

AG2R La Mondiale a lancé en 2022 un programme de lutte contre l'illettrisme en entreprise. Elle a proposé à l'entreprise NET + d'intégrer cet accompagnement.

Quelles étapes avez-vous mises en place pour accompagner vos salariés ?

1

Je m'informe sur le sujet

- **Questionnement des problématiques concrètes sur le terrain** : difficultés pour comprendre les consignes, pour prendre les transports en commun, pour respecter les horaires de travail, pour élaborer des dosages.
- **Utilisation de l'outil de diagnostic Evagill** pour évaluer les risques d'illettrisme dans l'entreprise.

2

J'implique le collectif du travail

- **Implication et sensibilisation de tous les managers** : les managers ont pu assister à la pièce de théâtre « Au pied de la lettre » de la compagnie Echappée belle.
- **Identification et formation de référents illettrisme internes** : 12 référents ont été identifiés et formés par l'association Tous bénévoles. Ils ont notamment travaillé sur comment aborder le sujet.

Condition de réussite : Importance d'un soutien collectif et d'un club au sein de l'entreprise pour porter le sujet et se réunir régulièrement.

4

J'élabore un plan d'action

- **Adapter les postes de travail et la communication** : nous avons créé des visuels et des tutos d'1 à 2 minutes. Il est important de diversifier les supports pour les personnes qui sont plus à l'aise avec les visuels ou les tutos vidéo et de construire ces documents avec des salariés et les managers de proximité.

Difficulté rencontrée : Réunir suffisamment de salariés pour organiser une formation. Comment repérer sur un même territoire les entreprises qui ont les mêmes besoins de formation pour leurs salariés ?

5

Je construis l'offre de formation

- **Élaboration d'un cursus de formation personnalisé** selon les besoins identifiés avec un organisme de formation pour intégrer la formation MCCP (Maîtrise des Compétences Clés de la Propreté).

Conditions de réussite :

- *Adaptation des parcours en fonction des profils individuels, avec possibilité de sessions inter-entreprises.*
- *Choix d'un organisme de formation proche de l'entreprise pour diminuer les soucis de mobilité.*

3

J'identifie les salariés concernés

- **Repérage des salariés en difficulté** avec l'aide des référents formés : détection via un quizz et par l'observation des comportements (ex : la personne ne lit pas le contrat lors de la signature ; les signatures sont différentes ; dès qu'il y a un changement dans le quotidien de travail, la personne est perdue, les clients peuvent faire part d'insatisfactions de terrain).
- **L'organisme de formation a pris le relais** pour convaincre les personnes de se former. Nous avons détecté 20 personnes dont 8 intéressées pour se former.

6

Je forme mes salariés

- **Les formations ont duré de 8 à 10 mois** selon les salariés. Les salariés ont vu leurs compétences évoluer.
- **L'OPCO a financé la formation** et a contribué au maintien du salaire des participants.

7

J'évalue les résultats

Sur 20 personnes détectées, 8 ont participé à la formation. C'est un début. Nous avons remarqué plein de petites victoires obtenues dans l'accompagnement des personnes concernées.

Entreprise d'insertion Prélude

Prélude est une association créée en 1995 pour répondre aux besoins d'accompagnement professionnel et social des personnes éloignées de l'emploi.

Sandra Jouan - Coordinatrice site de Rennes

Nous gérons six activités différentes : un chantier d'insertion, un restaurant, une blanchisserie, des ateliers de reliure, d'archivage et de couture. Nous accompagnons majoritairement des publics qui ont obtenu un brevet ou un CAP (niveau 1 à 3).



Evoquer Cléa petit à petit

La formation, c'est dans l'ADN du chantier depuis des années. Dès l'embauche, les salariés passent un positionnement en français, maths et bureautique.

Pour dédramatiser, Cléa est présenté aux salariés comme un outil de positionnement. On ne parle pas tout de suite de la certification.

Après ce positionnement, certains salariés se disent qu'ils pourraient peut-être pousser un peu plus alors on propose la formation Cléa.



Cléa, un tremplin vers une qualification

Nous utilisons Cléa pour valoriser les parcours des salariés, les compétences acquises antérieurement ou chez nous.

Cléa agit comme un levier de confiance : « Tu vois, tu as plein de compétences, on ne te dit pas ça juste pour te faire plaisir. C'est vrai ».

Certains salariés qui se bloquaient à l'idée d'un examen se disent finalement : « J'ai été capable alors pourquoi pas envisager une qualification ».

En 2024, 7 salariés ont suivi une formation Cléa.

Esat Atelier du Douet

Les Ateliers du Douet, créés en 1973, sont une association à but non lucratif qui accompagne près de 300 personnes en situation de handicap dans le Pays de Fougères.

Christine Rousseau - Coordinatrice de projet

L'établissement accueille 160 personnes en situation de handicap mental ou psychique. Les ateliers sont variés : menuiserie, métallerie, restauration, couture, sous-traitance.



Une évaluation adaptée au contexte de travail

Nous accompagnons 3 à 4 salariés par an dans un parcours Cléa. L'idée est de valider des compétences transférables. L'évaluation peut se faire sur table mais aussi lors d'une mise en situation professionnelle. C'est important que ce soit orienté pro.



Cléa leur a permis de s'autoriser à penser à un projet

Même sans valider toutes les domaines de compétences de Cléa, les salariés ont pu se remobiliser. Ils ont pris conscience qu'ils pouvaient mobiliser des ressources qu'ils avaient.

Aujourd'hui, la plupart ont pour projet d'aller vers le milieu ordinaire. Suite à Cléa, certains salariés se sont autorisés à penser à un diplôme, ce qui leur était impossible avant par peur de l'échec.

Témoignage de Tatiana Combe Promotrans

Nous recevons des demandeurs d'emploi et des salariés en reconversion pour le métier de chauffeur routier. Plusieurs outils et indices nous permettent de repérer des situations d'illettrisme :

- un test de positionnement
- le dossier de candidature manuscrit peu ou pas rempli
- des difficultés à se repérer sur une carte...

Quand nous repérons des situations d'illettrisme, nous redirigeons les personnes vers des organismes de formation et des associations qui peuvent accompagner l'apprenant avant d'intégrer le cursus de formation à Promotrans.

Témoignage d'Isabelle Robe CFAI Bretagne

Nous repérons les situations d'illettrisme à plusieurs moments :

- lors du premier entretien avec les conseillers formation, lors du passage du test EASY développé par branche de la Métallurgie (UIMM),
- lors du remplissage des papiers d'accueil...

Si une difficulté est repérée chez une personne, il lui est proposé de passer le test GERIP. Le coordonnateur reçoit l'apprenant repéré pour échanger avec lui, le rassurer et l'accompagner tout au long du futur parcours de formation. GERIP permet de créer des parcours de remédiation individualisés qui sont travaillés pendant des temps de soutien.

CFA - 5 étapes pour agir



Je sensibilise mon équipe

Je contacte mon conseiller OPCO ou l'ANLCI pour organiser une session de sensibilisation auprès de mon équipe.



Si j'ai repéré des candidats qui ne maîtrisent pas suffisamment les compétences de base pour intégrer une formation

Je les accompagne vers un **parcours Prépa Clés « Je revois l'essentiel »**. Ils pourront ensuite intégrer et valider une formation en toute sécurité.



Lors du processus d'intégration, je détecte les apprentis concernés

Je propose un diagnostic individualisé avec le **service public numérique gratuit Eva** qui permet la détection de l'illettrisme. Cet outil permet aux formateurs d'axer la remise à niveau sur les besoins spécifiques des apprentis.

Je m'inscris à un webinaire de présentation d'EVA.



Je construis des parcours de formation adaptés

Je propose à mes formateurs une formation à la démarche DUPLEX qui apporte des ressources pédagogiques pour :

- Se former aux fondamentaux de la pédagogie adaptée aux personnes en difficultés avec les savoirs de base
- Partir des usages et situations professionnels et du numérique pour travailler les compétences de base.



Je mesure les progrès des apprentis concernés

J'évalue les progrès de mes apprentis en milieu et en fin de parcours avec l'outil Eva qui permet le « **test-retest** ».