



## Les personnes ressources

Pour aider à la construction de parcours de formation à destination des salariés en situation d'illettrisme, trouver des appuis s'avère primordial, autant à l'interne de l'entreprise qu'auprès d'acteurs externes. Il s'agit de coconstruire, et ce le plus tôt possible dans le processus. Ce qui peut sembler chronophage au départ permet en fait de gagner du temps lors de la mise en œuvre et garantit le succès du dispositif, dans lequel chacun(e) s'est impliqué(e) depuis le début.

A noter que les groupes d'acteurs présentés ci-après jouent un rôle tout au long du projet pour sa réussite : de ses prémices à l'évaluation des effets de la formation, en passant par la mobilisation des salariés concernés et leur accompagnement dans leur parcours.

### Acteurs incontournables à l'interne

#### □ Le(s) dirigeant(s), la gouvernance de l'entreprise

Les instances dirigeantes de l'entreprise peuvent inclure le projet de développement des compétences de base de salariés dans un ensemble plus vaste, constitué des orientations stratégiques de la structure, des projets de gestion et de développement de compétences au sens large (GPEC / GEPP), etc.

Ainsi, les compétences de base sont intégrées dans un ensemble d'actions qui viennent répondre à des objectifs d'évolution globale de l'entreprise.

#### □ Le Comité social et économique, les représentants des salariés

L'implication, dès le début du projet, des instances représentatives du personnel permettent de construire collectivement les solutions de formation. Dans le cadre du dialogue social, le projet de formation peut être discuté, en particulier concernant, entre autres, les bénéficiaires potentiels de la formation, les modalités d'orientation vers le dispositif, les objectifs attendus.

« Dans notre entreprise, le représentant du personnel a testé lui-même l'outil de diagnostic Cap compétences clés (de même que notre directeur). Cela lui a permis de se rendre compte du fait que la situation proposée ne serait pas stigmatisante pour le salarié et que la formation à venir concernerait avant tout les situations de travail réelles » - Responsable RH d'une entreprise d'espaces verts

#### □ Les ressources humaines (RH) et le service formation

Selon la taille de l'entreprise, la fonction RH et la fonction formation peuvent être portées par un service dédié, par le ou la dirigeant(e) lui-même, le service comptabilité, voire le ou l'assistant(e) de direction.



Quelle que soit la configuration, le développement des compétences de base de salariés de la structure s'appuie sur les RH, qui ont un rôle pivot entre les orientations stratégiques et leur traduction en actions, notamment de développement des compétences, quelle qu'elles soient, des salariés.

Ainsi, ce sont ces acteurs qui vont concevoir le dispositif puis, en association avec l'encadrement de proximité, accompagner les salariés bénéficiaires dans leur parcours de formation et prévoir de mesurer ensuite les effets sur les situations de travail et sur les personnes formées.

Ce sont ces acteurs qui vont également être en recherche de solutions et échanger avec le prestataire de formation pour finaliser le dispositif au regard de leur contexte.

*« En tant que responsable formation, j'ai présenté le dispositif de formation prévu aux responsables RH régionaux, qui ont communiqué à leur tour à leur direction régionale et ils portent le projet dans leur région. Un guide sur mesure a été transmis aux responsables opérationnels afin qu'ils soient en capacité de repérer les situations d'illettrisme et d'aborder le sujet avec les salariés » -Responsable formation d'une entreprise de restauration collective*

### □ Le management de proximité

L'encadrement direct des salariés est une ressource importante sur laquelle s'appuyer pour :

- Préciser les besoins en développement de compétences dans la situation de travail car il est au cœur de l'activité et perçoit les difficultés à travers ce filtre. C'est l'expert-métier qui permettra de donner du sens aux apprentissages en les contextualisant avec l'environnement professionnel.
- Mobiliser, accompagner, encourager les salariés tout au long du parcours. Les managers de proximité sont à même de repérer les salariés pouvant bénéficier du parcours de formation, pour peu qu'ils soient outillés. Ils sont également moteurs pour encourager les salariés formés, les rassurer si besoin sur leurs capacités. Certains d'entre eux peuvent devenir, le temps du projet, tuteurs ou référents pour faire le lien entre le salarié/la formation/l'entreprise.
- Accompagner le réinvestissement des acquis de la formation : l'encadrant pourra, s'il est associé au déroulement de la formation, venir solliciter le salarié-apprenant pour une mise en application sur le poste de travail, de points travaillés en formation.

### □ Les salariés

Les salariés eux-mêmes peuvent également être mobilisés :

- Pour exprimer leurs besoins et leurs aspirations en matière de développement des compétences. Il est en effet utile de s'appuyer sur d'éventuelles demandes de formation pour intégrer dans le paysage des formations accessibles celle qui est dédiée au développement des compétences de base.



- Pour relayer l'information sur le dispositif auprès de leurs pairs, qu'ils aient ou non déjà expérimenté les parcours de formation, certains salariés pourront communiquer simplement auprès de leurs collègues et encourager les plus réticents à franchir le pas.

### Acteurs incontournables à l'externe

#### □ L'OPCO

Les opérateurs de compétences ont pour missions de financer l'apprentissage, d'aider les branches à construire les certifications professionnelles et d'accompagner les PME pour définir leurs besoins en formation.

Cette dernière mission inclut :

- D'assurer un service de proximité au bénéfice notamment des très petites, petites et moyennes entreprises,
- D'améliorer l'information et l'accès des salariés de ces entreprises à la formation professionnelle
- D'accompagner ces entreprises dans l'analyse et la définition de leurs besoins en matière de formation professionnelle, au regard des mutations économiques et techniques de leur secteur d'activité.

[La liste des OPCO](#)

#### □ L'ANLCI

L'Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme (ANLCI) mobilise et travaille avec et pour ceux qui agissent au niveau institutionnel et sur le terrain pour prévenir et lutter contre l'illettrisme. Son rôle est de définir des priorités d'action et d'accélérer leur mise en œuvre : mesure de l'illettrisme, élaboration et diffusion d'un cadre commun de référence, impulsion et coordination de projets.

Cet effort de clarification et d'organisation s'accompagne de la valorisation et de la diffusion des bonnes pratiques, afin d'accélérer les transferts d'expérience et de faciliter la montée en compétences des acteurs.

Pour des informations générales et les actualités de l'ANLCI : [www.anlci.gouv.fr](http://www.anlci.gouv.fr)

#### ○ Ressource pour l'ensemble du territoire

Une cheffe de projet développement des compétences et de la lutte contre l'illettrisme dans le monde du travail est en charge du développement des partenariats, de l'animation des réseaux d'acteurs du monde du travail et du pilotage de projets et co-construction de ressources pour mieux accompagner les salariés confrontés à l'illettrisme.

Contact : [lamia.allal@anlci.gouv.fr](mailto:lamia.allal@anlci.gouv.fr)



- **Ressources régionales**

A partir des priorités définies par les orientations stratégiques de l'ANLCI et selon le plan d'action validé par ses membres, des correspondants régionaux mettent en œuvre, animent et coordonnent les politiques publiques et partenariales de prévention et de lutte contre l'illettrisme sur un territoire. Véritables ensembliers, ils sont chargés d'animer et de développer un réseau de partenaires afin de mieux identifier les personnes concernées par l'illettrisme et les réponses collectives à mettre en œuvre, en prêtant une attention particulière aux territoires urbains ou ruraux fragiles. Membres à part entière de l'équipe nationale de l'ANLCI, ils jouent un rôle essentiel dans le développement de programmes nationaux.

[Coordonnées des correspondants régionaux ANLCI](#)

- **Les Centres ressources illettrisme**

Les CRI sont garants de 3 missions principales d'intérêt général inscrites dans le canevas national de l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme (ANLCI) :

- Information pour tout public
- Animation et appui technique, incluant la professionnalisation des acteurs
- Observation de l'évolution des situations d'illettrisme

Les CRI collaborent avec les correspondants régionaux et ils peuvent ensemble accompagner de nombreux projets sur les territoires.

Les Centres ressources illettrisme, dans le cadre de leur mission d'information, mettent à disposition la liste des organismes de formation d'un territoire donné proposant des prestations à destination du public en situation d'illettrisme.

Leurs [coordonnées](#) sont accessibles par région

- **Les organismes de formation**

De nombreux organismes de formation répartis sur le territoire français ont une compétence et une expertise pour la formation des personnes en situation d'illettrisme. A ce titre, ces organismes ont des expériences de collaboration avec des entreprises pour la formation de leurs salariés en situation d'illettrisme ou répondent directement à des besoins individuels de salariés.

Les organismes de formation, outre leurs missions pédagogiques peuvent également apporter des conseils sur l'ingénierie de la formation aux entreprises.

Outre les centres de ressources Illettrisme, les CARIF ORF<sup>1</sup> Recensent les organismes de formation professionnelle et les centres de formation des apprentis, en précisant leur implantation territoriale, et en assurent l'actualisation.

<sup>1</sup> Réseau des Centres d'animation, de ressources et d'information sur la formation-Observatoires régionaux de l'emploi et de la formation