requises : lecture, écriture, calcul, orientation dans le temps et l'espace, raisonnement logique. Une coopération étroite entre écoles de conduite et organismes de lutte contre l'illettrisme a fait la preuve de son efficacité. Une attention particulière doit aussi être accordée aux modalités-mêmes de passation du code.

Encadré 7 : Le permis de conduire au service de la lutte contre l'illettrisme

La mission soutient les initiatives actuellement engagées sous l'égide de l'ANLCI visant à :

- généraliser les bilans de compétences clés mobilité grâce à l'utilisation de l'outil de positionnement des compétences clés de la mobilité élaboré par les centres ressources illettrisme de la région Centre-Val-de-Loire permettant d'identifier les compétences déjà maîtrisées et celles qu'il faudrait développer pour réussir l'examen du code (référentiel diffusé par l'ANLCI) ;
- créer un maillage de soutien à la mobilité des jeunes en situation d'illettrisme : il s'agit d'installer des coopérations opérationnelles entre auto-écoles, écoles de conduite sociales/associatives, centres ressources illettrisme, organismes de formation et réseaux de bénévoles.
- adapter les modalités de passation du code dès la fin 2019 *via* une coopération entre le Ministère de l'Intérieur et l'ANLCI
- généraliser l'outil de positionnement entre 2019 et 2021. Sur ce point, l'ANLCI a chiffré à 10000 euros la formation de 20 formateurs-relais, puis à 50 000 euros la formation des utilisateurs finaux sur 40 territoires prioritaires (20 formateurs-relais forment 40 groupes de 10 intervenants)
- amorcer entre 2019 et 2021 des coopérations en zone rurale entre auto-écoles, écoles de conduite sociales/associatives, centres ressources illettrisme, organismes de formation et réseaux de bénévoles : aide à la maîtrise d'ouvrage en prenant appui sur le kit pratique « Comment consolider les compétences de base pour faciliter l'obtention du permis de conduire ? ».

2.2.1 Agir en faveur des jeunes en insertion

2.2.1.1 Offrir des solutions de remédiation aux jeunes en situation d'illettrisme :

La mission a rencontré beaucoup d'acteurs qui s'efforcent de remédier à l'illettrisme des jeunes en leur offrant divers parcours, tels que le service militaire adapté (SMA) pour l'outre-mer, le service militaire volontaire (SMV) en métropole, les centres de l'établissement public d'insertion dans l'emploi (EPIDE) ou les écoles de la deuxième chance. Ces formules ont en commun de recruter des publics non qualifiés et souvent en difficulté avec les savoirs de base. Ainsi, les régiments du service militaire adapté (qui accueillent au total environ 6000 jeunes chaque année) ont un objectif de recrutement d'au moins 30 % de jeunes en situation d'illettrisme et dépassent largement cet objectif chaque année. Au regard des excellents résultats d'insertion dans l'emploi ou la formation qualifiante à la sortie du SMA (plus de 80 %), on peut mesurer la valeur ajoutée remarquable de ce type de parcours pour ces jeunes. Dans le contexte (*voir supra*) de cohortes très importantes de jeunes en

situation d'illettrisme arrivant chaque année sur le marché du travail, **la mission insiste sur l'importance d'offrir un nombre de places significatif dans chacune de ces structures et d'augmenter les capacités sans dégrader l'intensité, la qualité et le professionnalisme des prises en charge. A cet égard, les décisions prises dans le plan d'investissement dans les compétences sont très favorables**, avec la création d'un vingtième centre de l'EPIDE qui sera installé en Seine-Saint-Denis et l'agrandissement de deux centres existants qui permettront l'accueil de 300 jeunes supplémentaires chaque année ou avec le développement prévu des écoles de la deuxième chance (E2C) avec, d'ici 2022, l'accueil de 6000 jeunes supplémentaires en créant 2000 places et une dizaine d'écoles supplémentaires.

Recommandation n°10 : **Continuer de soutenir fortement le déploiement de toutes les formules qui ont de longue date fait leurs preuves et apportent, avec ou sans hébergement, avec ou sans statut militaire, une réponse aux jeunes volontaires en difficulté initiale avec les savoirs de base (SMA outre-mer, SMV en métropole, EPIDE, écoles de la deuxième chance, etc...).**

2.2.1.2 Assurer la réussite des parcours en apprentissage pour les jeunes en situation d'illettrisme :

Les jeunes en difficulté avec les savoirs de base rencontrent, de ce fait, des obstacles pour obtenir un contrat d'apprentissage et, lorsqu'ils l'obtiennent, sont fortement exposés au risque de rupture anticipée de ce contrat. Le PIC va permettre d'organiser et de financer à grande échelle des actions de prévention et de remédiation en développant, de manière massive, des réponses adaptées.

- **La prépa-apprentissage** permettra à des jeunes, aujourd'hui insuffisamment préparés, de réussir leur entrée en apprentissage. De quelques semaines à cinq mois, les jeunes seront accompagnés pour à la fois :
 - apprendre les savoir-être professionnels comme le travail en équipe, la ponctualité, l'autonomie,
 - consolider les savoir-faire de base (lire, écrire, compter);
 - définir un choix professionnel.

L'appel à projet sur le plan d'investissement dans les compétences, doté de 150 millions d'euros, est destiné principalement aux centres de formation des apprentis pour que, dans les deux ans, 75000 jeunes puissent en bénéficier.

- **Les groupements d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ) et, de manière générale, les groupements d'employeurs offrent à des personnes éloignées de l'emploi, essentiellement des jeunes, l'occasion de lancer leur carrière professionnelle.** Il s'agit d'un accompagnement renforcé *via* des contrats de professionnalisation qui prévoient, si nécessaire un sas initial de remise à niveau. Cette formule donne, de longue date, d'excellents résultats en termes d'insertion professionnelle.⁵⁴ Grâce au plan d'investissement dans les compétences, le nombre de bénéficiaires sera porté à 15 000.
- **La démarche développée par l'ANLCI dénommée « Apprendre autrement par le travail, compétences de base des apprentis » outillera utilement les CFA en matière d'illettrisme.**

⁵⁴ Voir rapport IGAS n°2014-061R « Evaluation des groupements d'employeurs pour l'insertion et la qualification » (disponible en ligne)

L'ANLCI a développé depuis 2009 une expertise sur la prise en compte des difficultés des apprentis avec les compétences de base. Travailler sur les compétences de base doit permettre de réduire le nombre de ruptures du contrat d'apprentissage et de sécuriser le parcours professionnel de l'apprenti (à la fois pour la poursuite de son parcours de formation et pour son emploi). Cette démarche dénommée « *Apprendre autrement par le travail, compétences de base des apprentis* » questionne à la fois l'organisation du CFA et les pratiques pédagogiques. L'idée est de s'appuyer sur les compétences professionnelles pour acquérir les compétences de base. L'ensemble des CFA rattachés à une branche, à un réseau (consulaire par exemple) ou aux OPCO peuvent accéder à une formation à la prise en main de cette démarche par un expert consultant. Cette formation de trois jours, pour un coût d'environ 4000€, pourrait permettre de déployer la démarche au sein des réseaux. Cette même formation pourrait être proposée à l'ensemble des lauréats de l'appel à projets pré-apprentissage. Dans le cadre des conventions d'objectifs et de moyens passées entre France Compétences et les OPCO, cette formation pourrait être rendue obligatoire pour tous les conseillers OPCO en charge de l'alternance. Il pourrait également être envisagé de confier à l'ANLCI, dans le cadre du PIC, un budget dédié à l'accompagnement collectif d'un groupe de CFA sur la lutte contre l'illettrisme dans les régions. Ce type d'actions peut être chiffré en première approche, pour 8 à 10 CFA, à 30000€ pour 30 jours d'accompagnement à la démarche (soit 540 000€ pour les 18 régions, métropole et outre-mer). Cette démarche devrait être accompagnée d'outils de capitalisation des pratiques identifiées dans les CFA, de sorte de faciliter le déploiement et ainsi d'enrichir la démarche.

Recommandation n°11 : **Pour permettre l'accès et le maintien en apprentissage des jeunes en situation d'illettrisme, développer comme prévu par le PIC les capacités en termes de pré-apprentissage et de GEIQ. Dans les cas où cela est nécessaire, financer au titre de l'alternance une préparation opérationnelle à l'emploi (POE) en amont du contrat d'apprentissage. Si nécessaire, augmenter, comme possible à droit constant, le volume d'heures du contrat d'apprentissage pour assurer la formation aux savoirs de base.**

Recommandation n°12 : **Introduire systématiquement une sensibilisation au repérage et à la pédagogie en matière d'illettrisme dans la formation des tuteurs (pour les contrats de professionnalisation) et des maîtres d'apprentissage (pour les contrats d'apprentissage). Former via l'ANLCI (financement via le PIC) des salariés de chaque CFA à la prise en compte des difficultés des apprentis avec les compétences de base.**

2.2.2 Accompagner les demandeurs d'emploi :

Pour les demandeurs d'emploi en difficulté avec les compétences de base, la réussite du plan d'investissement dans les compétences dépendra de la prise en compte opérationnelle de ces difficultés. L'investissement exceptionnel et sans précédent décidé par le Gouvernement sur la thématique de la formation des demandeurs d'emploi (42 % des quinze milliards d'euros disponibles sur le PIC) augurent d'un succès en la matière. Mais sans un travail « cousu main » sur les compétences de base, aucune insertion vers la formation qualifiante et l'emploi durable n'est possible. **Il est donc indispensable que l'accompagnement des publics en difficulté avec les compétences de base soit financé dans le cadre des marchés, car de l'accompagnement dépend la réussite de la formation.** Cet objectif s'inscrit d'ailleurs dans le prolongement de celui que poursuivaient les partenaires sociaux dans leur accord de 2003 relatif au portefeuille de compétences.

Comme l'indiquait à la mission un responsable d'organisation professionnelle : « pour les personnes illettrées, il est difficile *d'entrer* en formation, il est difficile de *rester* en formation, il est difficile *d'investir durablement* les acquis de la formation ».

Entrer en formation : Il est nécessaire d'ouvrir des actions, permettant aux personnes concernées, une fois mises en confiance, de participer à une activité dont la pratique permet de valoriser certaines compétences, d'en acquérir de nouvelles et simultanément de prendre conscience de la nécessité d'aller plus loin dans la maîtrise des compétences de base. Ces actions de mobilisation, relèvent pour la plupart, du droit commun, mais, pour d'autres, ne trouvent pas facilement le cadre de financement qui permet de les mettre en œuvre.

Rester en formation : Une des difficultés, et elle n'est pas nouvelle, c'est de permettre aux personnes concernées d'oser entrer durablement dans un parcours qui les conduira à la formation, à la qualification, à l'emploi. Pour y parvenir il faut prendre en compte, en les identifiant, mobiliser, optimiser tous les leviers que l'on peut activer à chaque étape du parcours d'une personne et surtout dans chaque phase de transition, de passage.

Après la formation : Quand la personne, sortie de l'illettrisme ou sur le point d'en sortir, accède à l'entreprise ou y retourne, il faut accompagner l'entreprise dans une démarche de montée en compétences permettant de « devenir entreprise apprenante » et, à cette fin, concevoir, adapter une boîte à outils « devenir organisation apprenante pour des salariés, ou des agents en situation d'illettrisme » ;

Recommandation n°13 : S'assurer du déploiement effectif des appels à projets au travers du Plan Investissement Compétences sur le champ de l'illettrisme et garantir aux demandeurs d'emploi une offre de services de qualité.

La convention en cours avec Pôle emploi et la teneur des échanges lors du Conseil d'administration de Pôle emploi le 8 octobre 2019 vont dans ce sens.

Par ailleurs, la réforme en cours de l'insertion par l'activité économique (IAE) doit s'accompagner d'une montée en compétences des réseaux de l'IAE et des structures elles-mêmes pour mieux prendre en compte l'illettrisme et pour que le parcours des salariés en insertion soit aussi l'occasion de travailler les compétences de base. Il sera essentiel de sensibiliser les réseaux à la prise en charge de l'illettrisme, de construire des parcours de formation sur mesure pour faciliter l'accès à la certification et d'identifier et de diffuser les bonnes pratiques. La question de l'illettrisme et des compétences de base devra être présente dans le cadre des dialogues de gestion avec les SIAE. Des objectifs d'actions doivent être mis en place avec des financements spécifiques pour l'amélioration des compétences de base des salariés en parcours. Dans le domaine de l'insertion par l'activité économique (IAE) aussi, l'investissement massif décidé par le Gouvernement dans le cadre du plan d'investissement dans les compétences (PIC) devrait permettre de progresser dans les prochaines années, avec un accès à la formation de plus de 150 000 personnes sur cinq ans.

2.2.3 Déployer un plan d'action spécifique pour l'outre-mer

Selon l'«Etude relative aux politiques de prévention et de lutte contre l'illettrisme en outre-mer » établie par la direction générale des outre-mer⁵⁵, les différentes actions mises en œuvre en matière de prévention et de lutte contre l'illettrisme demeurent insuffisamment visibles. Les territoires examinés par l'étude se caractérisent aujourd'hui par un net essoufflement des campagnes de promotion et de publicité qui encourageaient les personnes en situation d'illettrisme à surmonter leur handicap. D'autre part, la peur du jugement et de la stigmatisation est encore plus présente dans les territoires ultramarins en raison de leur caractère insulaire. Certains vont donc préférer cacher leur illettrisme plutôt que de s'engager dans un parcours de ré-acquisition des savoirs de base. En

⁵⁵ Op.cit.

conséquence, les propositions de la mission relatives à la communication grand public sur l'illettrisme y revêtent une importance particulière. Outre-mer, les actions de formation aux savoirs de base dispositif peinent à attirer de nouveaux publics. En particulier, les outils de formation sont peu adaptés au public adulte qui ne souhaite pas se retrouver « sur les bancs de l'école ». De surcroît, les ultramarins sont confrontés à des difficultés de transports et de mobilité qui peuvent véritablement compromettre leur accès aux dispositifs. Enfin, les acteurs de la lutte contre l'illettrisme sont disséminés et n'agissent pas de manière coordonnée en raison de l'absence d'un pilotage global du dispositif.

Le dispositif « Ouvrir l'École aux parents pour la réussite des enfants » a pour objectif d'aider les parents dans la maîtrise de la langue française et de mieux connaître le fonctionnement de l'école (par exemple, le collège Majicavo de Mayotte propose aux parents la participation à des ateliers linguistiques et la préparation du diplôme initial de la langue française).

Comme évoqué plus haut, parmi les expérimentations ultramarines du Fond d'expérimentation pour la jeunesse (FEJ), plusieurs sont particulièrement prometteuses :

- le dispositif « Action de lutte contre le décrochage scolaire » (La Réunion) : ce projet vise à lutter contre le décrochage scolaire en repérant et en suivant des jeunes collégiens en difficultés de 10 à 16 ans dans deux collèges réunionnais.

- le dispositif « Enseignement renforcé du reo ma'ohi à l'école élémentaire » (Polynésie française) vise à renforcer les compétences à l'oral et la maîtrise du tahitien des élèves de primaire. Il encourage l'apprentissage bilingue des élèves (français et tahitien) en envisageant le bilinguisme précoce comme un outil pour lutter contre l'illettrisme.

- le dispositif « Compétences de base et apprentissage en outre-mer ». Porté par l'ANLCI, il a pour objectif de professionnaliser et d'équiper les centres de formation d'apprentis (CFA) pour qu'ils puissent lutter contre l'illettrisme. Il a été décliné dans les cinq départements d'outre-mer (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte et La Réunion).

La prise en compte du plurilinguisme outre-mer serait un levier de lutte contre l'illettrisme⁵⁶.

Les outre-mer se caractérisent par la diversité des langues qui y sont parlées. Le français, bien que langue officielle et langue d'enseignement, n'est pas la langue d'origine pour une partie variable de la population. La DGOM a d'ailleurs demandé la mention du plurilinguisme dans le projet de convention constitutive de l'ANLCI. Il apparaît que la prise en compte de la langue maternelle n'est pas un obstacle à la maîtrise de la langue française mais un moyen de la favoriser. Cette reconnaissance et cette valorisation dépassent le seul cadre de l'action de l'ANLCI et concerne au premier chef le ministère de l'Éducation nationale.

Il est crucial de renforcer outre-mer le réseau des correspondants régionaux, de sorte d'assurer la coordination régionale des actions : il n'y a plus de correspondant en Guadeloupe depuis plusieurs années et c'est le cas depuis peu à La Réunion (fin du Carif-Oref). Les correspondants dans les outre-mer pourraient être exclusivement rattachés aux services des préfetures : c'est le cas à Mayotte où la correspondante régionale est directement rattachée au sous-préfet à la cohésion sociale, ce qui permet d'intégrer la lutte contre l'illettrisme dans les différentes politiques menées localement. Il conviendrait également d'étendre la compétence de l'ANLCI à Wallis

⁵⁶ La prise en compte du plurilinguisme est une recommandation que l'on retrouve dans plusieurs rapports : étude précitée relative aux « politiques de prévention et de lutte contre l'illettrisme en outre-mer » (DGOM), note précitée de l'INJEP d'octobre 2018 (Illettrisme, insertion professionnelle, santé : des défis pour les politiques de jeunesse en outre-mer), rapport du CESE de juin 2019 sur la valorisation des langues des outre-mer.

et Futuna, non couverte actuellement bien que la lutte contre l'illettrisme y soit demeurée une compétence de l'Etat.

Il importe enfin de recourir aux fonds européens (FSE et FEDER) comme levier de financement pour la lutte contre l'illettrisme. Il faudra veiller à ce que la lutte contre l'illettrisme soit bien inscrite dans les nouvelles orientations pour la programmation des fonds européens (2020-2027), en cours de négociation.

Au regard de l'ensemble de ces enjeux lourds et spécifiques, le cabinet de la Ministre des outre-mer envisage de lancer prochainement une stratégie de lutte contre l'illettrisme propre aux outre-mer.

2.3 Dans l'entreprise, ce que coûte l'illettrisme, comment accompagner les salariés pour en sortir ?

2.3.1 Le coût de l'illettrisme – pour une méthode d'action au sein de l'entreprise

En entreprise, agir contre l'illettrisme contribue à sécuriser les parcours professionnels des plus fragiles : il s'agit de donner aux adultes salariés ou demandeurs d'emploi confrontés à ce problème les moyens d'être plus autonomes pour faire face à des changements, réussir une évolution professionnelle, conserver leur emploi ou en trouver un nouveau. Il s'agit aussi pour les entreprises de s'adapter plus facilement aux mutations dans leur environnement et d'être plus compétitives.

La mission est partie du constat, énoncé par plusieurs de ses interlocuteurs, selon lequel la présence de salariés en situation d'illettrisme induit des coûts cachés importants pour l'entreprise, peu ou mal repérés par ses dirigeants comme par son encadrement intermédiaire et de ce fait non pris en compte en vue de la définition et du déploiement de stratégies de remédiation. La mission a échangé de manière approfondie avec un universitaire, M. Pascal Moulette de l'Université Louis-Lumière Lyon II, auteur d'une thèse sur l'illettrisme en entreprise et de nombreuses publications sur ce thème⁵⁷. M. Moulette, spécialiste français de sciences de gestion, a travaillé dans la durée sur ces questions et proposé une méthodologie de calcul de coûts et de remédiation. Une présentation établie par M. Moulette des démarches d'identification des coûts et de remédiation proposées figure en annexe n° 8.

Cette démarche part d'un constat partagé quant à la perception des responsabilités dans le défaut de maîtrise des compétences clés en entreprise :

Trop souvent, le salarié n'est pas acteur de son propre parcours, il se cache, évite les sollicitations, il déploie des stratégies de contournement de ses difficultés pour lire, écrire et compter et se trouve peu en capacité d'intégrer des dispositifs de formation « classiques ». L'organisation quant à elle

⁵⁷ Principales références bibliographiques sur la gestion de l'illettrisme en entreprise : Moulette P. (2018), « Vous avez dit « compétences clés » ? Les stratégies d'ajustement des salariés faiblement dotés en ressources en question » – 29ème Congrès de l'AGRH, 16 p. ; Moulette P. et Roques O. (2014), « Gérer les compétences spécifiques pour préserver le capital immatériel : l'illettrisme en entreprise dans la théorie de la conservation des ressources », Revue Management International, pp. 96-105 ; Moulette P. (2010), « Compétences clés et gestion des emplois », in L'approche compétences clés en entreprise, vers un nouveau management des connaissances ?, comprendre pour agir, Collection Etudes du GARF, pp. 42-45. ; Moulette P. (2010), « Entreprendre contre l'illettrisme dans un réseau associatif. Cas d'un accompagnement à la VAE », chapitre de l'ouvrage collectif coordonné par M. Brasseur, Entrepreneuriat et insertion, Bruylant, pp. 257-271 ; Moulette P. (2009), « Relever les compétences de base des salariés, l'approche GRH », in Savoirs de base, compétences pro'. Les situations d'illettrisme au travail, comprendre pour agir, Collection Etudes du GARF, pp. 51-57. ; Moulette P. (2003), « Innover dans la gestion des situations d'illettrisme en entreprise : quel intérêt ? », Revue de Gestion des Ressources Humaines, n°50, Oct-nov-déc 2003, pp. 95-110. ; Moulette P. (2002), « Contribution à la gestion de la remédiation aux situations d'illettrisme en entreprise – Cas d'expérimentation », Thèse de doctorat en Sciences de gestion, 389 p.

développe une logique « malthusianiste » de l'accès à la connaissance, évolue dans un contexte financier tendu et qui manque de visibilité sur le retour sur investissement des actions de formation en matière d'illettrisme et n'est pas consciente du niveau de difficultés de ses salariés.

Pourtant, l'impact d'un défaut de maîtrise des compétences clés par certains salariés peut avoir un impact considérable : à la fois pour les performances individuelles, pour la performance collective de l'entreprise, pour la performance économique, pour la performance sociale et la qualité de vie au travail, pour la « marque employeur », et donc pour performance globale.

Encadré 8 : Exemples concrets de signaux faibles suggérant des situations d'illettrisme en entreprise

- Des salariés sollicitent le responsable pour se faire réexpliquer des consignes écrites après la réunion, ou vont solliciter leurs collègues pour avoir des informations complémentaires, voire n'appliquent pas les règles ou procédures
- Des salariés attendent avant de prendre leur poste alors que les affectations sont affichées à l'entrée du service
- Ce sont toujours les mêmes salariés qui sont absents lorsque le service est susceptible de connaître des sollicitations non maîtrisables à l'avance (audit qualité, visite de la direction de l'entreprise, accueil d'un nouveau qui va poser des questions, ...) Des salariés préfèrent travailler dans les équipes de nuit pour limiter les sollicitations plus nombreuses de la journée.
- Des salariés ne font jamais le *reporting* (papier ou informatique) demandé ; des salariés prétextent souvent un oubli de lunettes pour ne pas réaliser une activité ; ce sont toujours les mêmes qui sont en retard en réunion pour éviter de signer les feuilles d'émargement ; des salariés ne viennent pas aux rendez-vous d'entretiens annuels ou professionnels... du fait de leur incapacité à lire des notes internes, des consignes, des grilles d'entretien ou tous documents écrits ou dématérialisés
- Des salariés sont absents le jour de la formation alors qu'ils étaient inscrits, ou refusent de changer d'équipe, ou sur-réagissent à tout projet de changement, pour éviter toute menace sur la zone de sécurité aménagée autour de leurs compétences spécifiques (valables dans un environnement technique et organisationnel stable)

La performance économique de l'entreprise est diminuée sous l'effet combiné de surcoûts liés aux régulations d'erreurs (corriger, refaire, détruire, ...), à l'absentéisme, au *turn-over*, à l'absence en formation, aux freins au développement de nouveaux projets ou de nouvelles formes de travail (auto-censure) ainsi qu'aux risques, tant sur la sécurité au travail que sur la sécurité des processus de production quels qu'ils soient.

Sera utilisée à cette fin (voir annexe n° 8) la technique de calcul des coûts-performances cachés créée par le laboratoire ISEOR. Cette méthode met en évidence à la fois les sursalaires (: traduction monétaire des glissements de fonction qui impliquent qu'un salarié de niveau N prend anormalement en charge le travail d'un salarié de niveau N-1, pour pallier ses difficultés dans la maîtrise de l'écriture, de la lecture et du calcul), les surtemps (temps supplémentaires ou jugés inutiles passés à réaliser une opération, pour pallier les difficultés dans la maîtrise de l'écriture, de la lecture et du calcul), les surconsommations (coûts d'achats des matières ou matériels consommés anormalement à cause de difficultés dans la maîtrise de l'écriture, de la lecture et du calcul), les non-productions (temps passés à réaliser une production jugée invendable du fait d'anomalies, ou temps non-productifs passés « à ne rien faire », du fait de difficultés dans la maîtrise de l'écriture, de la lecture et du calcul) et les non-crétions de potentiel (risques que prend l'entreprise). *In fine*, les coûts cachés

liés à l'illettrisme sont exprimés en pourcentage de la masse salariale de l'entreprise. L'annexe 8 présente des exemples de calculs dans plusieurs entreprises de taille et de secteurs d'activités variés.

Pour diffuser rapidement ces méthodes au sein des entreprises, la mission préconise d'une part l'organisation de formations pour des référents dans chaque OPCO ainsi que la mise à disposition gratuite pour les entreprises d'un outil de pré-diagnostic sur les coûts de l'illettrisme dans l'entreprise

Un programme de formation de deux jours (un jour et demi puis une demi-journée) viserait à donner aux participants des outils et une méthodologie pour inciter les entreprises à définir des priorités d'action et à agir sur les situations d'illettrisme, avec une triple vocation :

- aider à la compréhension des caractéristiques des situations d'illettrisme en entreprise et à la traduction des stratégies d'acteurs,
- aider à la détection des signaux faibles de l'illettrisme,
- transférer une méthodologie de diagnostic des impacts (sociaux et financiers) de la non maîtrise des savoirs de base.

L'outil de pré-diagnostic obéirait quant à lui au cahier des charges suivant : une introduction « accroche », une trentaine de questions, un temps de réponse assez court (cinq à sept minutes), un retour immédiat (une sorte de compte-rendu instantané de la situation au regard des réponses aux questions), des propositions de pistes pour agir (en fonction des résultats). L'hébergeur du questionnaire devra être un acteur institutionnel : une plateforme portée par un ou des sites.gouv.fr par exemple. Le volet juridique devra être soigneusement examiné de sorte de garantir l'application du règlement général de protection des données (RGPD), d'assurer la confidentialité et l'anonymat, avec aussi la possibilité pour l'entreprise de sortir de l'anonymat si elle a, après le diagnostic, la volonté d'agir.

Recommandation n°14 : mettre en évidence le coût de l'illettrisme pour les entreprises, diffuser les méthodes en ce domaine en formant⁵⁸ début 2020 dans chaque OPCO des personnes chargées de relayer la démarche et en mettant à disposition des entreprises un outil numérique gratuit de prédiagnostic.

2.3.2 Inscrire résolument la lutte contre l'illettrisme dans la formation professionnelle

Encadré 9 : Les perspectives de la promotion par l'alternance (Pro-A)

La loi du 5 septembre du 2018 a créé un nouveau dispositif afin de dynamiser les modalités de formation ouvertes aux salariés : la reconversion ou la promotion par alternance (Pro-A). Dans un contexte de fortes mutations du marché du travail, le dispositif Pro-A permet aux salariés, notamment ceux dont la qualification est insuffisante au regard de l'évolution des technologies ou de l'organisation du travail, de favoriser leur évolution ou promotion professionnelle et leur maintien dans l'emploi. Pour l'employeur, Pro-A répond à deux besoins : prévenir les conséquences dues aux mutations technologiques et économiques et permettre l'accès à la qualification quand l'activité est conditionnée par l'obtention d'une certification accessible uniquement en emploi, *via* la formation continue.

⁵⁸ Une proposition de programme de formation a été élaborée en vue d'un cahier des charges.

La reconversion ou la promotion par alternance s'inscrit en complément du plan de développement des compétences de l'entreprise et du compte personnel de formation (CPF). Mis en œuvre à l'initiative du salarié ou de l'entreprise, le dispositif Pro-A peut être mobilisé dans une optique d'évolution, de réorientation professionnelle ou de co-construction de projets qualifiants entre salariés et employeurs.

Le dispositif Pro-A est destiné à la fois aux salariés en contrat de travail à durée indéterminée (CDI), aux salariés bénéficiaires d'un contrat unique d'insertion (CUI) à durée indéterminée, ainsi qu'aux salariés en contrat de travail à durée déterminée (CDD). Pour pouvoir accéder à ce dispositif, ces salariés ne doivent pas avoir atteint un niveau de qualification sanctionné par une certification professionnelle enregistrée au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) et correspondant au grade de la licence. Sauf exception, les personnes en situation d'illettrisme remplissent habituellement cette condition.

La reconversion ou la promotion par alternance vise à faciliter un changement de métier ou de profession, ou une promotion sociale ou professionnelle, *via* l'obtention d'une qualification reconnue. Le dispositif Pro-A permet d'atteindre un niveau de qualification supérieur ou identique à celui déjà détenu par le salarié.

Les formations suivies doivent permettre d'acquérir : un diplôme ou un titre à finalité professionnelle enregistré au RNCP ; un certificat de qualification professionnelle (CQP) ; une qualification reconnue dans les classifications d'une convention collective nationale de branche. La certification CléA est donc de ce point de vue éligible.

La formation organisée au titre de Pro-A repose sur l'alternance entre enseignement généraux, professionnels et technologiques, délivrés par l'organisme de formation et activités professionnelles en entreprise, en lien avec la formation suivie. Le dispositif Pro-A s'étend sur une durée comprise entre six et douze mois. Pour les jeunes de 16 à 25 ans révolus, qui n'ont pas validé un second cycle de l'enseignement secondaire et qui ne sont pas titulaires d'un diplôme de l'enseignement technologique ou professionnel, elle peut être allongée à trente-six mois. Elle peut également être allongée jusqu'à vingt-quatre mois pour d'autres types de publics, ou lorsque la nature des qualifications prévues l'exige. Les bénéficiaires et la nature de ces qualifications sont définis par chaque branche professionnelle. Les actions de positionnement, d'évaluation et d'accompagnement ainsi que les enseignements généraux, professionnels et technologiques doivent être mis en œuvre par un organisme de formation ou par l'entreprise, si elle dispose d'un service de formation.

Ce mécanisme nouveau en cours de déploiement semble bien adapté aux actions de lutte contre l'illettrisme en entreprise, sous réserve de l'assouplir pour ces actions en déplaçant le montant des actions financées de 3000 à 5000 euros et en abaissant (à 70 heures au lieu de 150 heures), pour ces actions, la durée minimum de formation.

La mission a eu connaissance de ce que, pour la préparation du certificat CléA dans le cadre de Pro-A, le nombre minimum d'heures est supprimé par un décret en préparation, ce qui devrait permettre de relancer très rapidement le rythme des certifications CléA pour les salariés⁵⁹.

Il faudra cependant veiller à ce que les Pro-A mobilisées au titre de CLEA n'entrent pas dans les calculs pour l'accès à la péréquation des OPCO. Le plafond de 3000€ est fixé par France Compétence pour l'accès à la péréquation, c'est une décision des partenaires sociaux pour modifier cette règle, ou

⁵⁹ Il reste à 150 h pour les autres certifications.

un choix de l'OPCO pour y déroger. Plusieurs branches, dont la propreté et l'agroalimentaire, ont déjà engagé des réflexions en ce sens.

Suite aux différents échanges avec les partenaires sociaux au début de l'été et suite aux orientations définies au sein de Certif Pro, il a été décidé, dans l'ordonnance du 21 Août 2019, de sécuriser d'ores et déjà le financement de l'évaluation préalable CléA ainsi que le financement du coût des formations aux savoirs de base. Les salariés qui s'engagent via pro-A dans une formation certifiante sont *a minima* rémunérés au SMIC pendant toute la durée de la formation ou davantage en cas d'accord d'entreprise ou de branche.

Recommandation n°15 : Inscrire résolument l'illettrisme dans la formation professionnelle en demandant à Certif Pro d'inscrire chaque domaine de CléA comme bloc de compétence distinct au répertoire spécifique de la certification. Obtenir que CléA soit accessible gratuitement pour tout salarié sans qualification professionnelle ; obtenir que l'engagement du salarié ou du demandeur d'emploi dans un parcours CléA se fasse sans imputer son CPF, ni son CPF de transition.

En corollaire des indispensables actions à large spectre de communication et de sensibilisation à l'illettrisme évoquées plus haut, dans l'entreprise, il importe d'engager les institutions représentatives du personnel ainsi que tous les salariés qui conduisent les entretiens professionnels. La remédiation peut s'appuyer sur les conseils en évolution professionnelle.

Recommandation n°16 : Sensibiliser les institutions représentatives du personnel aux besoins d'accès aux compétences de base ; enrichir l'entretien professionnel en évoquant ces questions ; négocier dans l'entreprise des plans de compétences incluant les compétences de base.

2.3.3 Le financement des actions en entreprise

Les employeurs doivent s'attacher à mettre en œuvre leurs obligations fixées de longue date au code du travail en matière de lutte contre l'illettrisme et d'entretien des compétences, dans le contexte où certaines organisations du travail contribuent à la désaccoutumance avec l'écrit et la lecture, et où ils ont une obligation d'entretien des compétences de leurs salariés.

Le sujet du financement risque d'être compliqué au regard des premières remontées observées sur le très faible engagement des Régions sur la lutte contre l'illettrisme pour les actifs⁶⁰ et, surtout, si l'on en juge par les demandes des entreprises remontées par l'ANDRH, sur l'unanimité des répondants pour considérer que les savoirs de base font partie des obligations de la formation initiale et donc de la seule Education nationale. La mission a cependant noté que les chambres des métiers et de l'artisanat (CMA) sont très fortement engagées et que les organisations patronales ont souhaité faire de l'action dans le domaine de l'illettrisme des salariés une de leurs priorités.

Il était essentiel de trouver, pour les actions de lutte contre l'illettrisme, un mécanisme de financement pérenne, comme l'est, de manière générale, celui, assis sur la masse salariale, prévu pour la formation professionnelle par la loi Delors de 1972 et par la loi Pénicaud de 2018. C'est désormais chose faite et cette démarche n'appelle aucune modification législative ou réglementaire, dans le contexte où les savoirs de base font clairement partie des actions de formation professionnelle au sens du code du travail (précision utilement apportée par

⁶⁰. Par ailleurs, deux régions sur les treize, Auvergne-Rhône-Alpes et Provence-Alpes-Côte d'Azur n'ont pas souhaité signer le PRIC, les crédits du PIC ont donc été, pour ces deux régions, délégués à Pôle emploi pour le déploiement des actions.

l'ordonnance du 21 Août 2019 sur l'éligibilité de ces actions aux financements) et où France Compétences peut soutenir toute action en ce sens à droit constant. Avec la création de Certif Pro en décembre 2018 puis l'accord national interprofessionnel de mars 2019, les partenaires sociaux disposent, dans le paysage nouveau postérieur à la loi « avenir professionnel », d'une tête de réseau nationale pour piloter l'accès aux savoirs de base. A l'échelon régional, CléA et la lutte contre l'illettrisme ne figurent pas en tant que tels dans les missions dévolues par décret aux Transition Pro. La mission suggère qu'ils se saisissent de ces sujets dans l'esprit de la réforme engagée par la loi « avenir professionnel ».

La mission a bien en tête que les OPCO nouvellement créés regroupent, dans certains cas, des branches professionnelles très inégalement exposées aux situations d'illettrisme. De ce fait, les administrateurs d'un même OPCO peuvent être inégalement intéressés par le financement volontariste d'actions dans le domaine de l'illettrisme. Il importe cependant absolument de changer d'échelle dans les actions de formation dédiées aux savoirs de base et d'engager dans chacun des OPCO des actions dédiées. C'est en particulier le cas pour toutes les entreprises de travail temporaire. Le principe de la bonification financière de la convention d'objectif et de moyens des OPCO qui s'engagent dans la lutte contre l'illettrisme ne devra pas se heurter à la diversité des branches regroupées dans un même OPCO.

Les OPCO ont vocation à se mobiliser sur l'éradication de l'illettrisme : leurs conventions d'objectifs et de moyens pourraient comporter :

- une quantification de la situation,
- une prise en compte dans les observatoires de branches,
- la désignation d'un référent illettrisme,
- des objectifs quantifiés sur les actions de formations en faveur des entreprises de moins de 10 et de moins de 50 salariés, sur Pro-A, des actions de sensibilisation en faveur des maîtres d'apprentissage et de tuteurs,
- le repérage des situations d'illettrisme dans les contrats en alternance, et mobilisations des solutions idoines en la matière,
- la promotion de diagnostics en faveur de l'estimation des coûts cachés dans l'entreprise inhérents au non traitement de l'illettrisme.

Recommandation n°17 : Engager les opérateurs de compétences en inscrivant dans le dialogue de gestion des conventions d'objectifs et de moyens (COM) entre la DGEFP et les OPCO la nécessité d'une cartographie de l'illettrisme pour chaque branche professionnelle adhérente, cartographie qui nourrira un plan d'actions pour les branches et chaque opérateur. Appliquer la même démarche aux conventions entre les préfets de région et les différents Transition-Pro (CPIRE- ex Fongecif).

Recommandation n°18 : Bonifier les conventions d'objectifs et de moyens pour les OPCO qui s'engagent sur l'enrichissement des compétences de base (observatoire, ingénierie de repérage, actions pour les entreprises de moins de 10 et de moins de 50 salariés)

En sus des OPCO *stricto sensu*, ces propositions valent également pour le CNFPT au titre de la fonction publique territoriale et pour l'ANFH pour la fonction publique hospitalière.

2.4 Conséquences relatives à la gouvernance : un GIP ANLCI renforcé associant les Régions et les OPCO

La suppression de la délégation interministérielle à la langue française et à la cohésion sociale et la révision au 31 décembre 2019 de la convention constitutive de l'ANLCI sont l'occasion de vérifier l'adéquation de la politique menée et de la gouvernance en place avec les besoins des populations et des entreprises. S'agissant de la stratégie interministérielle relative à la langue française, elle incombe à la délégation à la langue française et aux langues de France (rattachée au ministre chargé de la culture mais à vocation interministérielle). Pourrait être mis en place à l'initiative du délégué qui en assurerait le secrétariat un comité interministériel rassemblant périodiquement les directions d'administration centrale concernées par la thématique de la langue française *lato sensu*, y compris l'illettrisme, pour proposer au Premier ministre et aux différents ministres une stratégie d'ensemble en la matière.

Depuis sa création voici vingt ans, l'ANLCI a beaucoup travaillé à réunir les services de l'Etat, des collectivités territoriales et des partenaires sociaux autour du problème à résoudre qu'est l'illettrisme. Cette mobilisation s'est traduite par le déploiement de plans régionaux de prévention et de lutte contre l'illettrisme sous l'autorité des Préfets de Région. Ces plans constituent un volet des plans régionaux de développement de la formation et de l'orientation professionnelle. La question de la lutte contre l'illettrisme a été inscrite dans la concertation au sein des CREFOP. **Sur le plan opérationnel, la mission propose de conforter le réseau des correspondants régionaux de l'ANLCI mais il sera tout aussi nécessaire que ces derniers s'assurent d'un meilleur agencement des initiatives contre l'illettrisme à l'échelle des départements.** A la faveur du renouvellement de la convention constitutive, les membres du GIP ANLCI avaient exprimé, début 2019, le souhait de créer un collège « collectivités territoriales » et d'associer Régions de France à la gouvernance du GIP en lui proposant de devenir membre. Au regard des compétences nouvelles attribuées aux Régions en matière d'illettrisme depuis 2015, et de l'impossibilité pour l'ARF d'engager chacune des Régions qui la composent⁶¹, **la mission propose que chacune des Régions soit invitée à adhérer au GIP.** Il conviendra aussi de renforcer la coordination sur les territoires et de nouer une coopération opérationnelle avec France compétences. Il faut souligner que le régime juridique du GIP, par sa souplesse, présente l'avantage de permettre des adhésions au fil de l'eau, sans préjudice d'un fonctionnement efficace et en continu du groupement.

La mission a porté une attention particulière aux inquiétudes des équipes du GIP ANLCI qui sont dans l'attente de la révision de la convention constitutive, déjà prorogée deux fois pour six mois en 2019. Elle insiste sur l'importance d'une signature rapide avant fin 2019 de la nouvelle convention constitutive par les membres du collège Etat et les premiers membres des autres collèges qui le souhaiteront, de sorte d'éviter la perte de temps que constituerait une nouvelle prorogation. Sur le texte de cette convention, la mission a formulé des propositions précises⁶², pour mieux répondre aux besoins en ajustant, le cas échéant, la gouvernance. Dans un souci d'apaisement et de visibilité, il est proposé que la nouvelle convention constitutive du GIP soit signée sans limitation de durée.

Les préconisations s'appuient sur les principes suivants :

⁶¹De surcroît, la Région Hauts-de-France qui est en métropole celle où la prévalence de l'illettrisme est la plus élevée n'adhère à ce stade pas à l'ARF.

⁶² Présentées oralement par la mission le 1er octobre lors de l'Assemblée générale du GIP et bien accueillies par les participants dans la forme actuelle, ainsi que par l'ARF à l'occasion d'un entretien le 12 septembre.

- l'affirmation d'une politique publique de prévention et de lutte contre l'illettrisme reste indispensable,
- le principe et la pertinence d'un groupement d'intérêt public (GIP) sont plus que jamais confirmés, sans changement du périmètre actuel des compétences de l'ANLCI, à savoir l'illettrisme tel qu'habituellement défini,⁶³ mais ouvert à des partenaires nouvellement et fortement concernés, les Régions au regard de leurs attributions en la matière depuis 2015 et les opérateurs de compétences (OPCO) constitués depuis la loi « avenir professionnel » de 2018. L'augmentation du nombre des membres de l'Assemblée générale du GIP nécessitera, en corollaire, la mise en place d'un conseil d'administration ou d'un bureau resserré constitué par des représentants élus au sein de chacun des collèges (voir plus bas).
- Le GIP ANLCI sera placé sous la tutelle du ministère chargé de la formation professionnelle et devra être, sous sa nouvelle forme, constitué sans limitation de durée, tant que l'illettrisme n'est pas éradiqué.
- la création de quatre collèges de membres du GIP : les ministères concernés constitueraient un premier collège, chacune des régions serait invitée à rejoindre le deuxième collège, tous les OPCO ainsi que, par analogie, l'ANFH pour la fonction publique hospitalière et le CNFPT pour la fonction publique territoriale constitueraient le troisième collège, le quatrième collège se trouvant composé des autres acteurs (Pôle emploi, France Compétences, l'AFPA ainsi que, s'ils le jugent utile, l'AMF et l'ADF).
- l'agence devra obligatoirement disposer d'un référent ANLCI dans chacune des dix-huit régions, métropole et outre-mer, salarié à temps complet de l'agence, à charge pour cette dernière d'assurer en continu l'animation du réseau de ces référents.

Recommandation n°19 : Renforcer le GIP ANLCI, améliorer sa gouvernance. A cette fin : prévoir une convention sans limitation de durée, proposer à France Compétences, aux Régions, et à chaque OPCO d'adhérer au GIP, mentionner explicitement, dans la convention constitutive du GIP, la tutelle du ministère chargé de la formation professionnelle, créer, en sus de l'assemblée générale du GIP, un bureau ou conseil d'administration plus resserré en charge du pilotage stratégique du Groupement d'intérêt public, confier à l'ANLCI, par la convention constitutive, la mission d'animer nationalement le réseau des CRIA de chaque région, relancer le conseil scientifique⁶⁴.

Les structures de formation aux savoirs de base, quelle que soit leur nature, doivent être localement identifiées par les différents financeurs, qu'il s'agisse du ministère de l'intérieur (formations linguistiques des primo arrivants), de Pôle emploi, des Régions, des entreprises etc...Il importe que le correspondant de l'ANLCI en région structure l'offre de formation sur le territoire et la rende visible pour tous, en liaison avec le CRIA.

⁶³ Des adultes de 16 à 65 ans qui ont été scolarisés en France et qui n'ont pas acquis ou ont perdu les savoirs de base en lecture, écriture et numératie, A l'exclusion donc de l'analphabétisme et du français langue étrangère. Voir le détail des analyses et définitions plus haut dans la première partie.

⁶⁴ Pourrait aussi être créé un lieu de veille et capitalisation sur la recherche et l'innovation pédagogique, placé par appel à propositions auprès d'une université, chargé de réunir le conseil scientifique de l'ANLCI et de publier ses travaux.

Recommandation n°20 : Confirmer un réseau de dix-huit correspondants régionaux « illettrisme » à plein temps, métropole et outre-mer, salariés de l'agence et financés par l'ANLCI (coût d'environ 1,5 millions d'euros par an) et nommés, pour chaque région, sur proposition du préfet de région. Prévoir à cette fin un financement pérenne et stable par France Compétences. Le correspondant ANLCI animera la thématique et notamment s'attachera à structurer une offre de formation accessible au niveau d'un territoire. Il pourra s'appuyer sur le CREFOP qui a vocation à s'emparer de la thématique.

LISTE DES RECOMMANDATIONS :

Recommandation n°1 : **Lancer à grande échelle des « formations actions » à destination de tous les acteurs susceptibles d'accueillir des personnes en situation d'illettrisme : via l'ANLCI pour les travailleurs sociaux, les agents des collectivités locales, de Pôle emploi, des missions locales, via les OPCO pour les tuteurs et les maîtres d'apprentissage, via les Transition Pro pour les conseillers en évolution professionnelle, via les branches pour les institutions représentatives du personnel et les médecins du travail.**

Recommandation n°2 : **Faire de l'évaluation préalable CléA l'outil de référence gratuit pour tous à utiliser par tous les accueillants de personnes en insertion, en recherche d'emploi ou en activité.**

Recommandation n°3 : **Relancer et entretenir régulièrement la communication grand public sur l'illettrisme. Parallèlement, lancer des campagnes ciblées vers les différents acteurs susceptibles de pouvoir repérer les personnes en situation d'illettrisme : agents d'accueil de tout service, conseillers Pôle emploi, agents d'accueil et conseillers des missions locales, conseillers en évolution professionnelle, DRH, délégués syndicaux, médecins du travail etc...**

Recommandation n°4 : **Mobiliser des « ambassadeurs » en capacité de raconter de belles histoires de réussite (personnalités médiatiques, chefs d'entreprises, bénévoles) sur le thème « vainqueur de mon propre parcours ».**

Recommandation n°5 : **Relancer via l'INSEE en 2022 un module « Information et Vie Quotidienne » (IVQ)⁶⁵. Cette enquête devra être renouvelée dans les mêmes conditions au minimum tous les cinq ans**

Recommandation n°6 : **Demander à l'ANLCI d'établir avec ses membres et ses différents partenaires la liste de tous les indicateurs⁶⁶ susceptibles de permettre un suivi plus fréquent que l'enquête INSEE et publier annuellement dans une « géographie de l'illettrisme » les résultats sur ces indicateurs. A chaque fois, pour enclencher la démarche d'acquisition ou de ré-acquisition des savoirs de base, s'appuyer sur les motivations qui marchent : suivre la scolarité de ses enfants, passer le code pour ensuite obtenir le permis etc...**

Recommandation n°7 : **Continuer de mesurer avec l'outil actuel, chaque année, le nombre des jeunes en difficulté avec les savoirs de base au cours de la journée Défense et citoyenneté (où l'on peut toucher toute la classe d'âge) et, à terme, au cours de la première séquence du service national universel. Accompagner systématiquement les jeunes repérés comme « ayant des compétences de base**

Recommandation n°8 : **Fixer pour 2023, un objectif de recul de l'illettrisme de 20 % par rapport aux résultats de l'enquête INSEE IVQ de 2011, à mesurer par l'enquête INSEE IVQ de 2022-2023. En fonction des résultats constatés en 2023 et de la date retenue pour l'enquête suivante, fixer un nouvel objectif de recul de l'illettrisme avant l'enquête suivante.**

Recommandation n°9 : **A chaque fois, pour enclencher la démarche d'acquisition ou de ré-acquisition des savoirs de base, s'appuyer sur les motivations qui marchent : suivre la scolarité de ses enfants, passer le code pour ensuite obtenir le permis etc...**

⁶⁵ La prochaine enquête pourrait avoir lieu entre le quatrième trimestre 2022 et le premier trimestre 2023. Le surcoût d'un module IVQ et d'une extension dans les DOM a été estimé à 910 000 euros.

⁶⁶ Sectoriels ou géographiques

Recommandation n°10 : Continuer de soutenir fortement le déploiement de toutes les formules qui ont de longue date fait leurs preuves et apportent, avec ou sans hébergement, avec ou sans statut militaire, une réponse aux jeunes volontaires en difficulté initiale avec les savoirs de base (SMA outre-mer, SMV en métropole, EPIDE, écoles de la deuxième chance, etc...).

Recommandation n°11 : Pour permettre l'accès et le maintien en apprentissage des jeunes en situation d'illettrisme, développer comme prévu par le PIC les capacités en termes de pré-apprentissage et de GEIQ. Dans les cas où cela est nécessaire, financer au titre de l'alternance une préparation opérationnelle à l'emploi (POE) en amont du contrat d'apprentissage. Si nécessaire, augmenter, comme possible à droit constant, le volume d'heures du contrat d'apprentissage pour assurer la formation aux savoirs de base.

Recommandation n°12 : Introduire systématiquement une sensibilisation au repérage et à la pédagogie en matière d'illettrisme dans la formation des tuteurs (pour les contrats de professionnalisation) et des maîtres d'apprentissage (pour les contrats d'apprentissage). Former via l'ANLCI (financement via le PIC) des salariés de chaque CFA à la prise en compte des difficultés des apprentis avec les compétences de base.

Recommandation n°13 : S'assurer du déploiement effectif des appels à projets au travers du Plan Investissement Compétences sur le champ de l'illettrisme et garantir aux demandeurs d'emploi une offre de services de qualité.

Recommandation n°14 : mettre en évidence le coût de l'illettrisme pour les entreprises, diffuser les méthodes en ce domaine en formant⁶⁷ début 2020 dans chaque OPCO des personnes chargées de relayer la démarche et en mettant à disposition des entreprises un outil numérique gratuit de prédiagnostic

Recommandation n°15 : Inscrire résolument l'illettrisme dans la formation professionnelle en demandant à Certif Pro d'inscrire chaque domaine de CléA comme bloc de compétence distinct au répertoire spécifique de la certification. Obtenir que CléA soit accessible gratuitement pour tout salarié sans qualification professionnelle ; obtenir que l'engagement du salarié ou du demandeur d'emploi dans un parcours CléA se fasse sans imputer son CPF, ni son CPF de transition.

Recommandation n°16 : Sensibiliser les institutions représentatives du personnel aux besoins d'accès aux compétences de base ; enrichir l'entretien professionnel en évoquant ces questions ; négocier dans l'entreprise des plans de compétences incluant les compétences de base.

Recommandation n°17 : Engager les opérateurs de compétences en inscrivant dans le dialogue de gestion des conventions d'objectifs et de moyens (COM) entre la DGEFP et les OPCO la nécessité d'une cartographie de l'illettrisme pour chaque branche professionnelle adhérente, cartographie qui nourrira un plan d'actions pour les branches et chaque opérateur. Appliquer la même démarche aux conventions entre les préfets de région et les différents Transition-Pro (CPIRE- ex Fongecif).

Recommandation n°18 : Bonifier les conventions d'objectifs et de moyens pour les OPCO qui s'engagent sur l'enrichissement des compétences de base (observatoire, ingénierie de repérage, actions pour les entreprises de moins de 10 et de moins de 50 salariés)

⁶⁷ Une proposition de programme de formation a été élaborée en vue d'un cahier des charges.

Recommandation n°19 : **Renforcer le GIP ANLCI, améliorer sa gouvernance. A cette fin : prévoir une convention sans limitation de durée, proposer à France Compétences, aux Régions, et à chaque OPCO d'adhérer au GIP, mentionner explicitement, dans la convention constitutive du GIP, la tutelle du ministère chargé de la formation professionnelle, créer, en sus de l'assemblée générale du GIP, un bureau ou conseil d'administration plus resserré en charge du pilotage stratégique du Groupement d'intérêt public, confier à l'ANLCI, par la convention constitutive, la mission d'animer nationalement le réseau des CRIA de chaque région, relancer le conseil scientifique.**

Recommandation n°20 : **Confirmer un réseau de dix-huit correspondants régionaux « illettrisme » à plein temps, métropole et outre-mer, salariés de l'agence et financés par l'ANLCI (coût d'environ 1,5 millions d'euros par an) et nommés, pour chaque région, sur proposition du préfet de région. Prévoir à cette fin un financement pérenne et stable par France Compétences. Le correspondant ANLCI animera la thématique et notamment s'attachera à structurer une offre de formation accessible au niveau d'un territoire. Il pourra s'appuyer sur le CREFOP qui a vocation à s'emparer de la thématique**

