

**Vaincre**  
**l'illettrisme**  
*pour réussir...*

# Synthèse

**L'illettrisme  
en entreprise,  
de quoi parle-t-on ?**

**Fiches pratiques**

# Sommaire



## Partie 1

<b>Fiche 1</b> 18% de la population en situation d'illettrisme	4
<b>Fiche 2</b> L'illettrisme ? De quoi parle-t-on ?	6
<b>Fiche 3</b> Des savoirs de base aux compétences clés	7
<b>Fiche 4</b> Comprendre les degrés d'illettrisme	8

## Partie 2

<b>Fiche 5</b> L'illettrisme dans les pays francophones, zoom sur la Suisse et la Belgique	9
<b>Fiche 6</b> Zoom sur le Québec	10
<b>Fiche 7</b> Focus sur la France métropolitaine	11
<b>Fiche 8</b> Des acteurs alliés dans la lutte contre l'illettrisme	12
<b>Fiche 9</b> Le cadre juridique de la lutte contre l'illettrisme en France	13

## Partie 3

<b>Fiche 10</b> Le dédale des référentiels de formation et de certifications	14
<b>Fiche 11</b> Lecture croisée des savoirs de base et des compétences clés selon le cadre européen et le cadre national	15
<b>Fiche 12</b> Le référentiel des compétences transversales	16
<b>Fiche 13</b> Le certificat compétences clés	17
<b>Fiche 14</b> Le certificat CléA	18

## Partie 4

<b>Fiche 15</b> Agir en Nouvelle-Calédonie	19
<b>Fiche 16</b> Mieux comprendre l'illettrisme en entreprise	21
<b>Fiche 17</b> Qui est ce collaborateur ?	24
<b>Fiche 18</b> Quelles réponses formation pour les entreprises calédoniennes ?	26
<b>Fiche 19</b> Vaincre l'illettrisme : tous concernés	27

## Partie 5

<b>Fiche 20</b> Comité de pilotage	29
---------------------------------------	----



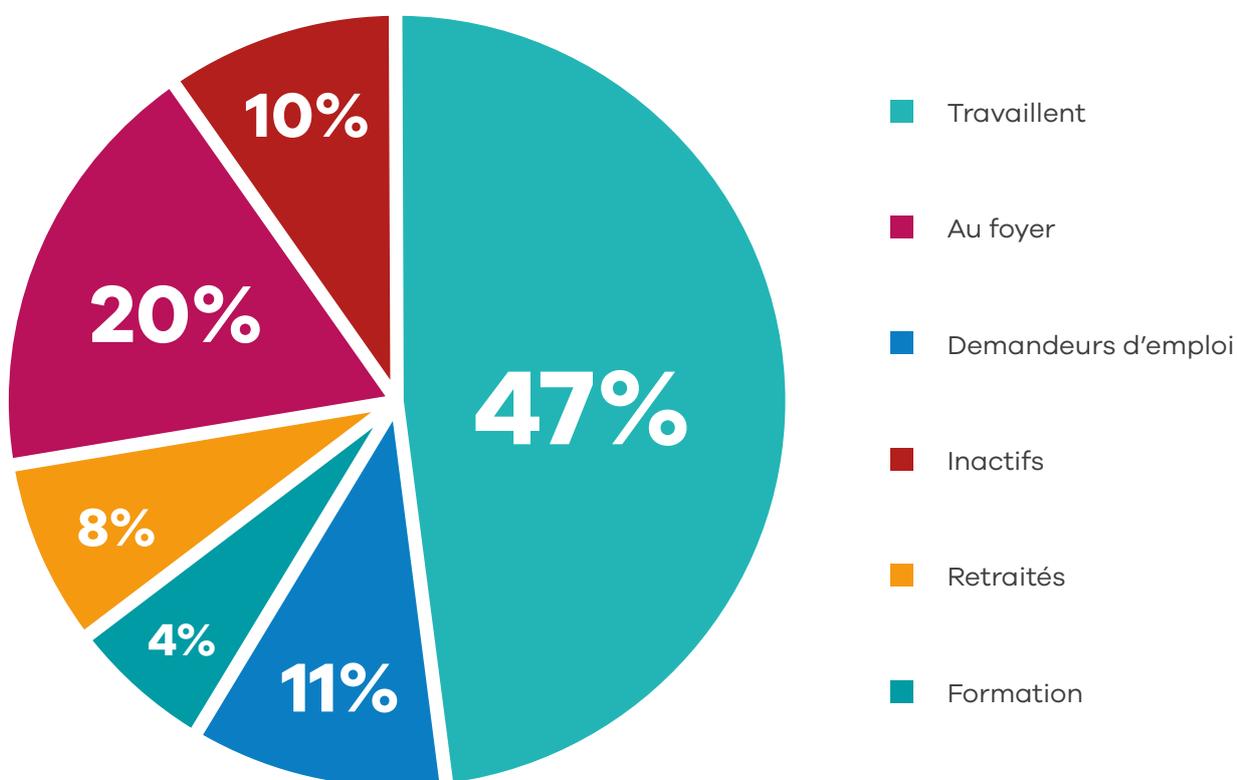
# 18% de la population en situation d'illettrisme

En Nouvelle-Calédonie, l'enquête Information et Vie Quotidienne (IVQ) réalisée par l'ISEE en 2013 a révélé que 18 % de la population est en situation d'illettrisme.

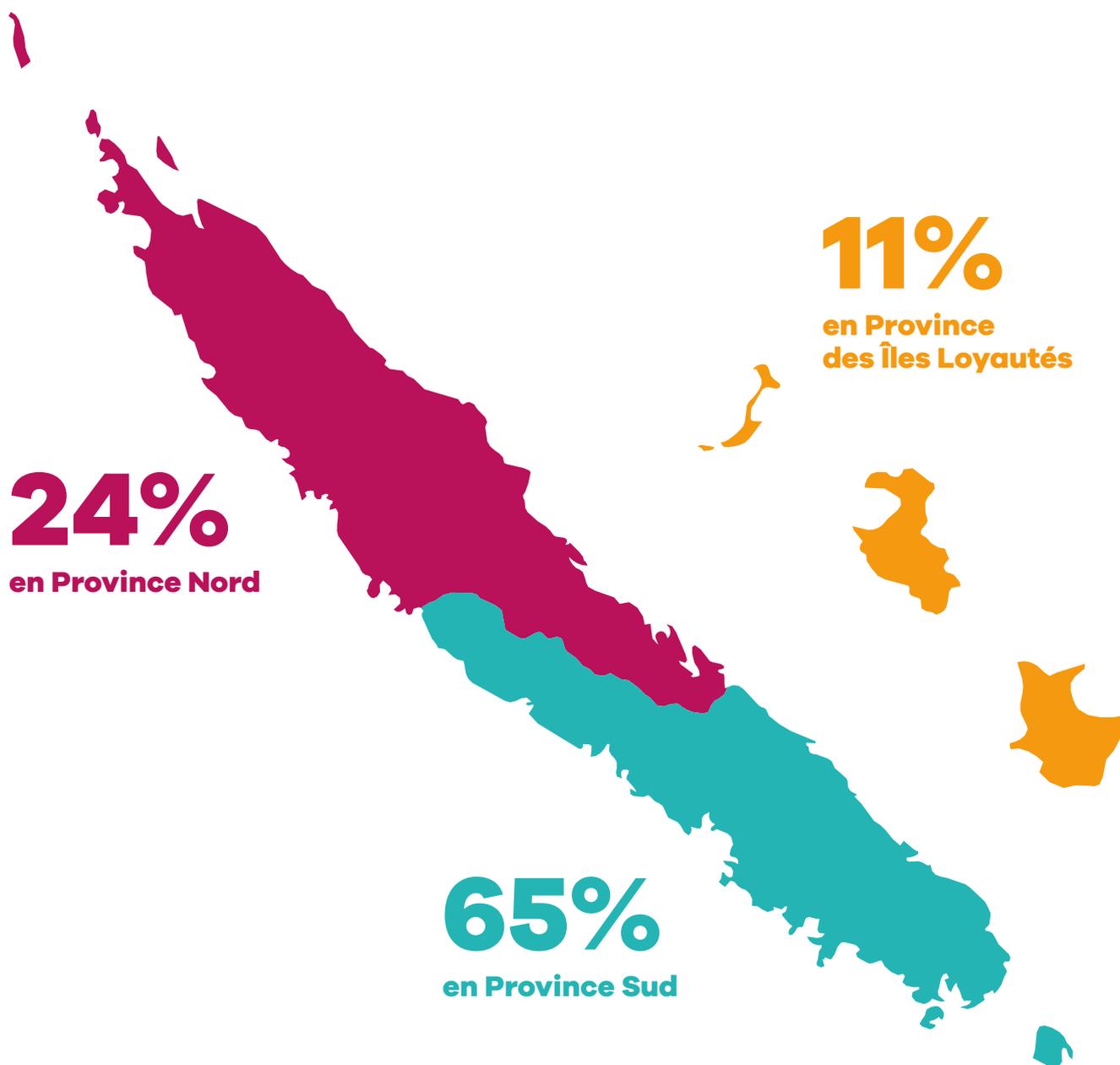
**« 1 personne sur 5 en situation d'illettrisme est en activité professionnelle »**

Le FIAF, dont une des missions principales est d'accompagner les employeurs du privé dans le développement des compétences de leurs salariés, a fait de la lutte contre l'illettrisme un de ses axes stratégiques majeurs. Il place ainsi les compétences de base au coeur de ses préoccupations et marque son engagement dans la lutte contre l'illettrisme.

## Situation des personnes en situation d'illettrisme



## Répartition des personnes en situation d'illettrisme

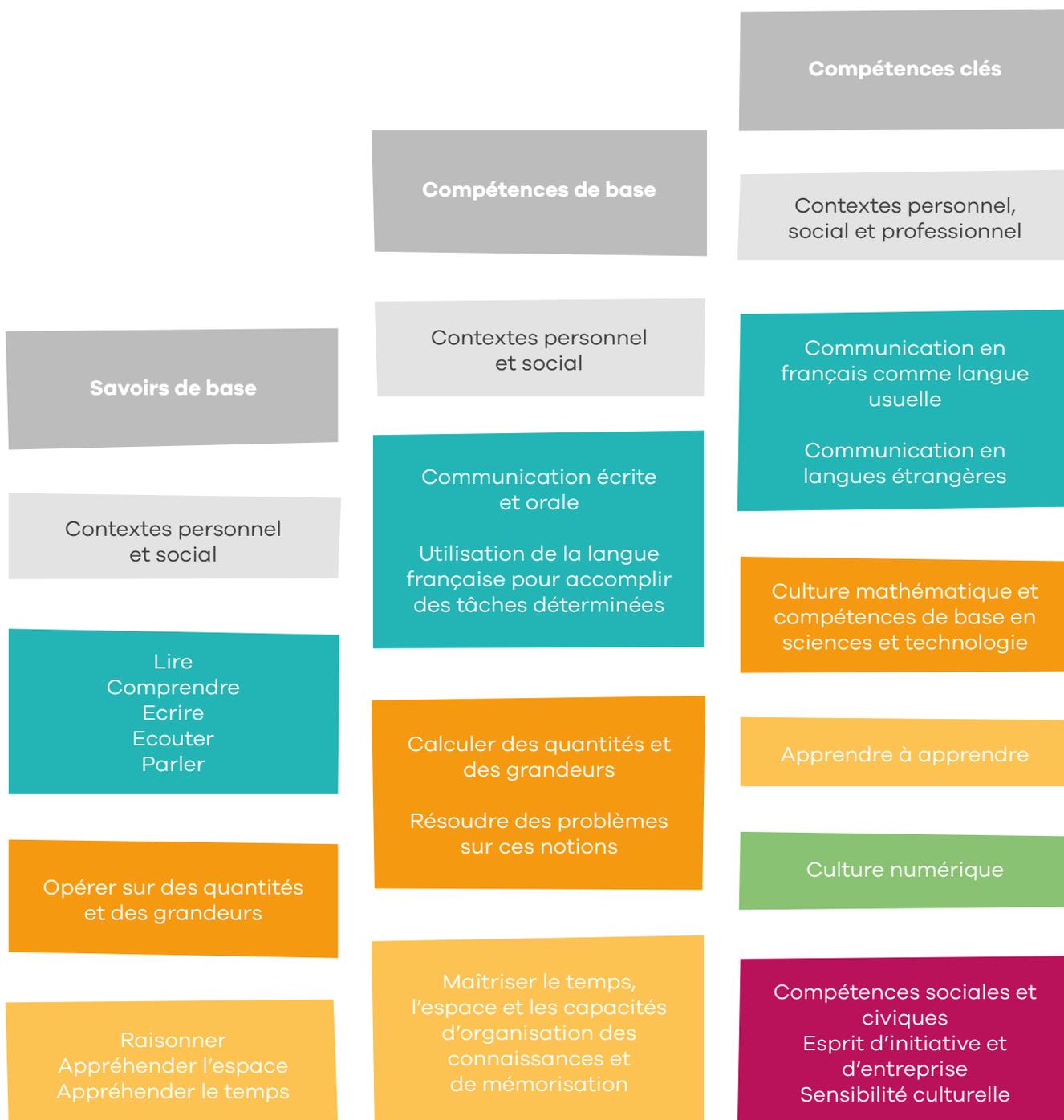


# L'illettrisme ? De quoi parle-t-on ?

L'illettrisme est un néologisme inventé par le mouvement international ATD Quart Monde en 1978.

Situations	Description
<b>Illettrisme</b>	Situation d'une personne, qui a été scolarisée en langue française et qui n'a pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture, l'écriture, du calcul et des compétences de base pour être autonome dans des situations simples de la vie courante.
<b>Remise à niveau</b>	Situation d'une personne adulte, qui a été scolarisée en langue française et qui maîtrise globalement les compétences de base mais qui rencontrent des difficultés à les utiliser dans certains contextes professionnels ou privés.
<b>Alphabétisation</b>	Situation d'un adulte qui n'a jamais été scolarisé.
<b>Apprentissage du Français Langue Étrangère (FLE)</b>	Situation d'une personne provenant d'un pays étranger, scolarisée dans sa langue d'origine (maîtrisant une ou plusieurs autres langues) et arrivant dans un pays francophone.

# Des savoirs de base aux compétences clés



# Comprendre les degrés d'illettrisme



La lutte contre l'illettrisme est « **à la base de la base...** » car il s'agit de mettre à la portée de tous un socle fonctionnel qui regroupe les compétences nécessaires à la vie courante :

Faire des courses, prendre un médicament, choisir un programme de télévision, utiliser un appareil, lire une petite annonce, régler une facture, prendre le bus, etc.

Il s'agit de se repérer dans l'univers de l'écrit (comprendre les signes et les mots lus), se repérer dans l'espace et dans le temps et être capable d'échanger à l'oral en répondant à des questions simples.

## Degré 1 : Repères structurants

Ils permettent de se repérer dans l'univers de l'écrit (identification des signes et des mots), des nombres (base de la numération), dans l'espace et dans le temps et de participer à des échanges oraux (avec des questions réponses simples), etc.

## Degré 2 : Compétences fonctionnelles pour la vie courante

Elles permettent, dans un environnement familier, de lire et d'écrire des phrases simples, de trouver des informations dans des documents courants, de donner et de prendre des informations orales lors d'un entretien, de résoudre des problèmes de la vie quotidienne nécessitant des calculs simples, etc.

## Degré 3 : Compétences facilitant l'action dans des situations variées

Elles permettent de lire et d'écrire des textes courts, d'argumenter, de résoudre des problèmes plus complexes, d'utiliser plus largement des supports numériques etc. Il s'agit de se diriger vers plus de distanciation, de transversalité, d'automatisation, et d'aller vers une appropriation croissante des codes (règles orthographiques, registres de langue...) vers un usage plus systématique d'outils d'appréhension du réel (tableaux, graphiques, schémas...). Le degré 3 est proche du niveau du certificat de formation générale.

## Degré 4 : Compétences renforçant l'autonomie pour agir dans la société de la connaissance

Elles regroupent l'ensemble des compétences nécessaires pour être à l'aise dans la société, s'adapter aux évolutions et continuer à se former. Ce degré correspond au bagage de fin de scolarité obligatoire. Il est proche des exigences de formation générale des qualifications de niveau V (CAP, BEP, Brevet des collèges, etc.).

C'est la non maîtrise des deux premiers degrés dans les savoirs de base qui caractérise les situations d'illettrisme

# L'illettrisme dans les pays francophones, zoom sur la Suisse et la Belgique



Hors de France, la notion d'illettrisme n'existe pas. Nous allons retrouver des appellations : alphabétisation fonctionnelle, savoirs de base non maîtrisés.

800 000 personnes en Suisse maîtrisent mal la lecture, l'écriture et le calcul soit 16% de la population adulte selon l'enquête ALL 2003 (Adult Literacy and Lifeskills).

Parmi elles, près de la moitié sont nées sur sol helvétique et y ont suivi l'école obligatoire. Depuis plus de 20 ans, l'Association Lire et Écrire a développé des compétences spécifiques pour des adultes qui parlent le français et qui ont des difficultés avec la lecture, l'écriture ou le calcul. Les cours de base proposés favorisent une plus grande autonomie au quotidien (lire un mode d'emploi, écrire une lettre, participer à la vie citoyenne). Ils contribuent à l'intégration sociale, professionnelle, culturelle et économique en revanche la Suisse doit encore développer son offre pour les entreprises.

En Belgique nous retrouvons le terme alphabétisation. Au niveau de la Communauté française de Belgique, on peut évaluer à plus de 400 000, le nombre d'adultes analphabètes ou illettrés. En Région wallonne, on estime que 10% de la population de plus de 18 ans rencontre des difficultés importantes de lecture et d'écriture. Sachant que 57% des personnes en situation d'illettrisme sont à l'emploi, Lire et Écrire a voulu prendre en compte de manière spécifique les travailleurs : des cours du soir ou du samedi matin sont organisés dans ses structures habituelles. Lire et Écrire a le souci d'aller plus loin vers une reconnaissance de la formation en alphabétisation comme formation professionnelle. Une première étape vers cette reconnaissance en tant que formation professionnelle a été réalisée lorsque l'accès au dispositif du congé éducation payé a été rendu possible en 2003. Ceci permet aux apprenants travailleurs qui suivent le module de formation de base en français « lecture – écriture – communication – calcul » de s'absenter de leur travail pour suivre la formation, avec maintien de la rémunération normale payée aux échéances habituelles. Par ailleurs, l'employeur bénéficie a posteriori, grâce à ce dispositif, d'un remboursement forfaitaire par heure de congé-éducation payé prise par le travailleur.

# Zoom sur le Québec



Pour 1, 3 millions de personnes au Québec, lire un document est impossible. Elles se situent au niveau 1 sur une échelle de 5 niveaux de compétences. Le Gouvernement québécois a lancé un programme sans précédent mobilisant la participation des personnes, des organismes communautaires, des entreprises, des syndicats.

En 1994, le RHDC (Ressources humaines et Développement des compétences Canada) a réalisé un projet de recherche d'envergure visant à déterminer les compétences essentielles auxquelles font appel divers emplois. 9 compétences dites essentielles, jugées utiles, voire nécessaires pour vivre, apprendre et travailler :

1. La lecture des textes
2. L'utilisation des documents
3. Le calcul
4. La rédaction
5. La communication verbale
6. Le travail d'équipe
7. La capacité de raisonnement
8. L'informatique
9. La formation continue.

Instaurée en 2002, la ligne Info Apprendre est une initiative du gouvernement du Québec dont la mise en oeuvre a été confiée à la Fondation pour l'alphabétisation en raison de son expertise.

Les intervenants de la ligne Info Apprendre aident chaque année des milliers d'adultes québécois dans leur démarche de formation, et ce, partout au Québec. Depuis sa création en 2002, plus de 40 000 personnes ont bénéficié de ce service.

De nombreux programmes sont initiés par le Québec. Pour aller plus loin :

<http://www.srdc.org/populations/travailleurs-peu-qualifiés.aspx>

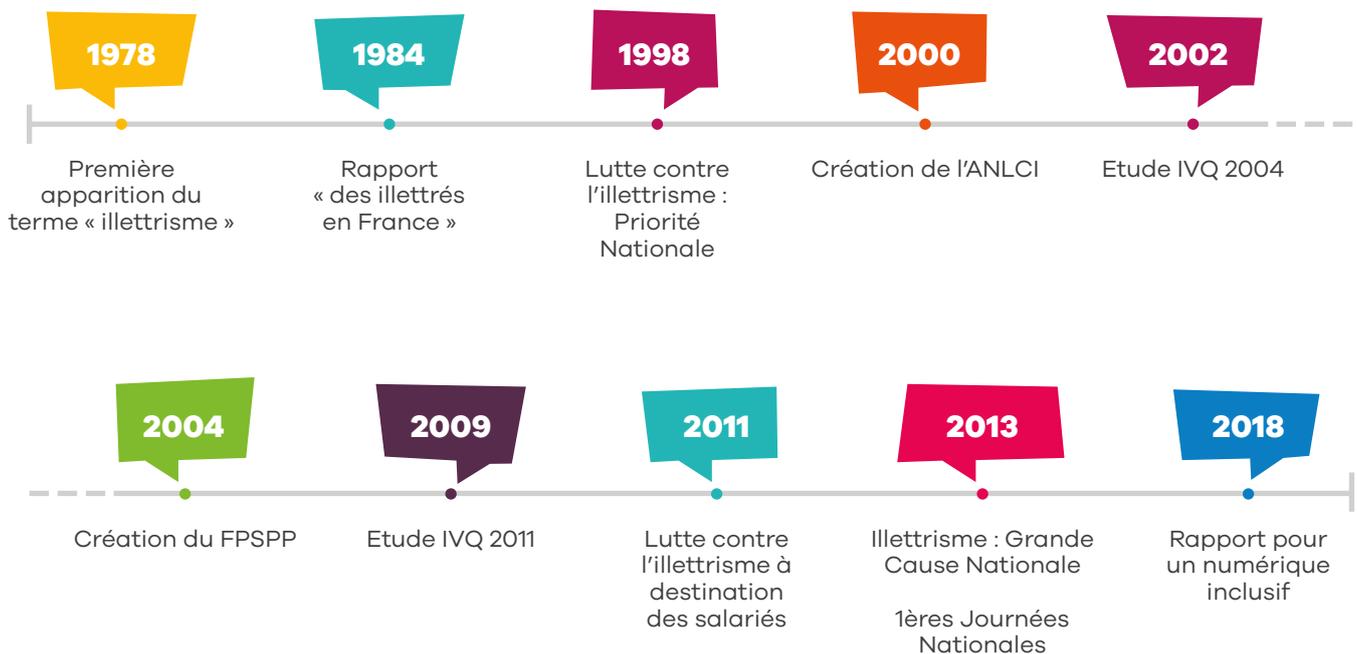
# Focus sur la France métropolitaine

**3.100.000 personnes en 2004 contre 2.500.000 personnes en 2012.**

Même si l'illettrisme recule, la France compte encore 2 500 000 personnes en situation d'illettrisme dont la moitié est en emploi. En matière de mesure de l'illettrisme deux sources sont mobilisées :

- Les données provenant de la Journée de Défense Citoyenneté (JDC)
- L'enquête IVQ conduite par l'INSEE

## Rappel historique



# Des acteurs alliés dans la lutte contre l'illettrisme



La mobilisation des partenaires sociaux sur plusieurs niveaux représente un facteur clé du recul de l'illettrisme en Métropole. Les représentants du personnel ainsi que les chefs d'entreprise sont sensibilisés sur le phénomène de l'illettrisme. Les OPCA<sup>1</sup> sont des relais de diffusion d'information et de bonnes pratiques auprès des TPE et PME.

De nombreuses branches professionnelles ont développé des dispositifs d'accompagnement et de formation en réponse à leurs entreprises. Le périmètre même de la lutte contre l'illettrisme a été clairement grâce aux travaux de l'ANLCI.

Ensuite le nombre de branches, d'entreprises et d'organismes de financement de la formation professionnelle se sont mobilisés autour de cette lutte.

Créée en 2000, **l'Agence Nationale de Lutte Contre l'illettrisme (ANLCI)** est un Groupement d'Intérêt Public. L'agence agit de concert aussi bien avec les institutions, qu'auprès des acteurs de terrain oeuvrant dans la lutte contre l'illettrisme. Son champ d'actions comprend :

- La mesure de l'illettrisme (par l'aide à l'élaboration et à la conduite d'études),
- L'élaboration et diffusion d'un cadre commun de référence,
- L'impulsion et la coordination de projets,
- La conclusion d'accords-cadres ,avec les réseaux qui s'engagent en faveur de la lutte contre l'illettrisme.

Piloté et géré par les Partenaires sociaux, **le Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels (FPSP)** a été créé en 2010 par application de la loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie.

Il est l'instrument de gestion et d'animation permettant d'atteindre les objectifs politiques prioritaires fixés par les partenaires sociaux auprès des organismes paritaires agréés, agissant dans le champ de la formation professionnelle continue à chaque étape de la vie professionnelle.

Ses ressources proviennent majoritairement de la contribution obligatoire des entreprises et d'une partie des fonds de l'Europe destinés à la qualification et à la requalification des salariés et demandeurs d'emploi.

1. OPCA : organisme paritaire collecteur agréé

# Le cadre juridique de la lutte contre l'illettrisme en France



Le cadre juridique relatif applicable à la formation professionnelle.

## Article L.6111-2 du code du travail :

La loi n°207-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à citoyenneté a complété les dispositions du code du travail portant sur l'apprentissage de la langue française en matière de formation professionnelle. Le second alinéa de Article L.6111-2 du code du travail, dans sa rédaction issue de la loi du 27 janvier 2017 prévoit :

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 oeuvre de ces actions dans leurs domaines respectifs.

Le rôle des entreprises et des syndicats est précisé dans ce texte.

Les partenaires sociaux sont des acteurs majeurs de la formation continue, la multiplication des Certificats de Qualification Professionnelle ou interprofessionnelle a permis la reconnaissance de compétences à un type d'activité donné.

La loi du 05 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale a entériné le principe du financement par les organisations paritaires collecteurs agréés (OPCA) d'actions visant l'acquisition d'un **socle de connaissances et de compétences** de nature à favoriser l'évolution et les transitions professionnelles tout au long de la vie. Le décret du 13 février 2015 définit ce socle comme **l'ensemble des connaissances et des compétences qu'il est utile pour un individu de maîtriser afin de favoriser son accès à la formation professionnelle et son insertion professionnelle.**

# Le dédale des référentiels de formation et de certifications

Dans le monde de l'entreprise, on préfère parler de **compétences de base** plutôt que de **savoirs de base**, car on fait ainsi référence à des savoirs appliqués en contexte professionnel. Selon l'ANLCI on trouve d'abord un noyau dur composé :

- Des compétences langagières (communication orale, lecture et écriture)
- Des compétences en mathématiques (compter, opérer sur des gradeurs)
- Des compétences cognitives (raisonnement logique, repérage dans l'espace et le temps, mémorisation, capacité à apprendre...)

Peuvent s'ajouter ensuite d'autres compétences dont l'importance croît avec les évolutions de la société et qui sont liées aux capacités à communiquer, coopérer et à résoudre des problèmes. Au sein de l'Union Européenne, l'enjeu de la maîtrise des compétences de base s'est traduit par une recommandation du Parlement européen en 2006 qui préconise de développer **les compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie**.

## 8 compétences clés ont été identifiées :

- Communication dans la langue maternelle
- Communication en langues étrangères
- Compétences mathématiques et compétences de base en sciences et technologies
- Compétences numériques
- Apprendre à apprendre
- Compétences sociales et civiques
- Esprit d'initiative et d'entreprise
- Sensibilité et expression culturelle

Ces compétences clés ont été déclinées en France dans :

- **Le socle commun de connaissances et de compétences**, inscrit dans la loi n°2005-38 du 23 avril 2005 ; qui pose le cadre de référence de la scolarité obligatoire et tout ce qu'il est indispensable de maîtriser à la fin de la scolarité obligatoire.
- **Le référentiel des compétences clés en situation professionnelle** (RCCSP) publié par l'ANLCI en 2009 distingue les savoirs généraux des savoirs appliqués.
- **Le socle commun de connaissances et de compétences professionnelles** adopté le 28 mai 2014 par les partenaires sociaux a été élaboré dans la continuité du RCCSP

# Lecture croisée des savoirs de base et des compétences clés selon le cadre européen et le cadre national



Compétences clés du cadre européen	Compétences Clés du RCCSP		
	Savoirs		Degré de maîtrise
Communication en langue maternelle	Savoirs généraux	Oral	Degré 1 Degré 2 Degré 3
Communication en langue étrangère		Écrit	Degré 1 Degré 2 Degré 3
Compétences mathématiques		Calcul	Degré 1 Degré 2 Degré 3
		Espace-Temps	Degré 3
Compétences de base en sciences et technologie	Savoirs appliqués	Informatique	Degré 1 Degré 2 Degré 3
		Technologie	
Attitudes et comportements		Degré 1 Degré 2 Degré 3	
Compétences numériques		Ouverture culturelle	
Compétences sociales et civiques		Gestes, postures, observations	
Sensibilité et expression culturelle			
Apprendre à apprendre	Initiative	Apprendre à tirer parti de l'expérience	
Esprit d'initiative et d'entreprise		Faire preuve d'autonomie	

Depuis des années de nombreux référentiels ont été élaborés. Ils prennent en compte la diversité des publics en formation, des attentes, des niveaux. Ainsi même dans un périmètre à priori circonscrit de l'illettrisme, l'accumulation des référentiels peut perdre un acteur de terrain dans le choix d'un référentiel.

# Le référentiel des compétences transversales

L'union européenne a défini les compétences clés comme « ...un ensemble transposable et multifonctionnel de connaissances, d'aptitudes et d'attitudes nécessaires à tout individu pour son épanouissement et développement personnel ; son intégration sociale et sa vie professionnelle... »

**Ces compétences clés seraient transférables** à diverses situations et contextes, et multifonctionnelles donc utiles pour atteindre plusieurs objectifs. Enfin elles conditionneraient la performance adéquate dans la vie, l'emploi ou les apprentissages.

## Elles se déclinent en 5 dimensions :

- Dimension liée à l'organisation.
- Dimension liée à l'adaptabilité et l'autonomie.
- Dimension liée à la sociabilité
- Dimension liée à la communication
- Dimension liée à la prise d'initiative et la participation

## La graduation, les logiques de progression

La maîtrise de chacune des douze compétences est graduée en 4 paliers :

- Palier 1 : Mise en oeuvre partielle en contexte connu, observation, identification
- Palier 2 : Réalisation avec compréhension de l'environnement
- Palier 3 : Adaptation à des situations variées et prise en compte des enjeux
- Palier 4 : Analyse critique, propositions d'amélioration, anticipation

## 12 compétences transférables en contexte professionnel

- Communiquer à l'oral
- Communiquer à l'écrit
- Mobiliser les raisonnements mathématiques
- Utiliser les outils numériques et l'informatique
- Utiliser les codes sociaux liés au contexte professionnel
- Gérer des informations
- S'organiser dans son activité professionnelle
- Travailler en groupe et en équipe
- Adapter son action face aux aléas
- Réaliser son activité selon les cadres réglementaires établis
- Apprendre et se former tout au long de la vie
- Construire son parcours professionnel

# Le certificat compétences clés



La **CNCP** (Commission nationale de la certification professionnelle) vient d'intégrer à l'Inventaire une nouvelle fiche : **les compétences clés** visant à lutter contre les situations d'**illettrisme**. (Certificateur AGEFOS PME).

Ce **référentiel** a pour but l'acquisition et/ou le renforcement des compétences clés afin de permettre l'adaptation à des environnements professionnels en évolution constante. Il vise à doter les salariés et notamment ceux de faible qualification, de **compétences professionnelles** leur permettant d'agir en situation de travail en dépassant les difficultés liées à l'illettrisme.

## Les compétences clés pour faire face à l'illettrisme en contexte professionnel :

9 Compétences évaluées :

- Comprendre, s'exprimer à l'oral dans des situations professionnelles courantes
- Lire et écrire des documents simples utilisés en situation professionnelle
- Effectuer des calculs simples appliqués aux situations de travail
- Se repérer dans l'espace et le temps
- Utiliser des compétences numériques en situation professionnelle
- Adopter le comportement et le langage adaptés aux situations professionnelles
- Prendre en compte les usages de l'autre dans l'exercice de son activité
- Adopter les gestes et postures adéquats en situation professionnelle
- Utiliser à bon escient les règles et normes régissant l'activité professionnelle

# Le certificat CléA<sup>2</sup>



Le CléA est un certificat interprofessionnel destiné aux salariés et demandeurs d'emploi non diplômés. Créé et délivré par le **Copanef** (Comité paritaire interprofessionnel national pour l'emploi et la formation), il représente l'ensemble des **connaissances** et des **compétences** utiles à maîtriser pour favoriser l'accès à la **formation professionnelle** et à l'**insertion professionnelle**. Le certificat CléA permet d'attester les compétences fondamentales des personnes peu ou pas qualifiées. Les aptitudes évaluées sont réparties en **7 grands domaines de compétences, 28 sous-domaines et 108 critères d'évaluation**.

- La communication en français
- L'utilisation des règles de base de calcul et du raisonnement mathématique
- L'utilisation des techniques usuelles de l'information et de la communication numérique
- L'aptitude à travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe
- L'aptitude à travailler en autonomie et à réaliser un objectif individuel
- La capacité d'apprendre à apprendre tout au long de la vie
- La maîtrise des gestes et postures, et le respect des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales élémentaires



La communication en français



L'utilisation des règles de base de calcul et du raisonnement mathématique



L'utilisation des techniques usuelles de l'information et de la communication numérique



L'aptitude à travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe



L'aptitude à travailler en autonomie et à réaliser un objectif individuel



La capacité d'apprendre à apprendre tout au long de sa vie



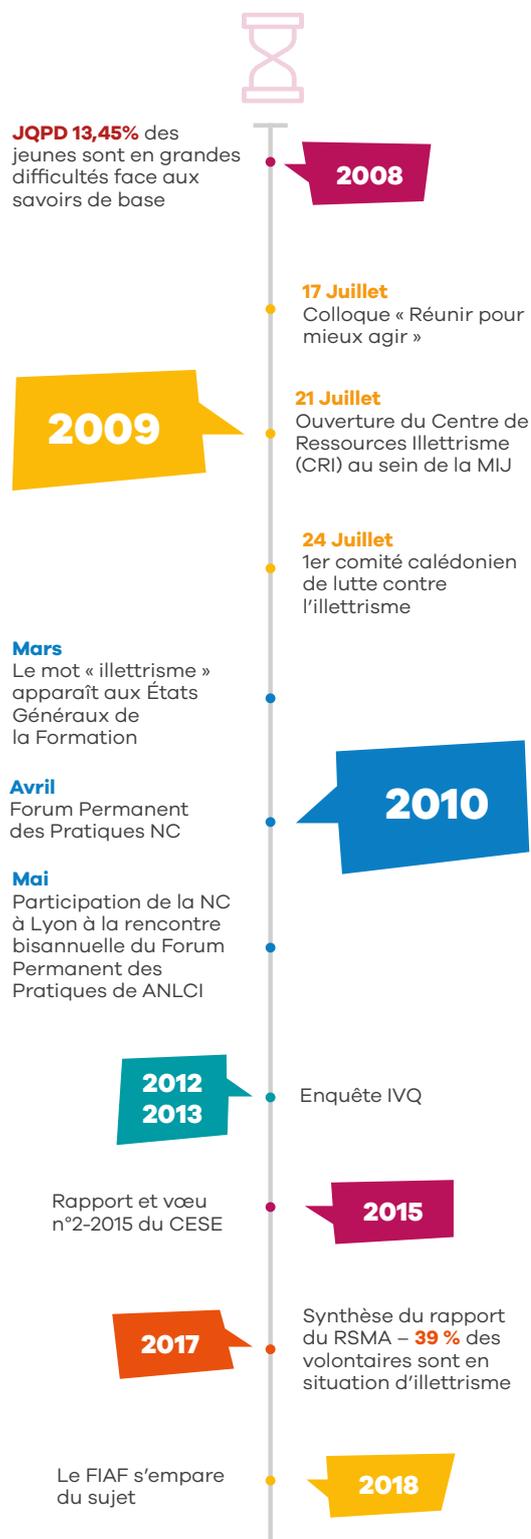
La maîtrise des gestes et postures, et le respect des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales élémentaires

2. <https://www.opcalia.com/dispositifs-de-formation/clea-certificat-de-connaissances-et-de-competences-professionnelles>

# Agir en Nouvelle-Calédonie

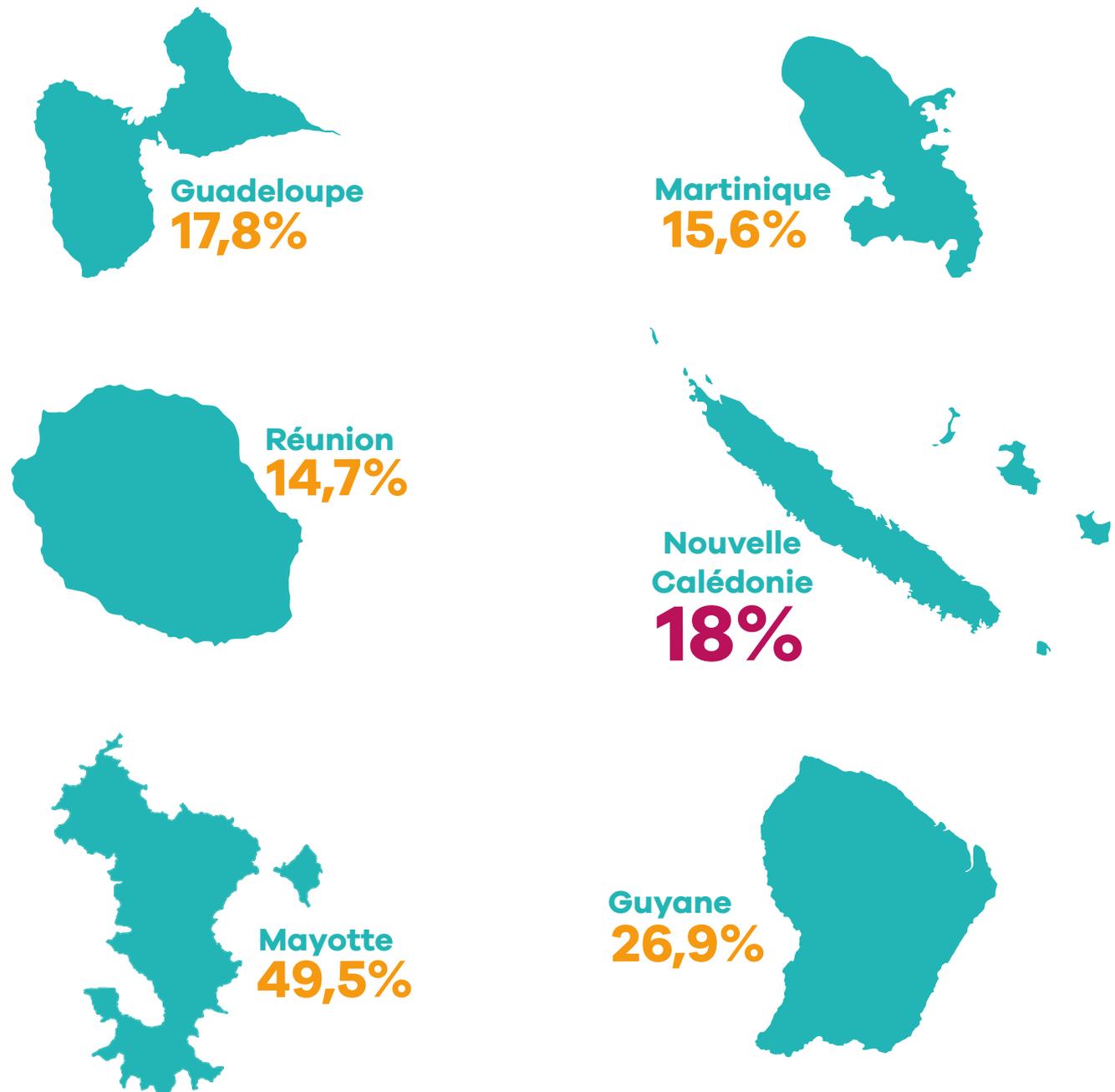
Le taux d'illettrisme est plus élevé en Outre-Mer qu'en Métropole. Toutefois la réalité est fort disparate non seulement entre les départements, et les territoires mais aussi au sein même de chacun d'entre eux. Il nous est difficile de rendre compte de l'illettrisme en Nouvelle-Calédonie, sans poser quelques préalables épistémologiques.

Même si la locution générique est admise pour désigner les **DOM-TOM** comme tout ce que la France compte comme territoires situés en Outre-Mer, il faut admettre qu'il n'y a rien de commun entre la Nouvelle-Calédonie et La Guadeloupe ou la Polynésie et Mayotte et Saint-Pierre-et-Miquelon, La Martinique avec La Guyane et la Réunion. Lorsqu'on s'intéresse à ces contrées insulaires, on note leurs extrêmes diversités. Chacune de ces îles possède sa propre personnalité. Tout les distingue, que ce soit leur situation géographique, leur environnement naturel, leur peuplement, leur histoire, tout sauf leur statut d'anciennes colonies, leur appartenance à l'espace français, et leur éloignement de la France Métropolitaine



## L'illettrisme dans les DOM-TOM

---



# Mieux comprendre l'illettrisme en entreprise



L'illettrisme au sein des entreprises calédoniennes est une question qui n'a jamais été traitée auparavant. Les résultats de l'enquête réalisée auprès d'un panel d'entreprises calédoniennes nous montrent l'ampleur du problème. A souligner que la fonction publique contrairement à une idée reçue n'est pas épargnée par ce phénomène. Être en situation d'illettrisme n'empêche pas d'avoir un emploi, ni surtout, de disposer de véritables compétences professionnelles, appréciées en tant que telles par les employeurs. Pourtant, la maîtrise imparfaite de la communication écrite et orale devient de plus en plus handicapante du fait des évolutions technologiques et organisationnelles à l'oeuvre dans les entreprises et les administrations.

## Méthodologie



Mode de recueil :  
**Prise de RDV et  
Entretien individuel**



Dates de terrain :  
**Février et Mars  
2019**

## Cible interrogée :



**74** Entreprises



**6 703** Salariés

## Méthodologie



## Méthodologie

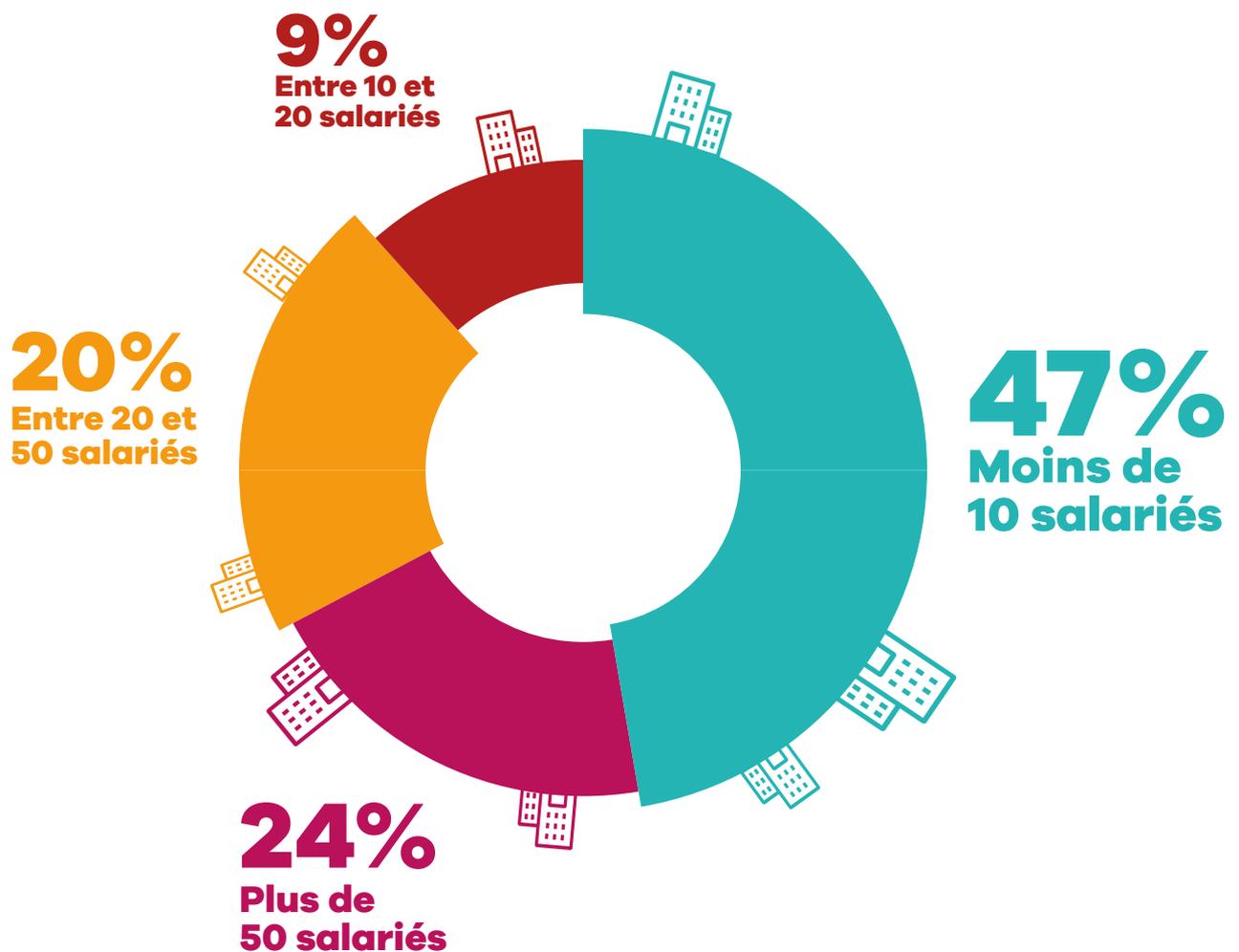


Mode de recueil :  
**Questionnaire en  
ligne diffusé par  
MEDEF et CPME**



**85** Réponses reçues

Taille des entreprises qui ont répondu :



# Qui est-ce collaborateur ?

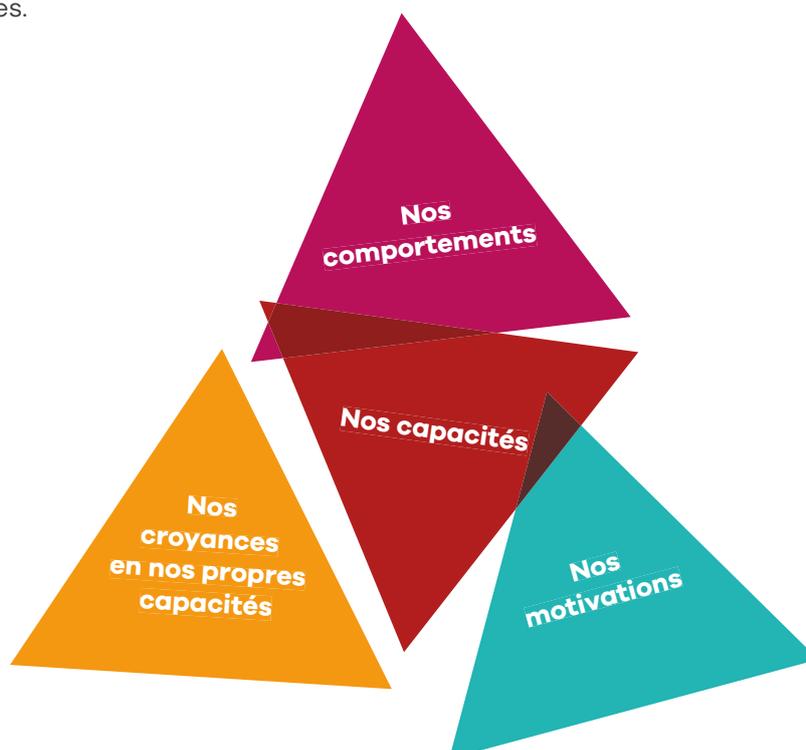


Les salariés qui rencontrent des difficultés de lecture, d'écriture ou de calcul, développent des stratégies de contournement qui leur permettent de pouvoir accomplir leur travail sans que leurs difficultés deviennent rédhibitoires : mémoire des gestes à accomplir, des routes à prendre voire des formulaires à remplir, discussion avec les autres salariés pour apprendre les nouvelles procédures, imitation après observation, etc.

Ce sont, toutes ethnies confondues, des hommes et des femmes insérés qui participent à la société calédonienne, par l'activité économique et sociale, aux règles, normes (insertion sociale), aux activités productives (insertion professionnelle).

Les salariés en situation d'illettrisme ont accumulé au cours de leur vie professionnelle un savoir empirique et des compétences suffisantes pour assurer leur travail mais ces connaissances et ces compétences l'ont été de manière fragmentée et ponctuelle et n'ont pu en conséquence se structurer en un ensemble cohérent et organisé. Ils se sont construit une situation professionnelle, et ont développé un socle de compétences qui se passe, ou plutôt, qui a su se passer peu à peu, de la maîtrise complète des compétences de base. Le processus d'abstraction, de conceptualisation ne peut se développer c'est une des raisons pour laquelle les compétences identifiées chez les salariés en situation d'illettrisme semblent rigides et difficilement transférables à des situations nouvelles.

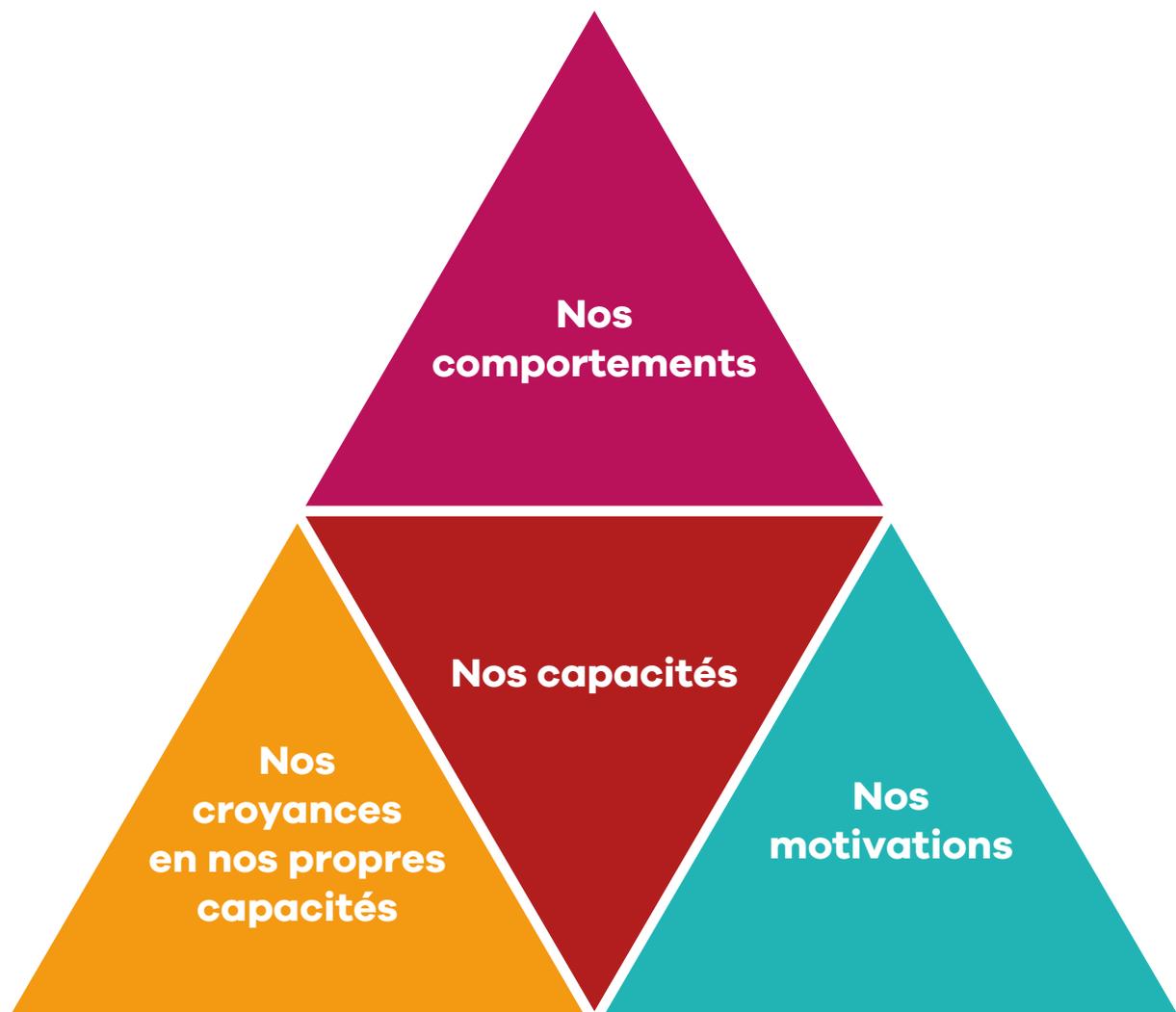
La maîtrise partielle, des compétences de base, se décline différemment pour chaque individu dans son comportement, en faisant écho avec l'environnement personnel et professionnel, de cette construction empirique, intime et tenue confidentielle. Leur vulnérabilité s'accroît dans l'entreprise, dans des situations de changement d'organisation, de modification de procédures diverses, d'évolution techniques liées aux équipements nouveaux. Il est très important de distinguer à ce stade, trois facteurs concomitants autour des compétences de bases et des savoirs de base, qui traversent le fonctionnement intime de tout être humain, et ce quelque-soit sa situation par rapport à la maîtrise de ces compétences.



Il y a 3 facteurs à distinguer qui influencent nos comportements « Humains » :

- Les capacités, présentes, utilisables, notre potentiel intellectuel disponible, sans entraves, y compris celles que nous entretenons sur nous.
- La croyance en ses propres capacités, nos propres entraves, celles qui peuvent nous limiter ou nous faire évoluer.
- L'intérêt de fournir un effort, de « se donner du mal », pour quelque chose, en l'occurrence accéder à la maîtrise des compétences de base.

C'est trois facteurs sont déstabilisés dans le fonctionnement d'une personne en situation d'illettrisme, le corolaire d'une remédiation réussie pour elle, est une stabilisation de ces facteurs, reconquise, grâce à de petites victoires successives sur elle-même.



# Quelles réponses formation pour les entreprises calédoniennes ?

## Ce que dit le livre V du Code du Travail calédonien

La lutte contre l'illettrisme au travail s'inscrit aujourd'hui, et depuis 2017, de manière explicite dans le cadre de la formation professionnelle et du livre V du Code du Travail. Cet état de fait représente une avancée notable pour les actions de lutte contre l'illettrisme, en permettant aux acteurs de l'entreprise et de la formation professionnelle de se saisir du sujet sans en faire un tabou.

## Le certificat compétences essentielles (CCE) Nouvelle-Calédonie

Créé par la Nouvelle-Calédonie en 2014, le certificat de compétences essentielles (CCE)<sup>3</sup> est un certificat délivré par la Nouvelle-Calédonie aux personnes engagées dans un parcours de formation ou d'insertion professionnelle et qui au cours de ce parcours auront validé un ensemble de connaissances, comportements et attitudes.

### 1 Communiquer dans son environnement de travail

**C1** Comprendre un message oral

**C2** Se faire comprendre oralement

**C3** Manipuler une information sous diverses formes

**C4** Se faire comprendre par écrit

**C5** Utiliser l'outil téléphonique

**C6** Utiliser l'outil numérique

### 2 Réfléchir et résoudre des problèmes

**C7** Manipuler des quantités et des volumes

**C8** Se repérer dans l'espace et le temps

**C9** Mobiliser un raisonnement logique

### 3 Travailler en respectant des règles

**C10** Comprendre le rôle et le fonctionnement de l'entreprise

**C11** Respecter les règles de l'entreprise

**C12** Travailler en respectant les règles d'hygiène et de sécurité

### 4 Se situer en tant que citoyen

**C13** Vivre et travailler dans une société multiculturelle

**C14** Se repérer au sein des institutions en Nouvelle-Calédonie

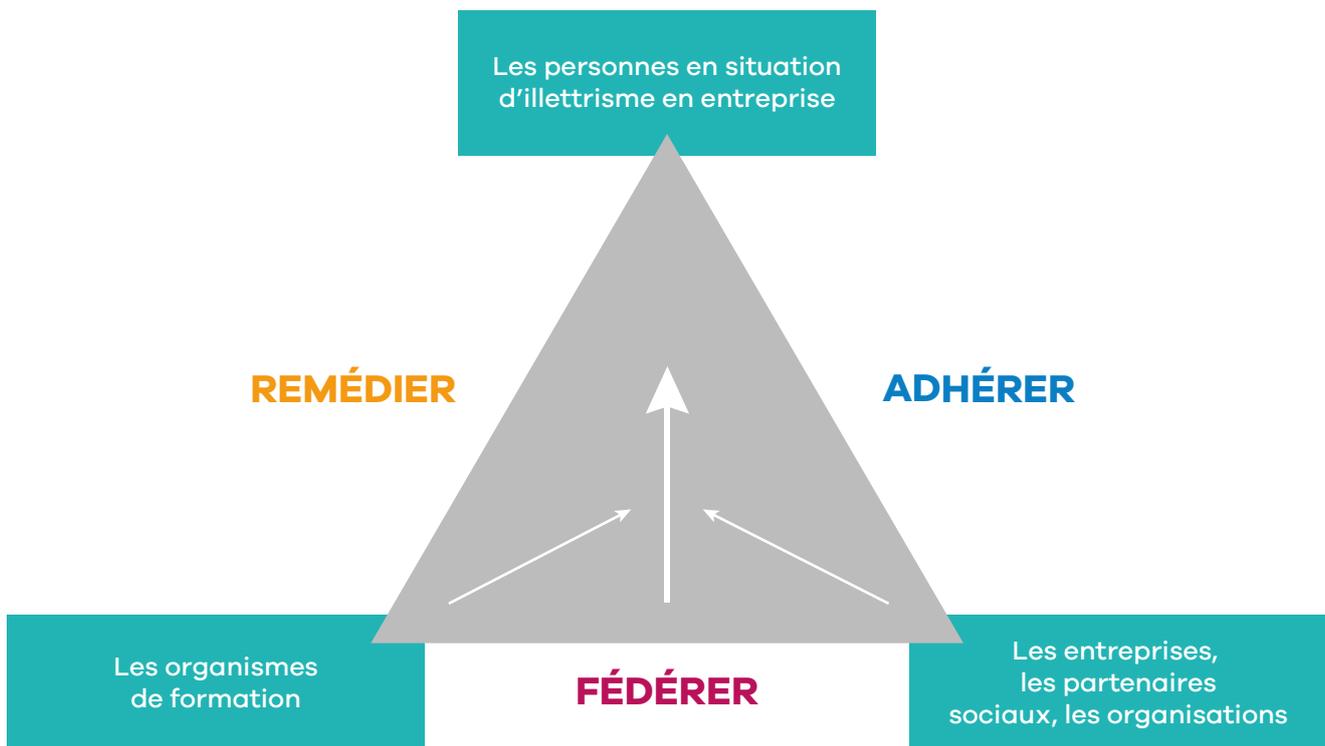
**C15** Repérer les organisations utiles dans la vie quotidienne

3. <https://dfpc.gouv.nc/acces-thematiques/certification-professionnelle/le-certificat-de-competences-essentielles-cce>

# Vaincre l'illettrisme : tous concernés



Trois axes majeurs sont identifiés autour d'une dynamique pour vaincre l'illettrisme en Nouvelle Calédonie.



## L'AXE FEDERER

Il s'agit d'un des axes les plus importants, pour répondre aux problématiques de fond, exposées dans ce rapport non seulement dans le cadre de ce diagnostic mais aussi, et surtout dans la continuité des deux autres axes (remédier et fédérer). Cet axe s'établit tout naturellement entre les personnes morales qui représentent les structures qui emploient, accueillent, les personnes potentiellement en situation d'illettrisme, et les organismes de formation, chargés de proposer des parcours, des dispositifs spécifiques, qui répondront de manière ajustée, aux problématiques diverses, avérées au sein de ces structures.

### **L'AXE ADHERER**

C'est le premier axe qui implique les personnes en situation d'illettrisme. Cet axe anime la relation entre, plusieurs entités et d'un certain côté les bénéficiaires finaux de l'ensemble du processus. Comme souvent évoqué dans ce rapport, l'adhésion des personnes en situation d'illettrisme, dans une voie de remédiation reste un point aussi critique que fondamentale. En tant que positionnement subjectif, l'adhésion renvoie à de nombreuses déclinaisons qui s'enracine dans les choix et les motivations, qui animent tout un chacun. En outre, si un alignement cohérent règne dans une entreprise entre les partenaires sociaux, concernant le quoi, le pourquoi et le comment remédier à cette situation, le repérage, et l'accompagnement seront en cohérence aussi, au bénéfice des personnes potentiellement en situation d'illettrisme de cette entreprise. La charte d'engagement pour vaincre l'illettrisme en Nouvelle-Calédonie, propose les bases d'une adhésion autour de ce combat.

### **L'AXE REMEDIER**

Il représente en quelque sorte l'étape ultime souhaitée, c'est-à-dire le recul de l'illettrisme, au sein des entreprises et des organisations. Il passe par une « remédiation », des savoirs de base proposée aux personnes salariées en situation d'illettrisme. Comme souligné dans l'axe Adhérer, les personnes désireuses de changer leur situation, se saisiront des actions de formation, qui leurs seront proposées. Elles seront mises en oeuvre au travers de dispositifs, par des organismes de formation, donc des formateurs. Cependant, avant d'en arriver à la situation qui vient juste d'être décrite, plusieurs étapes nous semblent pertinentes au regard du caractère spécifique du public et de l'environnement dans lequel il évolue, un environnement de travail. Par cette remarque, l'axe remédier, devra marquer une étape de sensibilisation des acteurs et d'ingénierie de dispositif, adapté à ce contexte spécifique.

# Comité de pilotage

## Administrateurs du FIAF

Présidente

**Valérie ZAOUI**

MEDEF-NC

Vice-président

**Max CIABATTI**

COGETRA

Trésorier

**Christophe COULSON**

UT CFE CGC

Trésorier adjoint

**Xavier BENOIST**

CPME-NC

Secrétaire

**Dan SAMOKINE**

U2P

Secrétaire adjoint

**André FOREST**

USTKE

## Contributeurs au titre des ateliers collaboratifs et participatifs

