

Le dossier du mois

L'illettrisme, sensibiliser les employeurs territoriaux

Afin d'aider les employeurs territoriaux à repérer les situations d'illettrisme et à impulser une démarche au sein de leur collectivité, le CNFPT a produit une mallette proposant des outils opérationnels pour en « Parler et Agir ».

L

a loi du 19 février 2007 introduit les actions de lutte contre l'illettrisme et d'apprentissage de la langue française comme une priorité dans la formation professionnelle des agents territoriaux. Selon l'exploitation par l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) de l'enquête IVQ - Information et vie quotidienne conduite en 2004-2005 par l'INSEE, une personne sur 10 en France est en situation d'illettrisme et 57 % des personnes concernées exercent une activité professionnelle. 14 % des agents territoriaux occupant des emplois d'exécution sont en grave difficulté dans la maîtrise de l'écrit. Ces agents risquent d'être confrontés à des situations mal comprises ou mal interprétées qui peuvent être lourdes de conséquences : non-respect des règles d'hygiène et de sécurité, manque d'autonomie dans l'adaptation aux changements, risque d'accidents du travail. Or, le plus difficile pour un employeur réside dans le repérage de ces situations. Cependant, afin d'éviter la stigmatisation des personnes, il est préférable de privilégier dans un premier temps l'analyse des situations de travail pour y repérer des « symptômes » d'illettrisme. La maîtrise des compétences de base par les agents représentent pour la collectivité des enjeux essentiels, qu'ils soient liés à l'emploi, à la formation, à la gestion des ressources humaines, à la sécurité au travail, à la relation aux usagers, à l'accès à l'information et l'exercice de la citoyenneté, à la maîtrise des coûts économiques et sociaux, ou plus globalement, à la qualité de service public. Aussi le CNFPT s'est-il engagé fortement dans la lutte contre l'illettrisme en définissant orientations stratégiques : la sensibilisation des employeurs, l'assistance à la maîtrise d'ouvrage des collectivités qui s'y engagent, le développement d'une offre de formation de base et la mutualisation des expériences par l'échange de pratiques.

Sensibiliser et informer

La sensibilisation des employeurs est le premier axe retenu par l'établissement pour lutter contre l'illettrisme. Des actions dans les délégations régionales ont permis de réaliser des outils de diagnostic. C'est le cas notamment en Bretagne, à l'origine de la réalisation de la mallette sur l'illettrisme. Michel Jegou, directeur de l'antenne du Finistère, explique : « nous avons organisé sept réunions de travail avec des responsables de ressources humaines de toutes les catégories de collectivités de Bretagne (moyennes, grandes et intercommunalités). La première a permis de se mettre d'accord sur les mots et ainsi de distinguer illettrisme et analphabétisme, d'évoquer les chiffres qui ont

beaucoup surpris les participants, et de définir avec eux l'aide que le CNFPT pouvait leur apporter. Unaniment, quelle que soit la catégorie de collectivité, les participants nous ont dit n'avoir aucun outil pour pouvoir en parler. D'autant que la plupart reconnaissent qu'il est difficile d'aborder ce sujet dans leur collectivité. Le travail en commun a permis d'élaborer des argumentaires pour les élus, les cadres de direction, pour l'encadrement intermédiaire, mais aussi pour les agents eux-mêmes, afin de les convaincre d'entamer une formation de réactualisation des savoirs de base. De sorte qu'un responsable de ressources humaines puisse trouver la réponse dans les outils de la mallette à toute question d'un élu, d'un dirigeant, d'un agent de maîtrise, puis organiser une rencontre sur le sujet. C'est l'objectif de la mallette : avoir des outils pour parler de l'illettrisme. »

Outiller les employeurs et les collectivités

En Lorraine, plusieurs actions ont été menées. Une conférence-débat, en septembre pour échanger avec les collectivités, « il s'agissait de les sonder sur leurs réelles préoccupations, leur besoin d'accompagnement liées à l'illettrisme, et les difficultés rencontrées : était-ce un sujet tabou ? se demande Danièle Bur-Mathieu, conseiller formation de la délégation, rappelant qu'il n'est pas facile de détecter les situations d'illettrisme et les phénomènes associés. Il existe des stratégies de contournement, tant au niveau des personnes elles-mêmes, que des équipes pour minimiser la situation de leurs agents. Ensuite se pose la question de communiquer autour de cette problématique sans heurter ni blesser. »

L'axe a été de cerner les attentes des collectivités à l'égard du CNFPT notamment en termes d'accompagnement. Dans ce travail pour élucider et proposer des actions en direction des collectivités, la délégation a associé le Centre de ressource de lutte contre l'illettrisme de la Lorraine. Il s'agissait de faire appel à des compétences qui pouvaient exister dans la région. La délégation a bien avancé avec la mise en place d'une convention de collaboration avec la direction régionale du travail et de l'emploi ; des plateformes existent, notamment en matière d'évaluation et d'orientation, ainsi que des ateliers de remise à niveau et des ateliers d'acquisition de compétences de base sur l'ensemble des bassins d'emploi de la région. L'idée est que les agents identifiés par les collectivités concernées puissent se greffer sur ces plateformes et sur ces ateliers et cela sur l'ensemble de la Lorraine.

Un autre point mis en exergue très rapidement est qu'il s'agit d'une population peu mobile. Cela veut dire que les actions d'accompagnement doivent se situer à proximité. Il s'agit de s'adapter à cette problématique de proximité en travaillant avec l'existant tel qu'il se présente sur le territoire. Pour Danièle Bur-Mathieu « c'est là un partenariat à part entière avec les acteurs de terrain investis sur un sujet précis. Il ne s'agit pas de recréer un dispositif bis, alors qu'un maillage existe déjà sur la région. » Au-delà des outils mis en place et des démarches impulsées dans l'ensemble des délégations régionales, le CNFPT entend bien poursuivre son action en s'attachant aux trois autres axes de son action : assister les maîtres d'ouvrage dans les collectivités, développer une offre de formation et mutualiser les expériences et les pratiques en impliquant les collectivités.