



Contre l'illettrisme, la lutte continue

Des centaines de milliers de salariés se retrouvent en France en situation d'illettrisme. Un colloque est organisé à Paris jeudi 13 septembre sur ce sujet pour mettre en lumière des solutions.



La lutte contre l'illettrisme rentre dans le cadre de la formation professionnelle. / S. Bellomi//MaxPPP

Aline Le Guluche parle sans détour de ces moments où elle avait « *la peur au ventre* » au travail. Elle évoque aussi sa « *honte* ». « *J'aurais dû dire que j'avais de gros problèmes, mais je n'osais pas, raconte-t-elle. Les gens se seraient moqués de moi.* » Employée à l'hôpital de Mantes-la-Jolie (Yvelines), cette femme de 57 ans a longtemps appartenu à une catégorie de salariés invisibles : les illettrés.

Selon une enquête de l'Insee publiée en 2012, 7 % de Français de 18 à 65 ans, soit 2,5 millions de personnes, se trouveraient en situation d'illettrisme comme elle a pu l'être. Ils sont allés à l'école, mais ils maîtrisent mal – ou plus du tout – la lecture ou l'écriture. Nombreux dans certains secteurs, comme l'agroalimentaire, le BTP ou l'hôtellerie, ils sont parfois difficiles à repérer. « *Mais être illettrée, ce n'est pas forcément être bête* », insiste la quinquagénaire.

Huitième et dernière fille d'un agriculteur, Aline Le Guluche a commencé à travailler à quatorze ans comme serveuse dans un restaurant. « *Je ne prenais pas les commandes, se souvient-elle. C'est la patronne qui le faisait. Pour moi, écrire "côte de veau", c'était impossible.* »



Mais quand elle a été embauchée plus tard à l'hôpital, elle a fini par se retrouver coincée. Comment préparer des plats adaptés aux pathologies sans pouvoir lire les consignes ? Comment remplir les étiquettes sur les barquettes ? Comment servir les plateaux sans réussir à déchiffrer les noms des patients ?

Des grands groupes se sont saisis de la question

À force, mémoriser des codes couleurs ou prétexter l'oubli de ses lunettes n'a pas plus suffi. « *Parfois, j'ai fait des bêtises* », confie Aline. À quarante ans passés, elle a fini par demander et obtenir une formation. Elle a bénéficié du dispositif « Compétences clé en situation professionnelle ». « *Maintenant, je suis autonome, j'ai pris de la confiance*, poursuit-elle. *Ce qui m'a sauvé dans la vie, c'est que je suis curieuse. J'ai toujours voulu aller de l'avant.* »

Pour Hervé Fernandez, directeur de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (Ancli), cette trajectoire est l'illustration que rien n'est jamais figé. « *D'une manière générale, les choses avancent très positivement* », souligne-t-il. Il n'y voit pas seulement un effet de génération, mais davantage le résultat de la diffusion de bonnes pratiques et d'une prise de conscience générale. « *Il y a une mobilisation importante des branches professionnelles, des pouvoirs publics et des associations*, rappelle-t-il. *Tout ce travail commence à payer. Mais on a encore besoin d'expliquer que ce problème existe et de faire connaître les solutions en place.* »

Alors que la lutte contre l'illettrisme entre dans le cadre de la formation professionnelle, de grands groupes se sont aussi saisis de la question, à l'image de L'Oréal. L'entreprise a lancé une démarche qui en fédère aujourd'hui douze autres au sein du réseau « Stop illettrisme », anciennement baptisé « B.A-ba Solidarité ». Le système permet à des employés de prestataires de nettoyage qui interviennent dans les locaux de ces entreprises, en région parisienne, de bénéficier de longues sessions d'apprentissage, sur plusieurs mois.

Le français, mais aussi l'algèbre

Particularité de la démarche, des salariés jouent le rôle de tuteur, bénévolement, auprès des « apprenants ». « *C'est complémentaire et on voit que les personnes progressent mieux avec le tutorat* », constate Christophe Portefin, directeur d'Accentonic, l'organisme chargé des formations. Le Crédit agricole a rejoint le mouvement en 2017 et, deux fois par semaine, Laure consacre trois heures de son temps libre à étudier dans des bâtiments où elle fait d'habitude le ménage, à Montrouge (Hauts-de-Seine). « *J'ai toujours envie d'apprendre* », affirme-t-elle.

Originaire de la République du Congo et parfaitement francophone, Laure n'a pas besoin de travailler son écriture et sa lecture. « *C'est l'algèbre, mon problème* », précise-t-elle. Ses cours répondent aussi à ce besoin, qui peut être crucial pour des hommes et des femmes appelés à mélanger des produits chimiques. « *C'est un atout pour la sécurité, pour eux comme pour les autres* », explique Aleksander Lluka, chef d'établissement chez GSF, une entreprise de nettoyage qui a aussi adhéré à « Stop illettrisme ».

Lui voit de nombreux avantages à ce que des salariés se plongent dans des cahiers. « *Ils sont quand même beaucoup plus à l'aise avec les consignes techniques et plus efficaces*, fait-il remarquer. *Cela peut leur permettre de progresser dans leur carrière. Cela améliore aussi leur contact avec les collaborateurs des groupes pour lesquelles nous travaillons.* » Originaire d'Albanie et arrivé en France il y a quinze ans sans parler français, il sait ce qu'ils peuvent vivre : « *À une époque, je confondais "jeudi" et "je dis".* »

Vrais et « faux » illettrés

Comme lui, la plupart des bénéficiaires de « Stop illettrisme » ne sont d'ailleurs pas à proprement parler des illettrés. Il s'agit de travailleurs d'origine étrangère, jamais scolarisés ou qui l'ont été dans une autre langue.



Aux yeux de l'Ancli, ils relèvent plutôt de l'alphabétisation et, sans dénier la qualité de la démarche, Hervé Fernandez n'en regrette pas moins une confusion qui brouille selon lui le message de son organisme : « *Si on affirme que l'illettrisme concerne aussi les personnes qui doivent apprendre notre langue, on détourne à nouveau l'attention. C'est un peu un écran de fumée qui masque les problèmes de personnes qui sont allées à l'école et qui n'osent pas faire le premier pas pour ré-apprendre.* »

Christophe Portefin reconnaît que les « vrais » illettrés sont rares à passer par les mailles de Stop illettrisme en région parisienne. Mais il met en avant les réalités du terrain auxquelles sont confrontés ses formateurs.

Informatisation et « illectronisme »

« *On a affaire à des profils très hétérogènes et c'est aussi aux formations de s'adapter, plaide-t-il. La France aime bien faire rentrer les gens dans des catégories et elle a inventé le concept d'illettrisme. Mais dans le monde entier on parle juste d'alphabétisation et, au bout d'un moment, on se moque de ce débat. Notre questionnement est d'abord de savoir ce qu'on peut apporter à une personne par rapport à ses difficultés professionnelles et sociales.* »

En la matière, tout le monde s'accorde au moins pour reconnaître que l'informatisation et la digitalisation croissante de notre société ont accentué ces difficultés, en créant ce qui a été baptisé l'illettrisme numérique ou « illectronisme ». Aujourd'hui, un agent chargé du ménage doit aussi savoir aussi répondre à un SMS. Aline Le Guluche est aussi passée par là. Désormais titulaire d'un CAP, elle s'est formée à utiliser des logiciels comme Excel. Et elle veut continuer à témoigner : « *C'est important, j'ai l'impression d'aider les autres.* »

Un pacte national contre l'illettrisme

Un colloque sur l'illettrisme en milieu professionnel, intitulé « Comment passer du tabou à l'action » – et dont la Croix est partenaire – se tient le 13 septembre au ministère de la Transition écologique et solidaire à Paris.

À cette occasion, sera signé un « Pacte national pour agir ensemble contre l'illettrisme », comprenant 10 engagements précis. Les organisations signataires s'engagent par exemple à associer les personnes concernées ; à agir le plus tôt possible ; ou à prendre en charge l'accès à la formation.

Parmi les 45 premiers signataires figurent Apprentis d'Auteuil, ATD Quart Monde, la CFDT, la Fondation SNCF ou encore Bayard, société éditrice de *La Croix* .