

• FORMATION

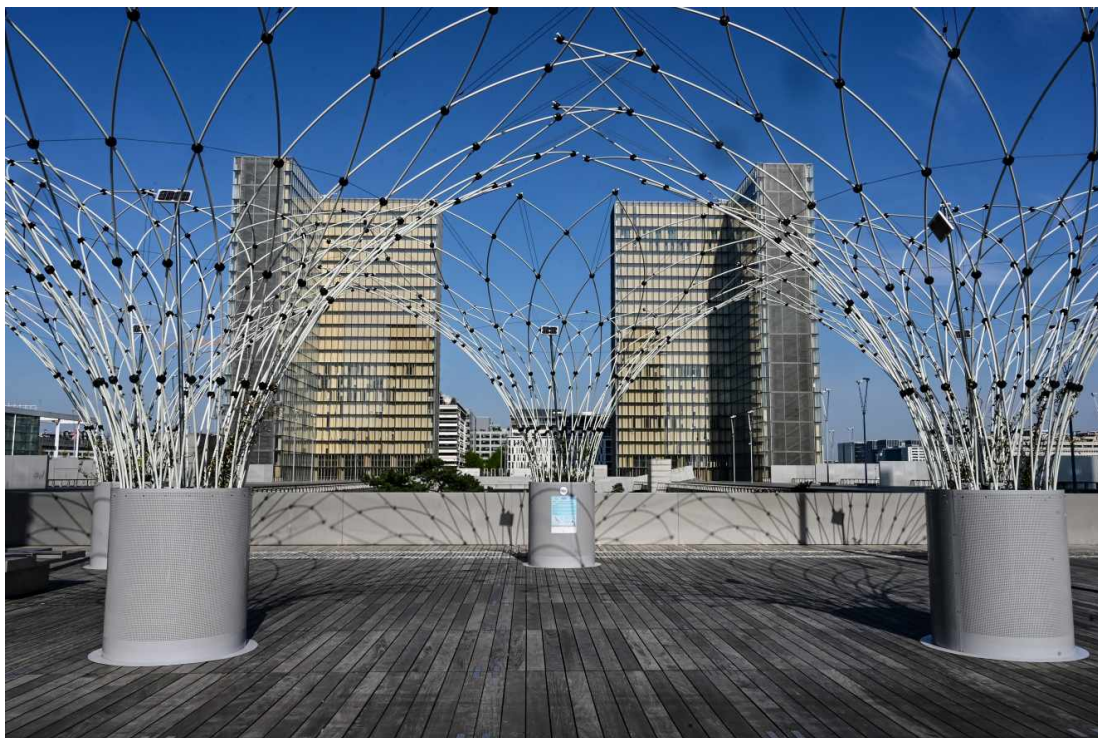
Contre le tabou de l'illettrisme, des entreprises s'engagent dans la formation continue

Parmi les 2,5 millions de personnes qui ne maîtrisent pas les compétences de base – compter, lire, écrire en Français –, la moitié travaillent. Pour ces salariés, la formation continue a un rôle crucial dans l'évolution personnelle et professionnelle.

Par Sarah Nafti

Publié aujourd'hui à 06h00, mis à jour à 14h13 · Lecture 4 min.

Article réservé aux abonnés



La Bibliothèque nationale de France, le 8 avril 2020. BERTRAND GUAY / AFP

L'ambiance est studieuse dans la petite salle de formation nichée dans la Bibliothèque nationale de France (BNF). Y accéder nécessite de se repérer dans un dédale de couloirs et d'escaliers, mais les apprenants connaissent le lieu, parfois depuis plus de vingt ans. Ils sont employés par l'entreprise Samsic, qui gère la propreté du site François-Mitterrand. Ce jeudi matin de février, neuf volontaires planchent avec Doris Mihailovici, formatrice d'Accentonic, dans le cadre d'une formation de 150 heures organisée par leur employeur, la BNF et l'association Stopillettrisme.

Depuis 2007, Dieneba Cissoko s'occupe des sanitaires et des bureaux, de 13 heures à 20 heures. Elle est arrivée du Mali il y a trente-quatre ans, et, si elle sait lire, elle a toujours des difficultés avec l'écriture. « *Quand je vois que quelque chose ne fonctionne pas, je ne peux pas laisser de mot de transmission* », regrette-t-elle. Pour ses démarches administratives, c'est sa fille « *qui fait tout* ». Or, « *il faut bien qu'[elle] apprenne à [s]e débrouiller* » ! En face d'elle, Fatima Boumhaout, originaire du Maroc, peine à s'exprimer. Au quotidien, elle doit se reposer sur l'une de ses collègues qui parle l'arabe pour comprendre les instructions.

« *Ce type de formation est acrobatique* », souligne Doris Mihailovici, qui doit jongler entre des niveaux et des attentes divers, tout en respectant le cahier des charges donné par la branche professionnelle du nettoyage, qui prévoit un certain nombre de compétences à acquérir et une certification à la clé. L'AKTO, l'opérateur de compétences (OPCO) de la branche, finance la formation.

Approche pragmatique

Quelque 7 % de la population de 18 à 65 ans seraient concernés par l'illettrisme, soit environ 2,5 millions de personnes, selon l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (Anlci). « *Et plus de la moitié sont en emploi*, relève Lamia Allal, cheffe de projet développement des compétences et de la lutte contre l'illettrisme dans le monde du travail à l'Anlci. *Cette situation complique la réalisation de leurs tâches et limite leurs possibilités d'évolution professionnelle.* » Tous les secteurs d'activité sont affectés par l'illettrisme, même si certains – l'agroalimentaire, le BTP, l'agriculture, l'industrie – comptent davantage de salariés concernés. « *La difficulté réside dans le repérage, car ce sont des salariés qui, au fil des années, ont développé des stratégies de contournement.* »

A la BNF, le point d'entrée pédagogique est « *professionnel* » : « *Ce que nous étudions a un lien direct avec l'activité quotidienne des agents* », note Doris Mihailovici. L'idée n'est pas de « *donner des cours de français* », mais bien de permettre à tous, quel que soit le niveau, d'acquérir les compétences de base : comprendre et s'exprimer à l'oral, lire, écrire, calculer, se repérer dans le temps et l'espace, utiliser les outils numériques. La formation a lieu pendant le temps de travail – une demi-journée et une heure de tutorat par semaine – et exige « *une grande motivation* ».

La BNF est la 19^e structure à rejoindre [l'association StopIllettrisme, créée en 2013 par L'Oréal](#). « *Notre particularité est de proposer un tutorat pour compléter l'apprentissage*, explique Evelyne Sosnovsky, déléguée générale de l'association. *Le tuteur cadre va discuter avec la femme de ménage qu'il n'aurait jamais connue autrement.* » StopIllettrisme affiche un taux de réussite à la certification de près de 70 %. Ces formations peuvent concerner un public illettré – donc scolarisé en France – mais aussi analphabète, s'il est originaire d'un pays étranger.

Lire aussi un entretien de 2020 : [« La crise sanitaire a amplifié les fragilités des personnes en situation d'illettrisme »](#)

D'ici à quelques jours, les stagiaires rencontreront leurs tuteurs, salariés de la BNF. Olivier Estiez, conservateur chargé de collections en art et littérature classique, fait partie de ces volontaires. Il va former un trinôme avec deux autres salariés, l'une dans l'administratif, l'autre magasinier. « *Nous représentons différents statuts, métiers et ancienneté qui existent à la BNF*, précise-t-il. *Cela peut permettre de créer des liens différents avec la personne tutorée.* » Dans son engagement avec StopIllettrisme, la BNF envisage de s'ouvrir à d'autres publics suivis par l'association et s'est dotée d'un nouveau fonds documentaire sur l'illettrisme et l'analphabétisme, accessible aux tuteurs et à tous les salariés.

Enjeux de santé et de sécurité

Kristina Blaj a commencé à travailler pour GSF – un service de propreté et d'hygiène pour les entreprises – au siège de L'Oréal, à Clichy (Hauts-de-Seine), peu après son arrivée de Roumanie, en 2017 : « *Quand mon chef disait quelque chose, je répondais que je n'avais pas entendu. Je demandais de l'aide autour de moi. Sinon j'utilisais la traduction de Google.* » Elle qui « *ne savait même pas dire bonjour en français* » a, depuis, bénéficié d'une autre formation technique, qui lui a permis de changer de poste. Pour inciter les entreprises à agir sur une question encore taboue, l'Anlci a mis en place des outils comme Ev@gill, un questionnaire permettant de mesurer les risques de l'illettrisme au travail.

« *L'illettrisme coûte entre 2 % et 6 % de la masse salariale de l'entreprise*, estime Pascal Moulette, maître de conférences en sciences de gestion à l'université Lyon-II, qui a élaboré Ev@gill. *Former les salariés leur permet de mieux répondre aux exigences du poste. Il y a moins d'erreurs, de perte de temps, l'expérience client s'améliore.* » C'est aussi un enjeu de santé, de sécurité et de qualité de vie au travail. Le retour sur investissement peut être « *assez rapide* », avec des programmes de cinquante à quatre-

vingts heures qui donnent des résultats. Pascal Moulette déplore pourtant que trop d'entreprises ne s'en préoccupent qu'une fois « *au pied du mur* », quand, par exemple, un changement de procédure fragilise l'équipe. Pour assurer la réussite de ces programmes, l'implication de la direction et de toute la chaîne RH est indispensable. Le chef d'équipe a un rôle crucial : il va repérer, discuter, convaincre les salariés d'assister à la formation.

Lire aussi : [Illectronisme : les laissés-pour-compte du tout-numérique](#)

C'est par son chef direct que Rabiaa Belhaj, venue de Tunisie en 2007, a connu l'existence de la formation. Salariée de GSF, elle fait le ménage sur le site L'Oréal de Chevilly-Larue (Val-de-Marne). « *Je manque de vocabulaire*, explique-t-elle. *Parfois, je comprends ce qu'on me dit, mais je ne sais pas répondre.* » Récemment, et pour la première fois, elle s'est débrouillée seule, « *sans l'aide de l'assistante sociale* », pour entamer une démarche administrative. Une fierté, mais qui demande beaucoup d'efforts. Le vendredi, elle arrive à 13 heures, pour trois heures et demie de formation, avant d'enchaîner avec sa journée de travail, jusqu'à 20 heures. A la maison, elle peut compter sur l'aide de ses trois enfants, « *qui [la] corrigent quand [elle] fai[t] des fautes* ». Car, au-delà du gain de compétences utiles dans le monde du travail, vaincre l'illettrisme permet de reprendre confiance en soi et de gagner en qualité de vie. Désormais, Rabiaa Belhaj peut surveiller les devoirs du petit dernier.

Lire aussi : [La charge mentale des enfants d'immigrés : « A 8 ans, ma mère me disait que je devais savoir remplir les chèques »](#)

Sarah Nafti

Services

Culture générale

Des leçons interactives par la rédaction pour tester vos connaissances.

[Découvrir](#)