

# LES DOSSIERS

de la presse de Centre Inffo

- HORS SÉRIE -

## ILLETTRISME

SEPTEMBRE 2016

# LA LUTTE CONTRE L'ILLETRISME, LEVIER POUR “L'ÉGALITÉ RÉELLE”

*“Tous les partenaires réunis par l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (société civile, pouvoirs publics nationaux et territoriaux, partenaires sociaux...) souhaitent susciter une prise de conscience pour que chacun prenne bien la mesure des conséquences concrètes de la digitalisation pour les personnes confrontées à l'illettrisme.”* Tel est le mot d'ordre de l'ANLCI, qui organise les 6 et 7 septembre 2016 à Lyon les Journées du numérique.

Ce dossier de la presse de Centre Inffo détaille les modalités des politiques publiques de lutte contre l'illettrisme. *“L'objectif de baisse de deux points du taux d'illettrisme d'ici 2018, régulièrement affiché, me semble être une perspective réaliste. Mais nous devons tout mettre en œuvre pour concrétiser notre politique volontariste et permettre au maximum de personnes de sortir des situations d'illettrisme”,* y explique notamment Éricka Bareigts, ministre des Outre-mer, ancienne secrétaire d'État à l'Égalité réelle, dans un entretien accordé à Centre Inffo.

Mobilisation de l'ANLCI ; politiques publiques du gouvernement et des Régions ; socle de connaissances et de compétences (CléA), mis en œuvre par les partenaires sociaux ; financements du Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels ; mise en lumière par le FPSPP des initiatives des Opca et Opacif ; insertion professionnelle des jeunes ultramarins ; actions des Groupements d'employeurs pour l'insertion en direction des publics peu qualifiés ; autant de thèmes (non exhaustifs) abordés dans notre sélection d'articles d'*Inffo formation* et du *Quotidien de la formation*.

**Julien Nizri**, directeur général de Centre Inffo

# SOMMAIRE

Éricka Bareigts, secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargée de l'Égalité réelle. ....	p. 04
Socle de connaissances et de compétences : le CléA, un sésame pour l'employabilité. ....	p. 10
Socle de connaissances et de compétences : certification professionnelles. ....	p. 11
L'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme articule son référentiel de compétences clés en situation professionnelle à la certification CléA. ....	p. 13
Socle de compétences : de nouvelles inquiétudes pour les organismes de formation. ....	p. 14
L'évaluation du socle de compétences pose question. ....	p. 16
Hervé Fernandez, directeur de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI). ....	p. 18
L'ANLCI entend fournir des outils aux conseillers en évolution professionnelle pour lutter contre l'illettrisme. ....	p. 24
L'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme lance son annuaire des organismes de formation spécialisés dans l'illettrisme. ....	p. 26
La nouvelle convention constitutive de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme approuvée par arrêté. ....	p. 27
L'acquisition du socle de connaissances et de compétences par les intérimaires reste un enjeu majeur pour les entreprises de travail temporaire. ....	p. 28
Partie intégrante de la formation tout au long de la vie : la lutte contre "l'illectronisme". ....	p. 29
Le Fonds paritaire lance trois appels d'offres relatifs à l'illettrisme. ....	p. 30
Le Fonds paritaire met en lumière les initiatives des Opca et Opacif pour lutter contre l'illettrisme et développer le socle de compétences. ....	p. 32
Projet de loi égalité et citoyenneté : financer l'apprentissage de la maîtrise du français. ....	p. 33

Le projet de loi Égalité et citoyenneté prévoit de faire de la formation au français une mission d'intérêt général. ....	p. 39
« La loi du 5 mars 2014 conforte nos réalisations en matière de formation des détenus, de lutte contre l'illettrisme et contre le décrochage scolaire » (Catherine Veyssy, Région Aquitaine). ....	p. 41
Illettrisme : le Cese Languedoc-Roussillon propose une rémunération des personnes qui intègrent le dispositif « compétences clés ». ....	p. 42
L'insertion professionnelle des jeunes Ultramarins passe par une meilleure coordination des acteurs concernés (avis du Cese). ....	p. 43
Les « passerelles vers la qualification » proposées par les Régions ne figureront pas dans le socle de compétences et de connaissances. ....	p. 44
Groupements d'employeurs pour l'insertion : tutorat et formation pour les publics peu qualifiés. ....	p. 46
France Stratégie propose de mobiliser le compte personnel de formation et le conseil en évolution professionnelle dans la lutte contre l'illettrisme. ....	p. 48
L'activité des Écoles de la deuxième chance . ....	p. 50
Les Ateliers de pédagogie personnalisée fêtent leurs 30 ans. ....	p. 51
Annexe 1 .....	p. 56
Annexe 2 .....	p. 58

---

## L'interview

**ÉRICKA BAREIGTS**

MINISTRE DES OUTRE-MER,  
ANCIENNE SECRÉTAIRE D'ÉTAT  
CHARGÉE DE L'ÉGALITÉ RÉELLE

*Parcours***1992**

responsable du service juridique du Conseil régional de la Réunion

**2012**

députée de la Réunion

**11 février 2016**

secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargée de l'Égalité réelle

**30 août 2016**

ministre des Outre-mer

# “PERMETTRE À CHACUN DE S'INSCRIRE DANS UN PARCOURS DE MAÎTRISE DE LA LANGUE FRANÇAISE TOUT AU LONG DE LA VIE”

Les 6 et 7 septembre, l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) organise les Journées numériques de lutte contre l'illettrisme. Éricka Bareigts a répondu à nos questions, alors que le Parlement examine actuellement le projet de loi “Égalité et citoyenneté” qui regroupe des dispositions relatives à cette problématique. Cet entretien a été réalisé en août, avant sa nomination, le 30 août, au portefeuille de ministre des Outre-mer, à la suite de la démission de George Pau-Langevin.

Propos recueillis par David Garcia



## L'interview

### En quoi le projet de loi relatif à l'égalité et à la citoyenneté renforce-t-il concrètement la lutte contre l'illettrisme ?

Agir pour l'égalité réelle, c'est permettre une meilleure maîtrise de la langue française par tous, à tout âge. Pour cela, le projet de loi rappelle les acteurs en charge de l'élaboration et de la mise en œuvre des politiques publiques relatives à l'amélioration de la maîtrise de la langue française.

Dans le cadre de la formation continue, toute personne, dans tous les territoires, pourra bénéficier d'une formation lui permettant d'améliorer sa maîtrise de la langue française et de vivre ainsi pleinement sa citoyenneté dans la République. Il en sera de même pour le dispositif d'intégration des étrangers.

Je salue également le travail en commission à l'Assemblée nationale, qui a également permis d'inclure les dispositifs de lecture en faveur des personnes en situation de handicap ainsi que les actions en faveur d'une meilleure maîtrise des compétences numériques dans le champ de la formation professionnelle. Cela est primordial quand on sait le rôle que joue la révolution numérique dans notre économie et sur le marché du travail.

### Au-delà du projet de loi, comment le gouvernement compte-t-il œuvrer à la réduction de l'illettrisme ?

Depuis 2012, d'importantes réformes ont été adoptées pour lutter contre l'illettrisme et favoriser l'apprentissage du français, dans le champ de l'éducation, de la formation professionnelle et de l'accueil des étrangers. En 2013, la lutte contre l'illettrisme a d'ailleurs été déclarée grande cause nationale par le Premier ministre. Depuis sa création en 2000, l'ANLCI [Agence nationale de lutte contre l'illettrisme] a aussi beaucoup œuvré, avec l'ensemble des acteurs impliqués dans ce domaine, pour réduire l'illettrisme. Comme on le constate, il existe aujourd'hui de nombreux dispositifs mis en œuvre et de nombreux partenaires mobilisés. La création d'une Agence de la langue française pour la cohésion sociale, annoncée par le Premier ministre dans le cadre du comité interministériel à l'égalité et à la citoyenneté, permettra ainsi de mieux coordonner les acteurs et les dispositifs, et ainsi de renforcer la lutte contre l'illettrisme.

### 2,5 millions d'adultes étaient confrontés à l'illettrisme en 2012. Ils étaient 3,1 millions en 2006. Quel objectif gouvernemental à l'horizon 2022 ?

On constate en effet une réduction du nombre de personnes en situation d'illettrisme. Ces chiffres ne prennent pas toujours en compte la situation des outre-mer, où les taux d'illettrisme sont parmi les plus élevés. Cette baisse est en partie due à la démographie, le taux d'illettrisme étant beaucoup plus important parmi les personnes les plus âgées. Mais le rôle joué par l'ANLCI a également été déterminant pour faire prendre conscience du phénomène, mobiliser les acteurs et diffuser



*Toute personne, dans tous les territoires, pourra bénéficier d'une formation lui permettant d'améliorer sa maîtrise de la langue française"*



Le 6 juillet 2016, Emmanuelle Cosse (ministre du Logement), Patrick Kanner (ministre de la Ville, de la Jeunesse et des Sports) et Éricka Bareigts lors du vote du projet de loi Égalité et citoyenneté à l'Assemblée nationale.

© H. Hamon - Boon/MAGS

## L'interview



10 %

des demandeurs d'emploi  
sont confrontés  
à l'illettrisme.

des outils et des méthodes pédagogiques. L'objectif de baisse de deux points du taux d'illettrisme d'ici 2018, régulièrement affiché, me semble être une perspective réaliste. Mais nous devons tout mettre en œuvre pour concrétiser notre politique volontariste et permettre au maximum de personnes de sortir des situations d'illettrisme.

**En 2013, le collectif "Agir ensemble contre l'illettrisme" a obtenu le label Grande cause nationale, décerné par le Premier ministre. Quel bilan dressez-vous, trois ans plus tard ?**

L'action du collectif a été importante en termes de mobilisation des acteurs et de sensibilisation des décideurs comme du grand public, ce qui constitue un pan important de l'action nécessaire pour agir contre l'illettrisme. Cette impulsion a permis des prises de conscience auprès des publics concernés, de leur entourage familial et professionnel et des décideurs. Elle a également favorisé l'émergence de partenariats et d'initiatives diverses sur tous les territoires. Cette dynamique est essentielle, car la lutte contre l'illettrisme nécessite une mobilisation collective, multi-partenariale et inscrite dans la durée.

**En quoi la nouvelle certification CléA créée par les partenaires sociaux s'inscrit-elle dans l'action des pouvoirs publics en matière de lutte contre l'illettrisme ?**

Le monde du travail constitue un lieu privilégié pour lutter contre l'illettrisme. En effet, la moitié des personnes en situation d'illettrisme occupent actuellement un emploi, et 10 % des demandeurs d'emploi sont confrontés à l'illettrisme.

La mise en place de la certification CléA constitue une prise de conscience collective de la nécessité que chaque individu puisse maîtriser un socle de compétences qui lui permette de progresser dans l'emploi et plus globalement dans la société. C'est une très belle initiative, née d'un accord entre partenaires sociaux. Le socle de connaissances et de compétences est ainsi appelé à devenir un élément important des actions de lutte contre l'illettrisme et d'amélioration de la maîtrise de la langue française.

L'intégration du socle de compétences et de connaissances dans les formations éligibles au compte personnel de formation par la loi du 5 mars 2014 constitue une avancée pour les personnes qui ne maîtrisent pas les compétences de base, car ces formations (qui couvrent sept domaines dont la communication en français, l'utilisation des règles de base de calcul ou encore l'utilisation du numérique) sont éligibles au compte personnel de formation. Pour réussir la



Lors du lancement de la campagne "Les compétences d'abord" contre les discriminations au travail, le 18 avril 2016, en présence de Myriam El Khomri, ministre du Travail, et de Patrick Kanner, ministre de la Ville, de la Jeunesse et des Sports.

*L'interview*

## *Coordonner l'ensemble des acteurs, amplifier la mobilisation collective, répondre à la très grande diversité des besoins"*

lutte contre l'illettrisme, nous avons besoin de tous les acteurs, et les partenaires sociaux font partie des principaux acteurs.

**L'ANLCI est à l'origine de l'élaboration d'une charte, "Pour que le numérique profite à tous, mobilisons-nous contre l'illettrisme". Que pensez-vous de cette initiative ?**

La lutte contre l'illettrisme nécessite des actions coordonnées de multiples acteurs. Le développement de l'usage des outils numériques dans toutes les dimensions de la vie sociale risque d'exclure celles et ceux qui ne maîtrisent pas ces outils et rencontrent des difficultés de compréhension de l'écrit. C'est pourquoi il est fondamental de sensibiliser le plus largement possible, de fédérer les acteurs et d'inciter chacun à adapter ses outils afin qu'ils puissent être accessibles à tous. Il en va de l'accès aux droits, à l'emploi, de l'exercice de sa citoyenneté, de la capacité à pouvoir échanger et à s'ouvrir à l'autre...

Il faut être très vigilant à ne pas créer une société à deux vitesses. L'élaboration de cette charte à l'initiative d'un acteur reconnu, l'ANLCI, est donc une excellente chose. Plusieurs partenaires se sont d'ailleurs déjà engagés dans sa signature et je suis convaincue que d'autres rejoindront très rapidement cette démarche.

**L'"illectronisme" concerne 15 % de la population. Quels moyens et dispositifs le gouvernement compte-t-il mettre en œuvre pour s'attaquer à ce phénomène ?**

L'illettrisme numérique ajoute à la fracture linguistique la fracture numérique. Si les outils numériques peuvent être mobilisés pour développer des méthodes pédagogiques innovantes au bénéfice des personnes confrontées à des difficultés avec la langue française, ils peuvent également être facteurs d'exclusion.

C'est pourquoi le projet de loi Égalité et citoyenneté, dans le prolongement de la loi pour une République numérique, prévoit que les actions en faveur de l'apprentissage et de la maîtrise des



Éricka Bareigts dans son bureau au secrétariat d'État chargé de l'Égalité réelle.

compétences numériques font partie de la formation professionnelle tout au long de la vie. Un vaste chantier s'ouvre devant nous, et nous devons prendre toute la mesure des conséquences du développement des nouvelles technologies pour notre société et plus spécifiquement pour les individus qui sont le plus éloignés de la maîtrise de ces outils devenus de plus en plus incontournables.

**Comment intégrer le numérique dans les pratiques éducatives, pour offrir aux jeunes une meilleure maîtrise de la lecture, de l'écriture et des compétences de base ?**

Le numérique est une réelle opportunité de renouveler la pédagogie, en venant compléter la palette d'outils des enseignants. Il offre des possibilités supplémentaires d'individualisation des apprentissages, d'interactivité et de transdisciplinarité. Le rôle d'accompagnement du professeur devient dès lors encore plus fondamental.

Au quotidien, l'investivité des enseignants sur le terrain favorise le développement de nouvelles pratiques au bénéfice des élèves. Il est important

SUITE • 906 • DU 15 AU 30 SEPTEMBRE 2016

*L'interview*

## Le numérique nous offre de belles perspectives pour les années à venir”

que les supports soient bien adaptés aux besoins des enfants, à l’instar de la “Machine à lire” développée au Havre.

L’action de la ministre de l’Éducation nationale a favorisé cet essor, avec notamment le plan numérique, doté d’un milliard d’euros pour former les enseignants et personnels, développer les ressources pédagogiques et financer des ordinateurs et tablettes. Le financement des équipements par les collectivités est également décisif. Demain, le numérique sera encore plus présent dans la société et il sera essentiel de renforcer l’esprit critique des jeunes face aux flux d’information qui sont mis à leur disposition.

### Comment faire du numérique un levier pour sortir de l'illettrisme ?

Le numérique peut être facteur de nouvelles inégalités, mais il ne doit pas constituer un problème supplémentaire : il est une solution pour accentuer la lutte contre l'illettrisme. Il s’agit donc d’abord pour chaque individu d’être formé à l’usage du numérique et d’entretenir ses compétences tout au long de la vie, car les technologies évoluent en permanence.

Ensuite, le numérique constitue un outil supplémentaire, qui n’a pas encore révélé toutes ses potentialités, pour sortir de l'illettrisme, s’il est adapté à l’usage que l’on souhaite en faire, si les contenus sont suffisamment attractifs pour donner envie aux apprenants de les utiliser, si l’ergo-

nomie est bien pensée, et enfin s’il fait l’objet d’un accompagnement par des personnes formées. Le numérique nous offre ainsi de belles perspectives pour les années à venir.

### Manuel Valls a confirmé la création de l'Agence de la langue française pour la cohésion sociale. Quelle sera désormais la place de l'ANLCI ?

Dans le prolongement des différentes réformes intervenues ces dernières années pour favoriser l’apprentissage du français et accentuer la lutte contre l’illettrisme, le Premier ministre a annoncé la création au 1<sup>er</sup> janvier 2017 d’une Agence de la langue française pour la cohésion sociale et en a confié la mission de préfiguration à Thierry Lepaon, qui a travaillé sur ce sujet depuis de très nombreuses années.

Cette nouvelle étape s’inscrit dans le prolongement des actions et de la mobilisation portées par l’Agence nationale de lutte contre l’illettrisme. La mission de préfiguration qui a débuté va permettre de faire des propositions sur l’organisation la mieux à même de coordonner l’ensemble des acteurs, d’amplifier la mobilisation collective, mais surtout de répondre à la très grande diversité des besoins, puisque ce sont près de 6 millions de personnes qui rencontrent encore aujourd’hui des difficultés dans la maîtrise de la langue française, dont 3 millions en situation d’illettrisme, si l’on inclut les outre-mer.

Je souhaite que cette étape soit réussie et qu’elle puisse permettre de répondre à cet enjeu fondamental pour la cohésion de notre pays, son vivre-ensemble, en permettant à chacun de s’inscrire dans un parcours de maîtrise de la langue française tout au long de la vie. ●

Le 17 septembre 2015, lors d’une réunion d’élus ultramarins.



Avec Centre Info, développez votre activité  
et vos pratiques en toute sécurité



**Notre offre de conseil est organisée  
en sept domaines de compétences**

#### **Ingénierie documentaire**

- ✓ Implémentation de thésaurus de la formation (vocabulaire et offres de formation)
- ✓ Organisation de système de veille

#### **Ingénierie de formation**

- ✓ Mise en œuvre de stratégies et de dispositifs de formation
- ✓ Ingénierie pédagogique

#### **Évaluation**

- ✓ Des politiques de formation,
- ✓ Des programmes et des dispositifs
- ✓ De l'impact des accords d'entreprise ou de branche

#### **Expertise juridique**

- ✓ Audit de conformité d'un organisme de formation, d'une entreprise, d'un organisme paritaire
- ✓ Assistance et anticipation juridiques

**Nos experts  
en droit, ingénierie,  
documentation  
de la formation  
accompagnent votre  
développement.**

#### **Études, diagnostics et enquêtes**

- ✓ Analyse de l'évolution des métiers
- ✓ Enquêtes sectorielles sur la formation (achat, offre...)

#### **Accompagnement au changement**

- ✓ Création, organisation et pilotage d'organisme de formation
- ✓ Mise en place d'universités internes
- ✓ Organisation de la fonction formation d'une DRH

#### **Politiques de formation (d'entreprise ou territoriales)**

- ✓ Assistance à l'étude des besoins
- ✓ Accompagnement de la décision

**Ensemble, accélérons votre développement !**



**Cédric Morin**  
journaliste à Centre Inffo

## LÉGISLATION

## Socle de connaissances et de compétences LE CLÉA, UN SÉSAME POUR L'EMPLOYABILITÉ

**L** E SOCLE DE CONNAISSANCES ET DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES, REBAPTISÉ "CLÉA" EN SEPTEMBRE DERNIER, EST ENTRÉ EN APPLICATION DÈS LE LENDEMAIN DE LA PUBLICATION DE SON DÉCRET DE CRÉATION, LE 14 FÉVRIER 2015. IL RESTE POUTRANT MÉCONNU.

"Le Cléa est recensé de droit à l'inventaire des certifications, et éligible à l'ensemble des dispositifs de financement de la formation professionnelle, dont le compte personnel de formation, la période de professionnalisation, mais aussi le plan de formation, les financements des Conseils régionaux...", précise Maryline Gesbert, la responsable du service observatoire-études de Centre Inffo. "Côté mise en œuvre, après l'habilitation par le Copanef [Comité paritaire interprofessionnel national pour l'emploi et la formation] de six réseaux d'organismes évaluateurs et formateurs, les Coparef [Comités paritaires régionaux] et les branches professionnelles poursuivent actuellement l'habilitation de prestataires régionaux et sectoriels." "Le socle de connaissances et de compétences est constitué de l'ensemble des connaissances et des compétences qu'il est utile pour un

individu de maîtriser afin de favoriser son accès à la formation professionnelle et son insertion professionnelle. Ce socle doit être apprécié dans un contexte professionnel", précise le décret du 13 février 2015. De fait, il vise à garantir l'employabilité tous secteurs d'activité confondus des adultes grâce à un référentiel. Ce dernier s'adresse en premier lieu aux salariés et chômeurs faiblement qualifiés, et cette certification professionnelle s'articule autour de 7 principaux domaines (voir encadré), eux mêmes subdivisés en 28 sous-domaines et 108 critères d'évaluation. Ces 7 domaines sont modulables pour permettre de construire des parcours de formation individualisés, et la certification s'organise autour d'une phase d'évaluation des acquis du candidat. Elle débouche soit directement sur la certification, soit sur la proposition d'un parcours de formation. La certification est délivrée par un jury de représentants des organisations de salariés et d'employeurs. Néanmoins, pour éviter les décrochages, il est possible d'obtenir une validation partielle.

Dans tous les cas de figure, la personne qui prend en charge la phase d'évaluation et prescrit les actions de formation, ne pourra être celle qui les dispense. ●



### LES 7 PILIERS DU CLÉA

Les domaines couverts par le Cléa sont "la communication en français", "l'utilisation des règles de base du calcul et du raisonnement mathématique", "l'utilisation des techniques usuelles de l'information et de la communication numérique", "l'aptitude à travailler dans le cadre des règles définies d'un travail en équipe", "l'aptitude à travailler en autonomie et à réaliser un objectif individuel", "la capacité d'apprendre à apprendre tout au long de la vie" et "la maîtrise des gestes et postures, le respect des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales élémentaires".



## FICHE 3-6 Socle de compétences et de connaissances

La certification du Socle de connaissances et de compétences regroupe l'ensemble des connaissances et compétences qu'il est utile pour un individu de maîtriser afin de favoriser son accès à la formation professionnelle et son insertion professionnelle. Par délibération en date du 29 septembre 2015, le Copanef a adopté la dénomination « Cléa » pour désigner cette nouvelle certification.

Art. L6323-6 du Code du travail  
Décret n° 2015-172 du 13.2.15 (JO du 15.02.15)

Information aux Coparef et CPNE, Copanef, octobre 2015

Pour rappel, Cléa est une certification éligible à l'ensemble des dispositifs d'accès à la formation professionnelle dont :

- le compte personnel de formation ;
- la période de professionnalisation.

Cette certification interprofessionnelle n'est pas adossée à un niveau de qualification tel que le prévoient les nomenclatures de 1967 et de 1969. C'est pourquoi elle n'est pas inscrite au RNCP mais à l'inventaire.

Circ. n° II-67-300 du 11.7.67

### 3-6-1 MODULES CONSTITUANT LE SOCLE DE CONNAISSANCES ET DE COMPÉTENCES

La certification Cléa couvre sept domaines :

- communication en français ;
- utilisation des règles de base de calcul et du raisonnement mathématique ;
- utilisation des techniques usuelles de l'information et de la communication numérique ;
- aptitude à travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe ;
- aptitude à travailler en autonomie et à réaliser un objectif individuel ;
- capacité d'apprendre à apprendre tout au long de la vie ;
- maîtrise des gestes et postures, ainsi que respect des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales élémentaires.

Art. D6113-2, I du Code du travail

Peuvent s'y ajouter des modules complémentaires définis par la Région dans le cadre du service public régional de la formation professionnelle, afin de lutter contre l'illettrisme et de favoriser l'accès à la qualification en tenant compte des spécificités des secteurs d'activité et bassins d'emplois. Ils seront définis par arrêté ministériel sur proposition de l'association des Régions de France (ARF).

Art. D6113-2, II et D6113-4 du Code du travail

Ces modules peuvent être préparés séparément. Cependant, pour valider la certification Cléa, l'ensemble des connaissances et compétences du référentiel doit être maîtrisé à terme dans sa totalité, et non partiellement, par l'individu. Les organismes habilités à mettre en œuvre le Socle sont donc invités à déployer des méthodologies de validation des acquis et de positionnement qui favoriseront les parcours individualisés, permettant à chaque individu de bénéficier des formations appropriées pour parvenir à acquérir l'ensemble du contenu de la certification.

### 3-6-2 RÉFÉRENTIELS DE LA CERTIFICATION SOCLE DE CONNAISSANCES ET DE COMPÉTENCES

La certification Cléa s'appuie sur deux référentiels :

- un référentiel qui précise les connaissances et compétences faisant partie du socle ;
- un référentiel qui détermine l'évaluation des acquis. Ce référentiel de certification prévoit les principes directeurs permettant une mise en perspective du Socle de façon à prendre en compte les spécificités des différents secteurs d'activité professionnelle.

Art. L335-6 du Code de l'éducation

C'est le Copanef qui définit les modalités de délivrance de la certification. Il doit notamment s'assurer que cette délivrance s'effectue dans le respect de :

- la transparence de l'information donnée au public ;
- la qualité du processus de certification.

Art. D6113-3 du Code du travail

Le Copanef a élaboré et publié en février 2015, les deux référentiels de la certification Cléa.

Source : Référentiels Socle de connaissances et de compétences.

Pour chacun des sept domaines de la certification, le Comité Observatoire et Certification du Copanef a listé les compétences clé à posséder et a établi un référentiel. Ainsi, le Socle défini par les partenaires sociaux est élaboré avec un référentiel qui se divise en :

- sept domaines,
- vingt-huit sous-domaines,
- 108 critères d'évaluation.

Illustration avec le domaine 1 : Communiquer en français  
Cinq sous-domaines identifiés : écouter et comprendre ; s'exprimer à l'oral ; lire ; écrire ; décrire - formuler.

Le sous-domaine « Écouter et comprendre » s'apprécie selon les critères d'évaluation suivants :

- les propos écoutés sont reformulés correctement (sans répéter mot à mot) ;
- la question posée contient des informations complémentaires utiles à une meilleure compréhension.

### 3-6-3 HABILITATION DES ORGANISMES

Le processus d'accès à la certification Cléa repose sur deux temps :

- une phase d'évaluation pour déterminer les compétences détenues ;
- une phase de formation pour acquérir les compétences manquantes.

Les organismes souhaitant délivrer la certification Cléa doivent obtenir une habilitation spécifique.

#### HABILITATION AU NIVEAU NATIONAL INTERPROFESSIONNEL

Le Copanef a publié le 22 avril 2015, le cahier des charges relatif à la mise en œuvre de la certification Cléa au niveau national interprofessionnel.

Ce cahier des charges fixe le cadre d'intervention :

- d'une part, des prestataires chargés d'évaluer les acquis des personnes qui souhaitent obtenir cette certification (organismes évaluateurs) ;
- d'autre part, des prestataires chargés d'organiser les parcours de formation correspondant (organismes de formation).

Les prestataires intéressés avaient jusqu'au 29 mai 2015 pour répondre à l'appel d'offres ainsi lancé par le Copanef. Ce sont au total 199 réponses qui ont été reçues par le Copanef à la suite de l'appel à projet. Seule une trentaine de ces dossiers ont été retenus pour examen.

À partir de septembre 2015, les organismes habilités devaient pouvoir dispenser les formations et évaluer les stagiaires en vue de leur délivrer la certification Socle (Source : Cahier des charges relatif au Socle de connaissances et de compétence).

#### HABILITATION DES ORGANISMES AU NIVEAU DES BRANCHES, DES SECTEURS INTERPROFESSIONNELS ET DES RÉGIONS

Le Copanef est le garant de la certification Cléa. Il permet la délivrance de cette certification, par délégation, aux autorités légitimes que sont :

- les Commissions paritaires nationales pour l'emploi (CPNE), instances au sein desquelles les partenaires sociaux débattent des orientations et des actions à définir en matière d'emploi et de formation professionnelle des salariés d'une branche professionnelle. À la date du 29 septembre 2015, le Copanef sur proposition du comité observatoire et certification (Coc) a délégué la certification Cléa aux CPNE suivantes :
  - CPNE de la métallurgie,
  - CNPE du textile,
  - CPNE du recyclage,
  - CPNE des industries des déchets,
  - CPNE de l'industrie de l'habillement,
  - CPNE de l'enseignement privé,
  - CPNE de la tannerie,
  - CPNE du commerce de gros et de détail à prédominance alimentaire.

Le dossier d'autres CPNE est en cours d'instruction par le Coc. Cette liste sera donc prochainement complétée ; Source : Copanef, Information aux Coparef et aux CPNE, octobre 2015.

- les Commissions paritaires nationales en application de l'accord (CPNAA), instances nationales ayant pour mission de préciser les modalités d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle contenues dans les accords nationaux interprofessionnels pour le champ des entreprises ne relevant pas du champ d'application d'une branche professionnelle. Au 29 septembre 2015, le Copanef a délégué à la CPNAA Opcalia la délivrance de la certification Cléa ;
- les Comités paritaires interprofessionnels régionaux de l'emploi et de la formation (Coparef), instances assurant le déploiement des politiques paritaires définies par les accords nationaux interprofessionnels en matière de formation professionnelle et d'emploi, en particulier pour les demandeurs d'emploi.

Chaque délégataire peut adapter et contextualiser la certification au regard du métier occupé, de l'environnement professionnel. Toutefois, ce travail ne peut avoir pour conséquence de modifier en termes d'ajouts ou de retraites, la teneur du contenu.

Toute la démarche de certification des prestataires retenus devra s'articuler autour du référentiel élaboré par le Copanef et tous leurs documents devront être construits en adéquation avec son contenu. L'objectif pour les branches, secteurs interprofessionnels et régions est de s'en emparer et de mettre en place une démarche de mise en œuvre au bénéfice des personnes (Source : Référentiel Socle de connaissances et de compétences, Copanef).

#### PRATIQUE Quatre nouveaux organismes de formation habilités en juillet 2015

Sur proposition du Comité observatoire et certifications (COC), a été décidé à l'unanimité d'accorder l'habilitation nationale interprofessionnelle sur la certification socle à quatre nouveaux organismes de formation :

- le groupement 2A2C (Le CLPS « L'enjeu compétences » de Rennes, l'Aféc de Paris ; le Crept Formation de Toulouse et l'Alaji SAS de Nancy) ;
- la Fédération nationale des Urof ;
- le réseau des Greta ;
- l'Infrep (réseau national créé par la Ligue de l'Enseignement).

Ces derniers s'ajoutent aux deux organismes habilités par la décision du Copanef de 26 mai 2015, à savoir le réseau des APP (ateliers de pédagogie personnalisée) et l'Afpa. L'appel à propositions a été suivi par l'envoi de près de 200 dossiers dont 29 ont été examinés par le Copanef car visant l'habilitation au niveau national. Source : Centre Inffo, 2016.

#### 3-6-4 DATE DE MISE EN ŒUVRE DE LA CERTIFICATION POUR LES SALARIÉS

La date de mise en œuvre a été fixée au 1<sup>er</sup> janvier 2016. En pratique, cela signifie que jusqu'au 31 décembre 2015, les actions de formation ayant pour objet les compétences clé sur les savoirs de base, sont éligibles au Compte personnel de formation (CPF).

Source : Copanef, Information aux Coparef et aux CPNE, octobre 2015.

#### POUR LES DEMANDEURS D'EMPLOI

Aucune modification tant que les marchés régionaux d'achat de formations sur les compétences clé en cours ne sont pas renouvelés. À l'échéance desdits marchés, c'est à l'occasion des nouveaux appels d'offres que les Régions devront intégrer les nouvelles exigences du Copanef et des Coparef, conformément aux engagements pris dans le cadre des conventions signées avec le Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP)

Source : Copanef, Information aux Coparef et aux CPNE, octobre 2015.

#### VOIR AUSSI

- Copanef - Comité observatoire et certifications (voir § 24-3-4)
- CPNE (voir FICHE 24-5)
- APP (voir FICHE 36-2)
- CPF (voir CHAP 5)



## L'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme articule son référentiel de compétences clés en situation professionnelle à la certification CLÉA

> Auteur

Nicolas Deguerry

L'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) publie un document visant à rapprocher son référentiel des compétences clés en situation professionnelle (RCCSP) de celui de la certification CLÉA (socle de connaissances et de compétences professionnelles). Objectif : articuler les 28 sous-domaines de la certification CLÉA et les 4 degrés du référentiel de l'ANLCI.

« Avec l'arrivée de la certification CLÉA, nous nous sommes rendu compte que les prescripteurs de formation, les financeurs et les organismes de formation étaient amenés à faire évoluer leurs pratiques », nous explique Anaïs Serhouni, chargée de mission à l'ANLCI.

Ceci, dans l'objectif que l'ensemble des acteurs soit en mesure d'« articuler son offre, de services ou de formation, construite sur la base du RCCSP », avec le nouveau référentiel socle de connaissances et de compétences professionnelles voulu par les partenaires sociaux.

Entre autres exemples, Anaïs Serhouni mentionne le cas d'un Opcva amené à rédiger à cahier des charges pour sélectionner un organisme de formation ou, dans le cas d'un organisme de formation qui utilisait le RCCSP et qui se voit aujourd'hui habilité à délivrer la certification CLÉA, la nécessité de « proposer une ingénierie pédagogique et des parcours de formation qui vont répondre aux exigences du Copanef [1] ».

Au-delà de cet enjeu, la chargée de mission souligne aussi l'importance de montrer que « les salariés en situation d'illettrisme peuvent accéder à CLÉA », qui ne comporte « pas de ni-

veau d'entrée et dont les exigences ne sont pas trop élevées par rapport à celles du RCCSP ». Rappelant enfin que « CLÉA est une certification qui a son propre référentiel, alors que le RCCSP est vraiment un référentiel de compétences »,

Anaïs Serhouni souligne que les deux logiques continueront de « coexister dans le paysage » : « le référentiel socle n'a pas vocation à remplacer le RCCSP ». D'où l'intérêt de la table de correspondances proposée par l'ANLCI.

- Pour une présentation de la table de correspondance : [www.anlci.gouv.fr](http://www.anlci.gouv.fr)
- Accéder au référentiel des compétences clés en situation professionnelle (RCCSP) de l'Anlci : [www.anlci.gouv.fr](http://www.anlci.gouv.fr)
- Accéder au référentiel CLÉA : [www.certificat-clea.fr](http://www.certificat-clea.fr)

Note :

[1] Comité paritaire interprofessionnel national pour l'emploi et la formation.



## Socle de compétences : de nouvelles inquiétudes pour les organismes de formation

> Auteur

Christelle Destombes

**À quoi correspond le socle de connaissances et compétences professionnelles que le décret du 13 février 2015 a sanctuarisé comme « ensemble des connaissances et des compétences qu'il est utile pour un individu de maîtriser afin de favoriser son accès à la formation professionnelle et son insertion professionnelle » ?**

Quel en est le référentiel ? Comment va-t-il s'articuler avec les autres référentiels auxquels les organismes se sont habitués (compétences clés, illettrisme, etc.?). Défi métiers, le Carif-Oref francilien proposait une matinée autour de ces questions, jeudi 16 avril, de nature à susciter de nouvelles inquiétudes notamment parmi les organismes de formation (OF).

En effet, si le socle de compétences a été présenté dans le décret n° 2015-172, il a été immédiatement complété par le référentiel relatif, arrêté par le Copanef [1], avec le référentiel de certification. Valérie Languet, du Centre académique de formation continue (Cafoc) de Paris note des différences notables entre le texte du décret et le préambule du référentiel, y compris dans la définition même du socle. Le référentiel l'associe à une activité professionnelle ou à un secteur puisqu'il le désigne « *comme étant l'ensemble des connaissances et compétences qu'un individu, quel que soit son métier ou son secteur professionnel, doit maîtriser totalement, afin de favoriser son employabilité et son accès à la formation professionnelle* ». La « *maîtrise totale* » implique une injonction absente du décret qui aura, estime-t-elle, un impact pour les prestataires quant aux choix pédagogiques.

La structure même du référentiel – 7 domaines, 28 sous-domaines, 131 critères d'évaluation – et l'absence de curseur pour obtenir la certification (outre acquis/non acquis) risque de « *poser des problèmes* ». Enfin, soulève-t-elle, la pluralité des modes de financement (avec le plan de formation, le compte personnel de formation, le Cif ou des financements régionaux) risque de créer « *un vrai casse-tête, avec des montages financiers complexes* ».

Pas de quoi rassurer les OF présents dans la salle, assez malmenés par la mise en place de la réforme et qui subissent un attentisme des entreprises et des Opcas. L'un témoigne de sa crainte : « *Ce dispositif nous met en danger. Il n'y a plus assez de financement, comment continuer à faire notre métier ? Comment des personnes en situation d'illettrisme vont-elles être accompagnées ? Comment faire certifier les parcours ?* » Gilles Bensaid, mandaté par la CFDT au Comité Observatoires et certifications (COC), dit « *entendre (les) inquiétudes* ». Il tente de rassurer en répétant que les formations relatives au socle peuvent être financées via le CPF, y compris sur le temps de travail et sans l'accord de l'employeur, la période de professionnalisation, des financements régionaux pour les demandeurs d'emploi et qu'il faut trouver une ligne d'équilibre entre les attentes de la loi et le marché...

La procédure d'habilitation des OF, encore sur les rails, inquiète les « petits », qui craignent ne pas avoir les ressources pour monter les dossiers, ou devoir s'adosser à des « gros »,

pour continuer à exister. Gilles Bensaid admet que des discussions sont toujours en cours et qu'un cahier des charges en cours de rédaction sera adressé aux Coparef et au CPNE (Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle), afin de clarifier plusieurs questions. Ainsi, de l'habilitation des organismes évaluateurs et des organismes de formation qui devraient, de toute évidence, être distincts. Plus bloquante, de l'aveu de Gilles Bensaid, la question de savoir si un organisme doit se positionner sur tout ou partie du socle, au risque de créer un parcours du combattant pour les bénéficiaires (qui devront s'adresser à autant d'organismes que de modules à compléter) ou de pénaliser les OF spécialisés et pointus sur un sujet... Bref, de nombreuses questions restent sans réponse et une certaine

impatience se manifeste dans l'audience : *quid* des passerelles entre les différents référentiels ? comment se former à l'ingénierie financière ? quelle reconnaissance peuvent en attendre les salariés ? Pour y répondre, Défi métiers propose un rendez-vous, dans un an.

---

Note :

[1] Comité paritaire interprofessionnel pour l'emploi et la formation.

Article réservé aux abonnés du « Quotidien de la formation »

**Vous êtes abonné ? Connectez-vous**



## Le Quotidien de la formation • 13 AVRIL 2015



### L'évaluation du socle de compétences pose question

> Auteur

**Cédric Morin**

**Comment garantir une évaluation dans le cadre du socle de compétences qui soit homogène pour tous et reflète vraiment les connaissances des candidats ?**

**C'est l'une des questions abordées à l'occasion de la journée d'information sur la mise en place du socle de connaissances et compétences professionnelles dans le cadre du CPF (compte personnel de formation), organisée à Paris le 10 avril par l'Urof (Fédération nationale des Unions régionales des organismes de formation.)**

« La question du niveau est très importante. Nous aurions pu imaginer que les partenaires sociaux reprennent la maîtrise d'une langue étrangère ou la capacité à gérer un projet, mais ils se sont focalisés sur la première marche de compétences. C'est important, car les députés n'avaient que le terme illettrisme à la bouche. Le dispositif compétences clés géré par l'État jusque-là ne bénéficiait pas aux personnes illettrées, mais à celles qui ont besoin de remise à niveau. Nous espérons que l'articulation du socle avec le CPF permettra que chaque public bénéficie du dispositif créé pour lui », explique Hervé Fernandez, le directeur de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI).

#### Une certification difficile à obtenir

Par ailleurs, avec 117 critères d'évaluation, le socle a été élaboré pour couvrir l'ensemble des compétences nécessaires à l'intégration professionnelle, dans le champ du savoir-faire, mais aussi du savoir-être, ce qui peut compliquer son acquisition.

« Le socle de compétences est ambitieux et complet, celui qui l'obtiendra pourra être fier mais il s'agit vraiment des fondamentaux nécessaires », explique Xavier Royer, co-animateur du comité Observatoires et certifications auprès de la Commission nationale de la certification professionnelle (CNCP).

« Nous n'avons pas souhaité prévoir d'équivalence avec des diplômes car les gens désapprennent. Si par exemple il y avait la possibilité de valider automatiquement avec un CAP les compétences en culture générale, nous n'aurions pas la certitude que les certifiés aient ces connaissances à jour. »

« Il fallait trouver le bon niveau pour que le socle ait une véritable reconnaissance, ce qui suppose d'être un minimum exigeant. Les personnes auront cinq ans pour faire certifier le socle. Si nous avons prévu des possibilités de validation par famille de compétences, la tentation serait grande pour les personnes comme les entreprises de ne prendre que les domaines qui les intéressent, c'est pourquoi nous avons voulu que tout son contenu soit validé pour l'obtenir. Les personnes doivent pouvoir donner un sens au dispositif », explique Laurence Martin, la conseillère technique pour la formation professionnelle de Force ouvrière.

#### Que doit-on évaluer ?

Néanmoins, évaluer précisément et de manière homogène des compétences peut être complexe, car la perception de ces dernières diffère d'un évaluateur à l'autre, mais également en fonction des cultures des organismes les embauchant.

« Nous pouvons avoir des critères qui portent à confusion. Par exemple dans le sous-domaine « écouter et comprendre, « nous avons comme critère « écouter le propos et le reformuler correctement. » Concrètement, il s'agit donc d'évaluer autre chose que l'attention aux propos tenus », explique Jacques Bretaudeau, du Cafoc Pays de la Loire.

Par ailleurs, l'évaluation induit de déterminer ce que l'on doit évaluer. « S'agit-il des sept domaines, ou des 28 sous domaines ou 117 items du socle ? En termes d'évaluation, on n'est pas dans la même mécanique », explique Jacques Bretodeau du Cafoc de Nantes.

« Je ne vois pas comment un organisme de formation peut mettre en œuvre une évaluation

sur les 117 critères, d'autant qu'il y a des redondances entre les colonnes résultats et critères dans la méthodologie d'évaluation », poursuit-il. « Il y a souvent effectivement des redondances entre les colonnes résultats et critères, nous avons laissé les deux colonnes, pour plusieurs raisons dont le manque de temps. Sinon nous n'aurions prévu qu'une seule colonne », explique Xavier Royer.

« C'est la première fois que les partenaires sociaux mettent en œuvre une certification interprofessionnelle, ce qui explique que ce ne soit pas encore parfait », poursuit-il.

---

Article réservé aux abonnés du « Quotidien de la formation »

**Vous êtes abonné ? Connectez-vous**

*L'interview***HERVÉ FERNANDEZ**DIRECTEUR DE L'AGENCE NATIONALE  
DE LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME (ANLCI)*Parcours*2001  
secrétaire général  
de l'ANLCI2011  
directeur de l'ANLCI

# POUR LA MISE EN ŒUVRE DU "CLÉA"

"Cléa." C'est le nouveau nom donné au socle commun de connaissances et de compétences professionnelles (auparavant dit "S3CP") par le Comité paritaire interprofessionnel national pour l'emploi et la formation (Copanef), qui en est le garant. Salariés, demandeurs d'emploi, jeunes en insertion, tous peuvent être concernés. Et l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme est en première ligne pour y travailler.

Philippe Grandin

## Qu'est-ce qui caractérise en propre le "socle de connaissances et de compétences" ?

Le "socle commun de connaissances et de compétences" de l'Éducation nationale recense ce que tout élève doit maîtriser à la fin de la scolarité obligatoire. En 2009 et 2013, les partenaires sociaux, dans les accords interprofessionnels, ont complété ce socle en élaborant un socle de connaissances et de compétences professionnelles, appelé aujourd'hui "Cléa".

Ce dernier constitue une certification interprofessionnelle et non pas un dispositif de formation. Il donne la possibilité de reconnaître chez une personne la maîtrise des savoirs fondamentaux qui favorisent son accès à la formation professionnelle et à une insertion sociale et professionnelle solide.

Pour atteindre cet objectif, divers financements peuvent être mobilisés de manière à ce que chaque personne en situation d'illettrisme bénéfici

d'une formation en vue de l'obtention du socle. Il est très important de veiller, concernant les solutions proposées en termes de formation, à ce que la démarche soit inclusive, c'est-à-dire adaptée au profil réel de chaque personne pour lui permettre de franchir cette première marche que constitue le socle.

## Comment abordez-vous le problème de l'illettrisme dans le monde du travail ?

La moitié des personnes confrontées à l'illettrisme sont en effet dans l'emploi. Avec les partenaires qui sont les interlocuteurs naturels des entreprises, nous menons un travail d'information de manière à amplifier la prise de conscience sur le phénomène de l'illettrisme, nous expliquons les enjeux et en quoi investir dans la formation aux savoirs de base participe à plus de sécurité, à une meilleure performance économique, ou à une réduction du stress chez certains salariés, par exemple. C'est un enjeu d'autant plus fort que l'écrit est de

## L'interview



### L'illettrisme ? Ce phénomène est invisible, mais touche pourtant 2,5 millions de personnes en France”

plus en plus présent au travail, notamment en raison de l'utilisation du numérique.

Il y a eu ces dernières années une réelle prise de conscience qui s'est accompagnée d'une forte mobilisation des partenaires sociaux et de la montée en charge des Opcas et des Fongecif qui sont maintenant outillés pour répondre aux attentes de leurs adhérents.

#### Comment répondez-vous aux besoins de professionnalisation des conseillers en orientation ?

En partenariat avec l'agence Erasmus+ et le Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP), nous avons développé des séquences de formation pour proposer des cours autonomes en ligne à destination de tous les conseillers chargés de l'orientation professionnelle. Cette formation ouverte et à distance gratuite sera effective dès le 1<sup>er</sup> janvier 2016. Elle permettra aux conseillers et agents d'accueil de disposer d'informations simples au sujet de l'illettrisme et de conseils pour mieux accompagner les personnes. Elle est constituée de situations concrètes, fréquemment rencontrées dans la réalité.

L'objectif est d'outiller les conseillers pour qu'ils puissent identifier les situations d'illettrisme, aborder cette question sans gêner les personnes et sans être gênés eux-mêmes. Cette autoformation en ligne à destination des conseillers d'orientation est une adaptation du livret de formation destiné aux conseillers d'Opcas et d'Opacif qui a été développé en partenariat avec le FPSPP.

#### En quoi la mobilisation collective constitue-t-elle une stratégie pertinente pour lutter contre l'illettrisme ?

Tout d'abord, il faut regarder la réalité en face et nommer l'illettrisme si nous voulons le combattre. Ce phénomène est invisible, mais touche pourtant 2,5 millions de personnes en France. Poser une définition commune de l'illettrisme comme nous l'avons fait dès le début nous a permis de cerner l'ampleur du phénomène une première fois en 2004, de mesurer son évolution dans le temps et d'apporter des solutions adéquates. Nous proposons une méthode de travail

très simple : il s'agit de permettre à chacun de mieux comprendre son rôle dans la chaîne de traitement de l'illettrisme et de l'aider à s'engager avec des outils efficaces.

Cette méthode qui consiste à fédérer autour d'un problème à résoudre qu'est l'illettrisme des partenaires aux sensibilités très diverses commence aujourd'hui à produire des effets car l'illettrisme a reculé entre 2004 et 2012. Ainsi, la mobilisation des acteurs du monde du travail (partenaires sociaux, notamment) est une opportunité importante pour renforcer les actions et les inscrire dans la durée. L'objectif étant d'amplifier le mouvement.

Avec l'aide du Fonds social européen et jusqu'à fin 2017, nous allons poursuivre notre Forum permanent des pratiques, avec un objectif majeur : les identifier et les mutualiser, expliquer les facteurs de réussite et les freins, pour mettre à disposition des acteurs et des partenaires des outils simples, concrets et efficaces. Les solutions qui ont fait leur preuve doivent être rendues visibles et mises à la disposition de tous sous la forme de guides pour agir. Nous porterons une attention particulière à la lutte contre la fracture numérique et sur les solutions proposées aux personnes les plus fragiles, quel que soit leur statut.

L'échange des bonnes pratiques joue un rôle très important dans la démultiplication des solutions proposées aux personnes. Le rôle de l'Agence est d'être un catalyseur aux plans national et régional, y compris et de manière renforcée, dans les territoires d'Outre-mer. ●

#### NUMÉRO VERT “ILLETRISME INFO SERVICE”

Créée en 2000 et installée en juin 2001 à Lyon, l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) se veut au carrefour des partenaires et acteurs impliqués dans la prévention et la lutte contre l'illettrisme. Elle les aide à prendre la place qui leur revient dans cette action nécessairement collective. En 2014, le conseil d'administration de l'Agence a approuvé le renouvellement de la convention constitutive du groupement d'intérêt public (GIP) ANLCI pour une période de cinq ans, jusqu'à fin 2018. Par ailleurs, à l'occasion de la deuxième édition des Journées nationales d'action contre l'illettrisme de septembre 2015, un numéro vert “Illettrisme info service” est désormais en service : 0800 11 10 35.



# matinée d'actualité

## LOI « TRAVAIL »

# Les volets sécurisation des parcours professionnels et formation

## Mardi 20 septembre 2016,

ASIEM, Paris - de 9 heures à 13 heures

#MALoiTravail



La loi relative au « travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels »\* a pour ambition de refonder le modèle social en s'appuyant sur la réécriture du Code du travail, le renforcement du dialogue social, l'encadrement des licenciements pour motif économique et de nombreuses dispositions prises dans le domaine de la sécurisation des parcours et de la formation professionnelle. Afin de vous permettre de mesurer la portée de ces nouveautés et leurs impacts sur vos pratiques professionnelles, Centre Inffo avec le concours de la DGEFP, vous propose de vous les présenter et d'échanger sur les modalités de leur mise en œuvre.

\* Loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 - JO du 09.08.2016

Contact commercial

Courriel : [contact.formation@centre-inffo.fr](mailto:contact.formation@centre-inffo.fr)

Tél. : 01 55 93 92 01



# matinée d'actualité

#MAClea



## Devenir acteur de la certification CléA : les clés de la réussite

**Lundi 12 décembre 2016, MGEN, Paris**  
de 9 heures à 13 heures

Le socle de connaissances et des compétences professionnelles CléA, défini par la loi du 5 mars 2014 et précisé par le décret du 13 février 2015, fait l'objet d'une certification inscrite à l'Inventaire et est éligible à l'ensemble des dispositifs de formation professionnelle dont le compte personnel de formation (CPF).

Seuls les organismes habilités par le Copanef, les Coparef ou les branches professionnelles, peuvent dispenser la formation qui conduit à cette certification.

Dans cette phase de déploiement qui impacte l'ensemble du système orientation- formation-emploi, de nombreuses problématiques se posent aux professionnels :

Pour les branches professionnelles et les Coparef, dans leur rôle de certificateur CléA, comment élaborer une stratégie d'information et de mise en œuvre ?

Pour les structures d'orientation, comment intégrer CléA dans leurs pratiques professionnelles et le valoriser auprès des personnes concernées ?

Pour les financeurs (conseils régionaux, OPCA, Pôle Emploi), comment assurer leur rôle de régulation du marché ?

Enfin, pour les organismes de formation, il s'agit d'une part de répondre aux critères d'habilitation définis par les partenaires sociaux et d'autre part de maîtriser le référentiel CléA afin de construire des parcours de formation individualisés.

Cette matinée, qui donne la parole aux principaux protagonistes, apporte des réponses concrètes et opérationnelles à ces questions.



Préparez cette Matinée avec nous en posant vos questions en amont

# Programme prévisionnel

## O bjectifs

- Mieux connaître les attendus et le référentiel CléA.
- Mesurer l'adéquation de son offre de service par rapport au dispositif CléA.
- Maîtriser les critères d'habilitation pour former à CléA.
- Découvrir les premières pratiques de mise en œuvre de CléA.

## P ublics cibles

- Organismes de formation souhaitant s'inscrire dans le dispositif CléA.
- Conseillers d'orientation et d'évolution professionnelle
- Services RH et formation des entreprises
- Référents CléA des branches professionnelles et des Coparef
- Financeurs : OPCA, collectivités territoriales, Pôle Emploi...

## P rogramme

### **Comprendre CléA**

- Les textes fondateurs, les enjeux, l'avancement du dispositif.

### **Maîtriser le référentiel de la certification CléA**

- Domaines couverts
- Articulation avec les dispositifs existants dont les dispositifs liés à l'illettrisme.

### **Être habilité CléA**

- Modalités opératoires, (qui habilite, quand, comment, pour combien de temps, etc.).
- Critères d'appréciation.
- Sur quel volet : formation ? Évaluation ?
- Indicateurs de suivi.

### **CléA en pratique**

- Ingénierie de formation : articulation avec l'organisme évaluateur, nombre de stagiaires formés.
- Ingénierie pédagogique : méthodes adaptées, accompagnement, individualisation.

### **CléA : prix et financements**

- Indicateurs de prix.
- Mobiliser le CPF : quel référencement ?
- Autres dispositifs mobilisables.

## I ntervenants

- Des représentants du COPANEF, des COPAREF et des branches professionnelles
- Des représentants des financeurs : Conseil régional, Pôle Emploi, OPCA
- Un représentant de l'ANLCI

## A nimation

Maryline Gesbert et Loïc Lebigre, département Observatoire, Centre Info

## Devenir acteur de la certification CléA : les clés de la réussite

Plan d'accès MGEN  
3 square Max Hymans 75 015 PARIS



L'accès piéton au bâtiment MGEN s'effectue par 2 entrées :

- depuis l'entrée principale au 87 boulevard Pasteur
- depuis le 25-27 boulevard de Vaugirard, soit par des escalators, soit par un ascenseur panoramique depuis le trottoir public

Une liaison piétonnière relie la gare Montparnasse au square Max Hymans

### Accès au bâtiment

MGEN - Amphithéâtre Plein Ciel  
3, square Max-Hymans - 75015 Paris

L'accès piéton s'effectue par deux entrées :

- depuis l'entrée principale située 87, boulevard Pasteur ;
- depuis le 25-27, boulevard de Vaugirard, soit par les escalators, soit par un ascenseur panoramique depuis le trottoir.

Une liaison piétonnière relie la gare Montparnasse au square Max-Hymans.

L'accès au parking souterrain niveau -3 (jaune) se fait par l'entrée située 47, boulevard de Vaugirard (suivre la signalisation).

Le ticket délivré à l'entrée du parking doit être validé par l'hôtesse MGEN avant le départ.

## Bulletin d'inscription



À retourner au service commercial, Centre Inffo, 4, avenue du Stade-de-France, 93218 Saint-Denis-La Plaine cedex  
Tél. : 01 55 93 91 82 et 01 55 93 91 83 - Fax : 01 55 93 17 28 - Courriel : [contact.formation@centre-inffo.fr](mailto:contact.formation@centre-inffo.fr)

### Matinée d'actualité du lundi 12 décembre 2016 Devenir acteur de la certification CléA : les clés de la réussite

Merci de nous fournir l'ensemble de ces informations indispensables à la prise en compte de votre inscription.

Nom ..... Prénom .....

Fonction ..... Service .....

Entreprise ou organisme .....

Tél. : ..... Fax : ..... Courriel personnel .....

Adresse .....

N° Siret / ..... Code APE/NAF / .....

N° de client ..... Effectif .....

Tarif : **350 € HT, 420 € TTC** (TVA 20%)

Je joins mon règlement à l'ordre de Centre Inffo

Par chèque bancaire  Par chèque postal

Date, cachet et signature



## L'ANLCI entend fournir des outils aux conseillers en évolution professionnelle pour lutter contre l'illettrisme

> Auteur

**Philippe Grandin**

Réuni le 22 janvier au siège de la Croix-Rouge à Paris, le comité consultatif de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) [1] a inscrit une partie des discussions dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle.

« Notre défi est de bien outiller les acteurs dans la mise en place du conseil en évolution professionnelle (CEP) de manière à ce qu'ils soient en capacité d'aborder avec les personnes en situation d'illettrisme les bonnes solutions (dédramatiser les situations, inciter la personne à réapprendre dans le parcours socle de compétences-clés...) », a exposé Hervé Fernandez, directeur de l'ANLCI, au Quotidien de la formation, le 23 janvier.

En outre, l'ANLCI a travaillé avec le FPSPP [2] dans le but d'élaborer des contenus de formation pour les conseillers Fongecif (acteur du CEP). « Nous avons d'ailleurs l'intention de mettre en ligne des outils, sous forme de Mooc, afin que chaque conseiller en évolution professionnelle accède à des séquences de formation courtes. L'idée est de disposer d'ici un an d'une plateforme numérique réunissant tous les outils utilisés dans la lutte contre l'illettrisme. En attendant, nous continuons à réaliser des actions de sensibilisation auprès des réseaux avec lesquels nous travaillons », a annoncé Hervé Fernandez.

Les discussions ont également porté sur la manière d'informer les personnes sur l'existence de nouveaux droits, assortis de moyens, leur permettant d'acquérir à nouveau les savoirs de base. Outre le rappel des orientations stratégiques de la lutte contre l'illettrisme (élaborées fin 2013 par le CNFPTLV [3]), le comité consultatif s'est penché sur la mise en œuvre d'un programme d'identification et de diffusion des bonnes pratiques en matière de lutte contre l'illettrisme.

« Nous avons sollicité la DGEFP [4] pour obtenir un soutien du Fonds social européen (FSE) et ainsi poursuivre ce travail de diffusion des bonnes pratiques. Ce dernier sera recentré sur les personnes en situation de fragilité et les plus éloignées de l'emploi (pratiques de l'accueil, d'identification, de repérage, d'accompagnement et de formation...) », a précisé Hervé Fernandez.

Enfin, l'Agence a proposé à ses partenaires une nouvelle démarche pour renouveler l'opération du 8 septembre 2014, les journées nationales de lutte contre l'illettrisme.

« L'opération se déroulera à nouveau à partir du 8 septembre 2015. Nous avons incité nos partenaires à relayer l'information auprès

*des personnes confrontées à l'illettrisme et rencontrées au sein de leurs propres structures. Le rôle de l'Agence est d'orchestrer cette mobilisation commune au-delà de la grande diversité des points de vue et approches. On ne peut pas résoudre le problème de l'illettrisme avec un dispositif descendant mais à partir du moment où tout le monde accepte de se réunir autour d'une table », a assuré Hervé Fernandez.*

[2] Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels.

[3] Conseil national de la formation professionnelle tout au long de la vie.

[4] Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle.

---

Notes :

[1] Le comité consultatif réunit les partenaires de la société civile, soit plus d'une centaine d'organisations telles que les syndicats de salariés, de parents d'élèves, d'enseignants, la Croix-Rouge, les Restos du cœur, Emmaüs, le Coorace, le Lions Club, le Rotary, l'association Lire et faire lire, l'association Coup de pouce...

Article réservé aux abonnés du « Quotidien de la formation »

**Vous êtes abonné ? Connectez-vous**

## Le Quotidien de la formation • 7 MAI 2015



## L'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme lance son annuaire des organismes de formation spécialisés dans l'illettrisme

> Auteur

**Célia Coste**

**L'agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) a lancé au début du mois de mai le premier annuaire en ligne recensant près de 300 organismes de formation intervenant en entreprise dans le domaine de l'illettrisme.**

Un travail initié en 2014 qui s'inscrit dans une démarche plus large visant à outiller de manière stratégique les acteurs du secteur pour les cinq prochaines années. Les membres de l'agence sont partis d'un questionnaire relayé largement au niveau national au travers de différentes institutions.

Ce dernier revenait sur l'expérience de l'organisme, l'analyse de des besoins des entreprises, le déroulement de la formation et le réseau et les partenariats tissés avec l'organisme de formation. Tous ceux estimant relever de ce champ pouvaient apporter leur contribution et se voir d'office intégrés dans la base de donnée.

« Nous n'opérons aucun contrôle ni sélection. Les données collectées relèvent de la responsabilité éditoriale de l'organisme de formation », explique Hervé Fernandez, directeur de l'ANLCI, lors d'une présentation à la presse le mercredi 6 mai.

Une liste qui a vocation à être évolutive car d'autres pourront s'y voir greffés par la suite. De plus, les organismes déjà répertoriés ont la possibilité de mettre à jour les contenus décrivant leur activité. « Le but, c'est de rendre

*visible l'information communiquée par les OF et apporter une compilation de connaissances qui n'existent pas ailleurs. »*

En ce qui concerne les profils des organismes, 237 déclarent utiliser le référentiel des compétences clés en situation professionnelle (RCCSP) et 77 % sont détenteurs d'un label ou d'une certification (Iso 9001, OPQF...). La majorité des organismes de formation construisent des parcours individualisés et plus de 65 % sont des structures embauchant moins de cinq formateurs. Un outil qui pourrait se révéler utile pour faciliter le déploiement du socle de compétence éligible au compte personnel de formation, mais aussi pour les entreprises.

*« L'annuaire peut être un outil stratégique pour les entreprises qui veulent mettre en place ce type de formation au titre du plan de formation. D'où la nécessité de communiquer auprès d'elles. »*

Rappelons que l'illettrisme avait été déclaré grande cause nationale en 2013 et qu'il concernait en 2012 7 % des personnes sur le territoire, dont la majorité sont dans l'emploi et ont plus de 45 ans.

Article réservé aux abonnés du « Quotidien de la formation »

**Vous êtes abonné ? Connectez-vous**



## La nouvelle convention constitutive de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) approuvée par arrêté

> Auteur

**Philippe Grandin**

**Un arrêté, paru au *Journal officiel* du 20 février, approuve la nouvelle convention constitutive du Groupement d'intérêt public (GIP) dénommé « Agence nationale de lutte contre l'illettrisme » (ANLCI). La durée du GIP est ainsi prorogé jusqu'au 31 décembre 2018.**

Le texte de la nouvelle convention précise que le GIP ANLCI a pour objet, dans le cadre de la lutte contre les exclusions définie par le gouvernement, « *de fédérer et d'optimiser les moyens affectés par l'État, les collectivités territoriales, les entreprises et la société civile à la lutte contre l'illettrisme* ».

Son rôle est également « *de promouvoir, tant au plan national que local, toutes les actions concourant à prévenir et résorber l'illettrisme et à favoriser l'accès de tous à la lecture, à l'écriture et aux compétences de base* ».

Il a également pour objectif « *d'accompagner et de professionnaliser les acteurs qui réalisent des actions de lutte contre l'illettrisme* ».

---

Consultez l'arrêté du 15 janvier 2015 portant approbation de la nouvelle convention constitutive du GIP ANLCI avec le lien : <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2015/1/15/ETSD1426310A/jo>

Article réservé aux abonnés du « Quotidien de la formation »

**Vous êtes abonné ? Connectez-vous**



## L'acquisition du socle de connaissances et de compétences par les intérimaires reste un enjeu majeur pour les entreprises de travail temporaire

> Auteur

**Philippe Grandin**

*« L'engagement des partenaires sociaux dans votre secteur se caractérise par une prise de conscience du phénomène de l'illettrisme et par la construction d'une ingénierie qui permet d'accompagner les projets des entreprises de travail temporaire (ETT) au regard d'une enquête Faf-TT/ANLCI menée en 2012 à ce sujet. »*

Hervé Fernandez, directeur de l'ANLCI, intervenait à l'occasion du renouvellement du partenariat entre l'ANLCI et le Faf-TT, le 8 septembre à Paris.

La nouvelle convention met ainsi en avant l'ingénierie d'intervention pour épauler les ETT dans leur lutte contre l'illettrisme. « En outre, le Faf-TT [1] consolide l'engagement de la branche du travail temporaire et dégage des moyens pour financer les formations aux compétences de base », précise Hervé Fernandez au *Quotidien de la formation*.

L'enquête de 2012 montre en effet qu'environ 25 % des salariés intérimaires ne disposent pas du « socle de connaissances et de compétences professionnelles », défini comme étant l'ensemble des connaissances et compétences qu'un individu doit maîtriser totalement afin de favoriser son employabilité et son accès à la formation professionnelle.

« Nos actions consistent à informer et former les permanents des ETT de manière à ce qu'ils puissent parler des situations d'illettrisme. L'objectif est aussi de développer des actions de formation pour les salariés intérimaires en situation d'illettrisme, à partir de leurs projets professionnels (c'est-à-dire en insérant leurs savoirs métiers) », ajoute Hervé Fernandez.

Par ailleurs, a indiqué Chantal Ors, chargée de mission nationale ingénierie de formation et illettrisme du Faf-TT, « la commission paritaire

nationale de l'emploi (CPNE) du travail temporaire du 2 septembre 2015 a décidé d'expérimenter jusqu'en juin 2016 les modalités d'accès au socle de connaissances et de compétences en s'appuyant sur les six réseaux habilités (Afp, APapp, Gréta, Infrep, Urof, 2A2C), par le Copanef [2], à valider et former pour l'acquisition du socle ».

### Le socle de compétences a tous son sens dans les ETI

Pour Olivier Dupuis, secrétaire général de la Fédération des entreprises d'insertion (FEI), « le socle a tout son sens dans les entreprises de travail temporaire d'insertion (ETTI), au nombre de 250 en France, soit 40 000 intérimaires (83 % d'entre eux ont un niveau V et infra) par an qui passent en flux dans ces entreprises ».

« 87,5 % des ETTI, a-t-il poursuivi, mettent en place des actions de formation pour leurs salariés en insertion, soit en moyenne 46 heures de formation externe par salarié et par an. Le socle pour tous est le minimum que l'on doit faire pour ces personnes. Mais le nerf de la guerre reste son financement et la question est de savoir comment travailler avec le Faf-TT et d'autres Opca pour financer l'acquisition puis la certification du socle ? ».

Pascale d'Artois, directrice générale du Faf-TT, a considéré que « les ETTI sont très mal accompagnées sur le plan financier par le FPSPP [3] eu égard à leur effort de formation ».

#### Notes

[1] Opca du travail temporaire - Agence nationale de lutte contre l'illettrisme. [2] Comité paritaire interprofessionnel national pour l'emploi et la formation. [3] Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels.

Guide  
PIRO



**Knock Billy**  
journaliste  
à Centre Inffo



## SAVOIR-AGIR

Partie intégrante de la formation  
tout au long de la vie  
**LA LUTTE CONTRE  
L'“ILLETRONISME”**

**A**UJOURD'HUI, PRESQUE TOUTES LES ENTREPRISES FRANÇAISES SONT INFORMATISÉES, ET LA MAÎTRISE DE CET OUTIL EST UN ENJEU MAJEUR. OR, UNE PARTIE NON NÉGLIGEABLE DE LA POPULATION SOUFFRE D'“ILLETRISME” DANS LE DOMAINE DE L'INFORMATION ÉLECTRONIQUE.

L'“illettrisme numérique”, que l'on appelle l'“illettronisme”, est un néologisme qui pointe autant la difficulté de manipuler les outils électroniques que l'incapacité à accéder et à comprendre les informations numériques. Lors d'un discours à Hourtin, le 26 août 1999,

Lionel Jospin, Premier ministre, mettait en garde : “L'essor des technologies de l'information ne doit pas creuser un fossé numérique. L'internet ne doit pas nourrir de nouvelles inégalités dans l'accès au savoir.” Savoir lire, écrire et calculer, ce ne sont plus les seules compétences-clés. D'après la recommandation du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2006, il faut y ajouter la maîtrise des technologies de l'information et de la communication. Car elle constitue une véritable source d'inégalité sociale, culturelle ou économique. En effet, explique Valérie Michelet, juriste à la direction juridique

de Centre Inffo, “la compétence numérique est devenue une compétence de base pour aussi bien vivre que pour travailler. Aujourd'hui, il est difficile, voire impossible, de trouver un emploi sans maîtriser les outils numériques”. Cette compétence s'avère également indispensable pour la sécurisation du parcours professionnel, d'autant que l'accès aux droits acquis dans le cadre du compte personnel de formation se fait en ligne. L'accès au futur compte personnel d'activité se fera lui aussi via une plateforme dématérialisée. Ce qui explique sûrement que le gouvernement veuille reconnaître l'“illettrisme numérique” dans le Code du travail. En effet, “le projet de loi pour une République numérique prévoit d'inscrire – au côté des actions de lutte contre l'illettrisme et en faveur de l'apprentissage de la langue française – les actions de lutte contre l'illettrisme numérique. Ces actions feront ainsi partie intégrante de la formation professionnelle tout au long de la vie”, précise la juriste. Elles pourront être organisées dans le cadre du plan de formation. ●

### UN “DROIT À LA DÉCONNEXION” ?

L'avant-projet de loi Travail (tel qu'il était rédigé début mars) propose (chapitre 3, article 25) d'adapter le droit du travail à l'ère du numérique. Le salarié pourrait exercer “son droit à la déconnexion dans l'utilisation des outils numériques en vue d'assurer le respect des temps de repos et de congés”. Les modalités seraient définies par un accord ou par l'employeur. Dans les entreprises d'au moins 300 salariés, ces modalités feraient l'objet d'une charte prévoyant “notamment la mise en œuvre d'actions de formation et de sensibilisation des salariés à l'usage des outils numériques à destination des salariés et du personnel d'encadrement et de direction”. Des dispositions qu'il était prévu de faire entrer en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2018.

## Le Quotidien de la formation • 24 MARS 2015



## Le Fonds paritaire lance trois appels d'offres relatifs à l'illettrisme

> Auteur

**Christelle Destombes**

**Le Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP) a mis en ligne le 18 mars une série d'appels d'offres relatifs à l'illettrisme, suite au travail initié en 2014 avec l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI).**

En effet, le FPSPP et l'ANLCI ont conduit plusieurs projets liés à l'illettrisme dans le cadre de l'animation du comité technique national Illettrisme (CTN).

L'un des groupes était plus précisément chargé de mettre en œuvre une démarche de capitalisation des pratiques d'Opca et de Fongecif en matière de lutte contre l'illettrisme, de développement des compétences clés et du socle de compétences.

La démarche a permis d'aboutir à une carte des pratiques proposant six domaines (pratiques institutionnelles et partenariales, mobilisation du réseau, mobilisation des entreprises et salariés, évaluation, formation et d'ingénierie).

Cette année, le CTN Illettrisme souhaite mettre en place un nouveau groupe de production « offres de services » ayant pour objectif de professionnaliser et d'outiller les conseillers Opca et Opacif dans leurs missions de conseil et d'accompagnement des entreprises et salariés dans le domaine de l'ingénierie de formation

dédiée à la lutte contre l'illettrisme. Un appel d'offres est lancé à cette fin.

Un deuxième appel d'offres concerne la sélection d'un partenaire chargé d'accompagner les travaux d'un groupe de production « Évaluation des effets de la formation et impacts sur les parcours » du CTN. Enfin, un dernier appel d'offres cherche à identifier un prestataire pour la création d'un outil de valorisation des travaux issus des réseaux Opca et Opacif, pour présenter de façon conviviale et interactive les travaux concernés.

### Pour ces trois appels, les offres devront être :

- soit adressées par courrier postal recommandé avec demande d'accusé de réception avant le 30 mars 2015, à l'attention du **service juridique du FPSPP au 11 rue Scribe, 75009 Paris,**
- soit remises en main propre au secrétariat du service juridique contre récépissé au plus tard le 30 mars 2015 à 16h, à la même adresse. Les offres devront également être adressées par voie électronique à **servicejuridique@fpspp.org**, et ce, à l'attention du service juridique du FPSPP.

---

Consultez et téléchargez les cahiers des charges sur [www.actualite-de-la-formation.fr](http://www.actualite-de-la-formation.fr)

Article réservé aux abonnés du « Quotidien de la formation »

**Vous êtes abonné ? Connectez-vous**

TOUS LES MATINS, LES POINTS FORTS DE L'ACTUALITÉ  
DE LA FORMATION ET DE L'ORIENTATION

# Le Quotidien de la formation

Les textes législatifs, les chiffres, les acteurs,  
les pratiques et les débats

## Le Quotidien de la formation

Édition n°2500 du lundi 18 avril 2016

**OPTIMISEZ VOTRE VISIBILITÉ**

CONTACTEZ Agence ESCOCC  
membres conseil pour la région  
Tél : 01 30 23 26 47  
E-mail : agence@escocc.fr

### Le projet de loi Égalité et citoyenneté prévoit de faire de la formation au français une mission d'intérêt général

Faire de la maîtrise du français une priorité nationale et de la formation qui y mène une mesure d'intérêt général, c'est l'ambition du gouvernement au travers du projet de loi Égalité et citoyenneté, présenté au lors du Conseil des ministres du 13 avril. L'occasion pour les organismes de formation privés, de pouvoir accéder à des publics auxquels ils n'ont pas, pour l'instant, accès.

par **Delphine Gillet** - 10/10/2016

Régions - Territoires

### Plan 500 000 : en Île-de-France, 84 212 actions de formation supplémentaires seront gérées par la Région et Pôle emploi

« La signature en Île-de-France (IDF) de la feuille de route État-Région et du même plan 500 000 Formations supplémentaires donne un signal clair aux yeux de tous les Français en matière de développement économique, d'emploi et (...) »

par **Magali Charrier** - 10/10/2016

Études

### La réforme renforce la dimension stratégique de la fonction formation (baromètre Management de la formation 2016)

La réforme de la formation professionnelle, dont l'un des objectifs énoncé de mettre fin à la logique d'obligation fiscale, au profit d'une logique d'investissement, vise à professionnaliser la fonction formation. En effet, selon les (...) »

par **Christophe** - 10/10/2016

Europe

### Industrie 4.0 : le levier de la formation pour accueillir les changements (3ème Journée franco-allemande de la formation)

Quelles opportunités en matière de formation professionnelle peut offrir la mise en œuvre de l'Industrie 4.0 ? Telle est l'une des questions abordées lors de la 3ème Journée de la formation professionnelle et de (...) »



Et pour être informé en continu :  
[www.actualite-de-la-formation.fr](http://www.actualite-de-la-formation.fr)

Abonnement au *Quotidien de la formation*  
sur <http://boutique.centre-info.fr>

## Le Quotidien de la formation • 21 JANVIER 2016



## Le Fonds paritaire met en lumière les initiatives des Opca et Opacif pour lutter contre l'illettrisme et développer le socle de compétences

> Auteur

**Cédric Morin**

**Faire reculer l'illettrisme dans l'entreprise, tel est l'objectif du panorama *Lutte contre l'illettrisme et développement d'un socle de compétence* qui reprend des initiatives menées avec les Opca et Opacif.**

Publié par le Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP) le 12 janvier, il fait suite à un appel à projets.

« On constate ces dernières années une réduction du nombre de personnes confrontées à l'illettrisme entre 2004 et 2012 (3 100 000 personnes en 2004, 2 500 000 en 2012 selon les chiffres de l'Insee)... La moitié de ces personnes est dans l'emploi, plus de la moitié à plus de 45 ans », souligne l'éditorial de ce panorama.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015 avec l'application de la dernière réforme, le FPSPP est notamment chargé d'accompagner les organismes collecteurs dans la mise en œuvre du socle de compétence, tandis qu'il a consacré depuis 2010, 177 millions d'euros à la lutte contre l'illettrisme. Par ailleurs le FPSPP anime avec l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) et des représentants des Opca et Opacif, un groupe de travail en charge d'animer un réseau sur ces questions, afin de créer des outils communs et de mutualiser les bonnes pratiques.

### Des initiatives détaillées

C'est dans ce contexte qu'est publié ce panorama, articulé autour de problématiques comme définir une politique de formation et

dédier une ingénierie financière, ou encore, adapter la communication aux différents acteurs du projet. Pour chaque thématique, les différents partenaires et les objectifs de l'action sont présentés, ainsi qu'un récapitulatif des différentes initiatives menées sur ce thème.

Dans la page dédiée à la présentation de chaque action, un lien permet d'accéder au détail de sa mise en œuvre opérationnelle.

Par exemple, pour développer une ingénierie commune et partagée, une fiche détaille l'initiative mise en œuvre par le Fongecif Nord-Pas-de-Calais en partenariat avec Opcalia et Agefos-PME, pour établir un référentiel régional commun, afin de mettre en œuvre le socle de connaissances et de compétences.

Pour ce qui concerne l'évaluation des impacts des actions menées contre l'illettrisme en Lorraine, la fiche détaille l'investissement de chaque partenaire, l'ingénierie de l'action (identification des pratiques, construction des parcours, mobilisation de l'offre). Ces fiches zooment également sur les techniques utilisées pour mobiliser le réseau, mais aussi les entreprises et salariés, ainsi que sur le contenu des actions de formation et d'évaluation menées.

---

Consultez *lutte contre l'illettrisme et développement d'un socle de compétences* avec le lien [www.fpspp.org/portail/html/flipbook4/index.html#66](http://www.fpspp.org/portail/html/flipbook4/index.html#66)

Article réservé aux abonnés du « Quotidien de la formation »

**Vous êtes abonné ? Connectez-vous**

*À la une*

Formation professionnelle  
des enseignants de français  
langue étrangère  
à Abou Dhabi.

*Projet de loi Égalité et citoyenneté*

# FINANCER L'APPRENTISSAGE DE LA MAÎTRISE DU FRANÇAIS

En France, 6 millions de personnes rencontrent des difficultés avec le maniement du français, ce qui constitue un handicap majeur dans leur recherche d'emploi ou leur progression professionnelle. C'est pourquoi le projet de loi Égalité et citoyenneté prévoit de rendre toutes les actions de formation liées à la maîtrise de la langue française éligibles aux fonds de la formation continue.

### 3 RAISONS DE LIRE CES ARTICLES

La question de la "mission d'intérêt général"

De nouvelles formations éligibles aux financements des Opcv

Opportunités pour les organismes de formation privés

*À la une*

PROJET DE LOI ÉGALITÉ ET CITOYENNETÉ : FINANCER L'APPRENTISSAGE DE LA MAÎTRISE DU FRANÇAIS

# LA MAÎTRISE DU FRANÇAIS ÉLIGIBLE AUX FONDS DE LA FORMATION CONTINUE

**Le projet de loi Égalité et citoyenneté prévoit de rendre toutes les actions de formation liées à la maîtrise de la langue française éligibles aux fonds de la formation continue.**

Benjamin d'Alguerre

**A**u départ, il y avait une ambition. Celle de faire de l'apprentissage et de la maîtrise du français une "mission d'intérêt général" comme le stipulait la première version du texte présentée début mai par les ministres porteurs du projet : Patrick Kanner (Jeunesse et Sports), Emmanuelle Cosse (Logement) et la secrétaire d'État Éricka Bareigts (Égalité réelle).

Mais entre cette rédaction et celle qui a été déposée au bureau de l'Assemblée nationale mi-mai en vue de son examen à partir du 13 juin prochain<sup>1</sup>, le projet de loi a été modifié, et la mission d'intérêt général a disparu du texte. Quant aux trois articles (sur les 45 que comptait initialement le projet de loi) spécialement dévolus à cette question linguistique, ils ont finalement laissé la place à un unique article 35 qui prévoit de modifier le Code du travail afin de permettre d'intégrer toutes les actions en faveur de l'amélioration de la maîtrise de la langue française dans l'arsenal des dispositifs de la formation tout au long de la vie.

## La question de la "mission d'intérêt général"

Dans l'entourage d'Éricka Bareigts, secrétaire d'État à l'Égalité réelle et porteuse de cette partie du projet de loi, on s'avoue un peu déçu de la disparition de la mission d'intérêt général de la rédaction finale, même si l'on précise que cette réécriture ne devrait pas nuire aux grandes orientations du texte : "Le Conseil d'État, saisi le 25 février 2016 du projet de loi, a estimé que les dispositions du texte contenues dans sa première



Le 12 mai dernier, Patrick Kanner, ministre de la Ville, de la Jeunesse et des Sports, Emmanuelle Cosse, ministre du Logement et de l'Habitat durable, et Éricka Bareigts, secrétaire d'État à l'Égalité réelle, lançaient la consultation numérique du projet de loi "Égalité et citoyenneté".

version ne présentaient pas de caractère normatif [d'obligation juridique] et qu'à ce titre, elles n'avaient pas leur place dans un projet de loi, explique l'un de ses conseillers. Mais cela ne retire rien à la priorité que le gouvernement accorde à cette problématique depuis 2012." Pour preuve, "la lutte contre l'illettrisme avait été déclarée grande cause nationale en 2013 par le Premier ministre".

"La mention d'intérêt général a été retoquée par le Conseil d'État parce qu'elle aurait pu entrer en contradiction avec les règles des appels d'offres européens", décrypte pour sa part Razzy Hammadi, député socialiste de Seine-Saint-Denis et rapporteur du texte à l'Assemblée nationale.

## Éligible aux financements des Opca

Pour autant, la nouvelle rédaction modifie-t-elle profondément le périmètre du projet de loi que Manuel Valls présentait comme la réponse "citoyenne" aux attentats du 13 novembre 2015 ? "Le projet de loi étend la notion d'apprentissage du français à celle d'amélioration de la maîtrise du français, et rend ainsi éligible aux financements de la formation professionnelle toute formation ●●●



1.

[www.assemblee-nationale.fr/14/projets/pl3679.asp](http://www.assemblee-nationale.fr/14/projets/pl3679.asp)

**À la une**

PROJET DE LOI ÉGALITÉ ET CITOYENNETÉ : FINANCER L'APPRENTISSAGE DE LA MAÎTRISE DU FRANÇAIS



© Mathieu Delmestre

**3 QUESTIONS À Razy Hammadi**, député PS de Seine-Saint-Denis et rapporteur du projet de loi Égalité et citoyenneté

**“Favorable à une fusion des opérateurs au sein de l'Agence pour la langue française”**

**Il existe déjà des dispositifs de lutte contre l'illettrisme, d'autres visant à former les primo-arrivants ou à l'acquisition des savoirs de base dans le cadre de la formation continue... ne sont-ils pas suffisants ?**

Le projet de loi vise à étendre le domaine de la formation au français et à décloisonner les dispositifs existants pour parvenir à une meilleure maîtrise générale de la langue par nos concitoyens. De nombreux dispositifs permettent déjà d'acquérir les bases, mais ne vont pas toujours assez loin. Par exemple, certains programmes d'insertion professionnelle ou liés à la formation

continue permettent d'acquérir les compétences-clés tout en se formant à un métier. Très bien. Mais ils ne permettent pas forcément d'atteindre un niveau de maîtrise de la langue suffisant à l'exercice de la pleine citoyenneté, ce qui est l'un des objectifs du texte.

**Les fonds de la formation continue – et donc des entreprises – pourraient se voir davantage mobilisés dans cette optique ?**

Une partie des fonds des entreprises consacrés à la formation continue est déjà orientée vers l'acquisition de compétences en français au titre de la lutte contre l'illettrisme ou de l'acquisition des

savoirs de base. Mais oui, à terme, cela pourrait se traduire par une mobilisation supplémentaire de certains de ces financements au service de la maîtrise du français en général.

**Quel pourrait être le rôle de la future Agence de la langue française dans ce dispositif ?**

Elle pourrait en devenir l'opérateur. Ce rôle pourrait aussi être confié à l'ANLCI. On peut aussi imaginer une rationalisation du périmètre des différents opérateurs existants (ANLCI, Ofii, Délégation à la langue française...) en les faisant fusionner au sein de l'Agence de la langue française. Ce n'est pas décidé mais, à titre personnel, j'y suis favorable.

Propos recueillis par Benjamin d'Alguerre

REPÈRES

**NE PAS CONFondre ILLETRISME ET NON-MAÎTRISE DU FRANÇAIS**

**Parmi les 6 millions d'adultes rencontrant des difficultés** dans la maîtrise ou le maniement de la langue française, 2,5 millions sont considérés en situation d'illettrisme, dont plus de la moitié ont un emploi. *“Il ne faut pas confondre situation d'illettrisme et difficultés de maîtrise du français”,* avertit Hervé Fernandez. Est considérée comme illettrée *“une personne qui, bien qu'ayant été scolarisée, ne dispose pas des compétences de base (lecture, écriture, calcul) suffisantes pour être autonome dans les situations simples de la vie courante (lire une consigne de sécurité, rédiger un chèque, lire le carnet scolaire de son enfant, un trajet de métro ou de bus, etc.)”*. Ces difficultés n'empêchent pas de bien parler le français. À l'inverse, les nouveaux arrivants qui ne parlent pas la langue peuvent avoir par ailleurs un excellent niveau de formation initiale.



© Logement et Habitat durable

Didier Leschi, directeur général de l'Ofii, Office français de l'immigration et de l'intégration.



© Ofii



© ANLCI

Hervé Fernandez, directeur de l'ANLCI, Agence nationale de lutte contre l'illettrisme.

## À la une

PROJET DE LOI ÉGALITÉ ET CITOYENNETÉ : FINANCER L'APPRENTISSAGE DE LA MAÎTRISE DU FRANÇAIS

### MAÎTRISER LE FRANÇAIS : C'EST-À-DIRE ?

C'EST CONNAÎTRE LES NORMES QUI DÉFINISSENT LA PRONONCIATION DES MOTS DE CETTE LANGUE, LEUR SENS, LES MANIÈRES DE LES COMBINER POUR FAIRE DES PHRASES.

- **La capacité à se faire comprendre**, même sans respecter certaines normes de prononciation ou de syntaxe.

- La communication en français en situations orales, même avec une connaissance limitée du vocabulaire soutenu, de l'orthographe française et des **normes d'usage de la langue écrite**.

Il faut distinguer les **niveaux de connaissance** pour définir des cursus de formation.



Ne pas maîtriser, par exemple, la conjugaison française peut avoir des conséquences dans le regard de l'autre et contribuer aux discriminations.



Éricka Bareigts, secrétaire d'État à l'Égalité réelle, Myriam El Khomri, ministre du Travail, et Patrick Kanner, ministre de la Ville, de la Jeunesse et des Sports, ici le 18 avril dernier lors du lancement de la campagne "Les compétences d'abord" contre les discriminations au travail.

fonds destinés à la prise en charge de ces actions de formation et l'ouverture des publics visés.

Si, aujourd'hui, ceux-ci sont strictement cloisonnés en fonction de la nature des populations à former (primo-arrivants, réfugiés, salariés demandeurs d'emploi...), la mise en application de la loi pourrait se traduire, à l'avenir, par l'affectation d'une partie des fonds des Opca, issus de la contribution des entreprises, au financement d'actions de formation à destination de populations ne relevant ni du champ des salariés, ni de celui des demandeurs d'emploi.

Une possibilité que le rapporteur du projet de loi au Palais Bourbon n'exclut pas, alors que, de son côté, le secrétariat d'État à l'Égalité reste prudent : "Plusieurs millions de Français rencontrent encore des difficultés avec le maniement du français, ce qui les prive du sentiment d'être pleinement intégrés au sein de la communauté nationale. Offrir à chacun une solution adaptée à ses besoins constitue donc un défi que nous devons relever collectivement", indique ainsi le cabinet d'Éricka Bareigts, sans apporter davantage de précisions sur les financements nécessaires à la concrétisation de ces objectifs. Les partenaires sociaux devront avant tout consentir à l'idée de voir une partie de leurs ressources formation affectée à une finalité nouvelle. ●

●●● au français, quel qu'en soit le niveau, au-delà de ceux relevant de la lutte contre l'illettrisme ou d'un premier apprentissage du français par les migrants notamment", explique le cabinet de la secrétaire d'État. Pas de changements profonds dans la philosophie qui sous-tend le texte, donc, mais pour le monde de la formation, c'est malgré tout une nouvelle donne qui s'annonce. Notamment parce que cette réforme pourrait signifier l'ouverture de marchés jusqu'alors préservés pour de nouveaux prestataires de formation, mais surtout, parce que sur le plan financier, elle pourrait se traduire par la réorganisation des

*À la une*

PROJET DE LOI ÉGALITÉ ET CITOYENNETÉ : FINANCER L'APPRENTISSAGE DE LA MAÎTRISE DU FRANÇAIS

# LES IMPACTS ATTENDUS DU PROJET DE LOI “ÉGALITÉ ET CITOYENNETÉ”

**Les dispositions envisagées par le projet de loi “Égalité et citoyenneté” pourraient avoir des impacts intéressants pour les prestataires privés.**

Knock Billy



1. Ce dispositif était antérieurement géré par la DGEFP (Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle).

2. Contrat d'accueil et d'intégration.

**P**rès de 6 millions de personnes vivant aujourd'hui en France rencontrent des difficultés dans la maîtrise de la langue. Le 7 septembre 2015, François Hollande avait annoncé l'engagement de la France à accueillir 24 000 réfugiés (Syriens, Irakiens et Erythréens) sur deux ans, dans le cadre du programme d'accueil européen. À ce nombre s'ajoutent les 14 500 étrangers qui obtiennent un droit d'asile chaque année en France. À l'issue de leur démarche, ceux-ci reçoivent leur titre de réfugié qui leur permettent d'accéder au marché de l'emploi et de bénéficier des mêmes droits sociaux que tout Français. Les besoins en formation au français sont donc considérables.

Aujourd'hui, nombre d'acteurs publics ou privés portent des actions visant à dépasser la seule notion d'apprentissage de la langue et à prendre en compte les besoins d'insertion et d'accompagnement social et culturel des personnes concernées. Et les moyens existent qui permettent la mise en œuvre de ces actions : les Régions bénéficient depuis janvier 2015 de 53 millions d'euros au titre du dispositif “compétences-clés”<sup>1</sup> ; le FPSPP consacre annuellement 10 millions d'euros au cofinancement d'actions de formation (lutte contre l'illettrisme) financées par les Opca. L'Office français de l'immigration et de l'intégration (Ofii) a consacré, en 2014, 42,1 millions d'euros aux formations linguistiques des migrants.



**14 500 étrangers obtiennent un droit d'asile chaque année en France”**



Formation professionnelle des enseignants de français langue étrangère à Abou Dhabi.

Selon les porteurs du projet de loi, les formes de formation proposées par les différents acteurs “ne garantissent ni la capacité de toucher l'ensemble des personnes concernées, ni la continuité de l'apprentissage dans le temps, ni souvent l'évaluation de la qualité des formations proposées”. En guise de “solutions nouvelles et globales”, ils proposent d’“ajouter aux actions de lutte contre l'illettrisme et en faveur de l'apprentissage de la langue française, celles visant l'amélioration de la maîtrise de la langue française dans la formation professionnelle tout au long de la vie et dans les dispositifs d'intégration des étrangers en France, et de définir les acteurs en charge de l'élaboration et de la mise en œuvre de ces actions”.

## Impact social

“L'impact social de cette mesure serait considérable, dans la mesure où de nombreux publics ont besoin d'améliorer leur maîtrise de la langue française. Il est clair qu'il y aura moins de complexe de la part du public concerné pour se former”, précise Florence Yazdanpanah, directrice chez Oxford Intensive School of English (Oise), groupe de formation britannique, qui accompagne les cadres dans la maîtrise de langues, donc le français. Ainsi, les financeurs pourront facilement prendre en charge ces actions dans le cadre du CPF, de la professionnalisation ou du plan de formation... En effet, de nombreux publics ont besoin d'améliorer leur maîtrise du français : ●●●

## À la une

PROJET DE LOI ÉGALITÉ ET CITOYENNETÉ : FINANCER L'APPRENTISSAGE DE LA MAÎTRISE DU FRANÇAIS



3. Cet institut, créé en 1989, est spécialisé dans l'enseignement des langues et l'échange culturel, notamment en FLE (français langue étrangère) à destination des personnes d'origine asiatique, africaine et latino-américaine.



- personnes migrantes, qui à l'issue de leur formation prise en charge dans le cadre du CAI<sup>2</sup>, souhaitent ou doivent poursuivre ou approfondir leur formation en français ; jeunes Français ayant suivi leur scolarité dans le pays d'origine de leurs parents, en difficulté avec le français à leur retour en France, etc.

*“Dans les milieux professionnels, la question de la maîtrise et de la bonne compréhension du français est une préoccupation pour certains managers, quel que soit leur niveau hiérarchique, concernant notamment la transmission des ordres et des consignes, ainsi que la sécurité”,* rappelle Hervé Fernandez, directeur de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCL). De façon générale, l'amélioration de la maîtrise du français contribue à la qualification des actifs et à l'investissement dans le capital humain, qui est un facteur premier de la compétitivité de l'économie nationale.

### Opportunités pour les organismes de formation privés

*“Les dispositions envisagées par le projet de loi pourraient avoir des impacts intéressants pour les organismes de formation privés. Elles pourraient induire une augmentation conséquente du taux de sollicitations de ces prestataires pour des formations dans ce domaine. Car, en définitive, il s'agit de déclencher un changement de mentalité aussi bien de la part des employeurs, de la population, que des personnes concernées par la question”,* prédit Florence Yazdanpanah.

*“Il faut, bien sûr, s'attendre à un impact économique non négligeable pour les prestataires. Faciliter la formation à la maîtrise du français constitue un prérequis plus que nécessaire pour les personnes d'origine étrangère, demandeuses d'asile ou sans emploi pour accéder effectivement au marché de l'emploi, élément essentiel dans l'insertion sociale”,* appuie Yoichi Koshiishi, fondateur et directeur de AAA Formation<sup>3</sup>.

Nombre de prestataires privés dispensent déjà des formations FLE (français langue étrangère) dans le cadre des marchés publics, que ce soit pour l'Ofii, Pôle emploi ou les entreprises. Ainsi, par exemple, *“ils répondent à des appels d'offres, dans le cadre du plan 500 000 formations, pour des actions dans ce domaine pour des demandeurs d'emploi”,* rappelle Sylvie Petitjean, directrice de Crept Formation et membre du bureau de la Fédération de la formation professionnelle (FFP). Elle craint que ces dispositions n'aient de grosses incidences sur l'offre des prestataires privés. *“Il s'agirait, indique Hervé Fernandez, d'élargir ce qui se fait dans le cadre de la lutte contre l'illettrisme et en faveur de l'apprentissage à l'amélioration de la maîtrise de la langue française en matière de formation professionnelle. Ces modifications réinterrogeront les modes d'achat de formation du ministère de l'Intérieur et de l'Ofii”.*

Pour les initiateurs du projet de loi, il s'agit de mieux identifier les dépenses consacrées aux politiques de lutte contre l'illettrisme et de maîtrise de la langue française qui sont, aujourd'hui, disparates et *“ne sont souvent pas identifiées dans les nomenclatures budgétaires et comptables”.* Les dispositions prévues *“doivent fonder une mise en cohérence et une meilleure coordination des actions conduites par l'État, les collectivités territoriales et les acteurs de la société civile. Elles sont de nature à permettre une mobilisation plus efficace de leurs moyens d'intervention respectifs”.* ●

Prestation d'orientation professionnelle français langue étrangère au CLPS (Contribuer à la promotion sociale), à Fougères (Bretagne).





## Le projet de loi Égalité et citoyenneté prévoit de faire de la formation au français une mission d'intérêt général

> Auteur

**Benjamin d'Alguerre**

**Faire de la maîtrise du français une priorité nationale et de la formation qui y mène une mesure d'intérêt général, c'est l'ambition du gouvernement au travers du projet de loi Égalité et citoyenneté, présenté lors du conseil des ministres du 13 avril. L'occasion pour les organismes de formation privés de pouvoir atteindre des publics auxquels ils n'ont pas, pour l'heure, accès.**

Au lendemain des attentats du 13 novembre 2015, Manuel Valls avait dénoncé la situation d'« *apartheid territorial, social et ethnique* » que connaissent certains quartiers populaires, terreau, selon lui, de la radicalisation religieuse.

Face aux fractures mises en évidence par les attentats du Bataclan et du Stade de France, le Premier ministre s'était alors engagé sur une série de mesures sociales visant à « *faire tomber les barrières auxquelles est confrontée une partie de la population dans ses conditions de vie* ».

Six mois plus tard, le projet de loi Égalité et citoyenneté présentée le 13 avril dernier en conseil des ministres par Emmanuelle Cosse (Logement et Habitat durable), Patrick Kanner (Ville, Jeunesse et Sports) et Éricka Bareigts (Égalité réelle) ambitionne d'apporter les réponses aux difficultés rencontrées par ces quartiers et leurs habitants.

### **Priorité nationale et intérêt général**

Parmi les 45 articles que compte le texte gouvernemental (et où se mêlent les problématiques liées au logement, au vivre ensemble, à l'accès à la citoyenneté ou à la sécurité), trois d'entre eux (les articles 36, 37 et 38) concernent plus particulièrement les

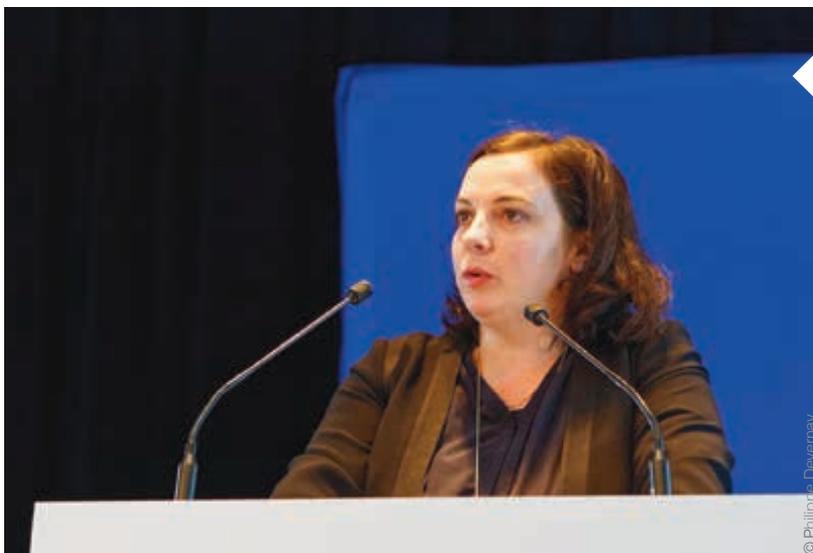
questions de l'acquisition et de la maîtrise de la langue française, désormais considérées comme des questions de priorité nationale. Conséquence logique : la formation au français, pour sa part, est élevée au rang de mission d'intérêt général par l'avant-projet de loi.

Sur le terrain de l'acquisition des compétences linguistiques, les acteurs sont pourtant nombreux : Éducation nationale, prestataires de formation privés, Conseils régionaux, ministère de l'Intérieur (au titre des politiques d'accueil et d'intégration), centres sociaux, caisses d'allocations familiales... Mais pour le gouvernement, leur dispersion nuit à l'efficacité globale.

« *Différentes formes de formation sont proposées et visent souvent des publics spécifiques. Mais elles ne touchent ni la capacité de toucher l'ensemble des personnes concernées, ni la continuité de l'apprentissage dans le temps, ni souvent l'évaluation de la qualité des formations proposées. Ces constats impliquent que des solutions nouvelles et globales pour lutter contre l'illettrisme et l'analphabétisme soient proposées par l'État en articulation avec les collectivités, les organismes collecteurs et les partenaires sociaux* », est-il écrit dans l'exposé des motifs de l'avant-projet de loi.

Il engage les acteurs publics, comme privés à développer « *l'ensemble des actions conduites dans le champ de la formation professionnelle continue en vue d'une meilleure maîtrise de la langue française* ». Et prévoit que « *toute personne peut bénéficier d'une formation lui permettant de d'améliorer sa maîtrise de la langue française* ».

SUITE • Le Quotidien de la formation • 18 AVRIL 2016



Emmanuelle Cosse,  
ministre du Logement  
et de l'Habitat  
durable.

### De nouveaux débouchés pour les OF privés ?

Mais au-delà de la grande cause nationale, l'application de ces mesures pourrait se traduire par l'inscription de la formation au français dans le Code du travail.

Pour les organismes de formation privés, aujourd'hui cantonnés au strict cadre des appels d'offres publics dans le cadre des politiques de lutte contre l'illettrisme, cela pourrait signifier l'ouverture de nouveaux marchés, jusqu'alors réservés.

Par exemple, les formations en français liées à l'application du Code de l'entrée et du séjour des étrangers en France, qui relèvent pour l'heure de quelques prestataires labellisés par le ministère de l'Intérieur, seraient, en l'état du texte, susceptibles de se voir ouvertes à tout organisme compétent dans ce domaine.

De même, le droit qu'induit ce projet de loi pour chacun de bénéficier d'une formation en français laisse imaginer, à l'avenir, la possibilité d'une prise en charge financière par les Opca de telles prestations. En faisant de la maîtrise du français une mesure d'intérêt général, l'avant-projet de loi Égalité et citoyenneté pourrait offrir de nouveaux débouchés aux organismes privés spécialisés.

Après son passage en conseil des ministres, le projet de loi pourrait se être présenté en juin au Parlement pour une adoption définitive, après examen en procédure accélérée, pendant la session exceptionnelle.

Article réservé aux abonnés du « Quotidien de la formation »

**Vous êtes abonné ? Connectez-vous**



## « La loi du 5 mars 2014 conforte nos réalisations en matière de formation des détenus, de lutte contre l'illettrisme et contre le décrochage scolaire » (Catherine Veyssy, Région Aquitaine)

> Auteur

**Philippe Grandin**

**« Pour la Région, la mise en œuvre de la loi formation, un an après sa promulgation, se télescope avec l'harmonisation des politiques formation avec les deux autres Régions, Limousin et Poitou-Charentes, dans le cadre de leur fusion. Car si la loi confie aux Régions la formation des publics prioritaires, nous devons prendre en compte la politique volontariste menée par chacune d'entre elles »,** considère Catherine Veyssy, vice-présidente de la Région Aquitaine en charge de la formation professionnelle, interrogée par le *Quotidien de la formation* le 6 mars.

Selon l'élue régionale, la mise en œuvre de la loi « arrive donc à un moment complexe ». Cependant, ajoute-elle, « cela conforte ce que nous avons déjà réalisé en matière de formation des détenus, de lutte contre l'illettrisme et contre le décrochage scolaire ».

Au sujet de la coordination, par la Région, des actions des différents organismes participant au service public régional de l'orientation (SPRO), et de la mise en place du conseil en évolution professionnelle (CEP), « une partie du travail sur l'opérationnalité des structures qui concourent au SPRO dans les nouveaux périmètres des Régions est en cours et cela ne posera pas de

problèmes à court terme car nous poursuivons un objectif commun », celui de permettre à tous les publics de disposer d'un égal accès à l'information et à l'orientation tout au long de leur vie.

« L'essentiel est de prendre du temps pour évaluer ce que chaque structure fait et de trouver le fonctionnement adéquat pour le déployer ensuite sur le nouveau territoire constitué de douze départements (NDLR, suite à la fusion des trois Régions). La ligne conductrice est bien d'être en capacité de garantir pour tous publics l'égal accès à l'information et à la formation. La dimension géographique nous incite à déployer de grands moyens et nous le ferons », annonce Catherine Veyssy.

Article réservé aux abonnés du « Quotidien de la formation »

**Vous êtes abonné ? Connectez-vous**



## Illettrisme : le Ceser Languedoc-Roussillon propose une rémunération des personnes qui intègrent le dispositif « compétences clés »

> Auteur

**Philippe Grandin**

**Un rapport d'autosaisine du Conseil économique, social et environnemental régional (Ceser) du Languedoc-Roussillon [1] porte sur la formation professionnelle des populations en situation d'illettrisme.**

Dans ce rapport de décembre 2014, la commission Emploi, Formation et Gestion des temps du Ceser a souhaité étudier les perspectives de l'une des nouvelles missions spécifiques transférées à la Région dans le cadre du service public régional de la formation professionnelle en Languedoc-Roussillon, à savoir la lutte contre l'illettrisme à travers la formation.

En effet, la loi du 5 mars 2014 relative à la formation prévoit que la « Région contribue à la lutte contre l'illettrisme sur le territoire régional, en organisant des actions de prévention et d'acquisition d'un socle de connaissances et de compétences défini par décret » (NDLR, en attente de parution).

La première partie du rapport est consacrée à un diagnostic des caractéristiques des populations en situation d'illettrisme et à l'organisation spécifique mise en place. La seconde partie porte sur la formation professionnelle en tant qu'outil majeur de lutte contre l'illettrisme. Enfin, les conseillers du Ceser proposent quelques préconisations à l'attention des élus régionaux pour favoriser le transfert de compétences entre l'État et la Région.

Dans la seconde partie, le rapport précise qu'environ 3 000 personnes sont formées par an, via le dispositif de l'État « compétences clés » (ou savoirs de base), en Languedoc-Roussillon. De son côté, la Région finance 6 650 places de formation sur les savoirs de base, soit 2 millions

d'euros par an, dont 900 000 euros au titre du FSE (Fonds social européen).

Globalement, de janvier 2010 à août 2014, 8 965 personnes ont participé à une formation (70 % sont des femmes, 64 % sont orientées par Pôle emploi). Seuls 50 % des personnes ont terminé la formation. Cependant, pour l'Association régionale des Missions locales (ARML), relève le rapport, le programme « compétences clés », « souffre de deux lacunes : il ne s'inscrit pas suffisamment dans un projet professionnel et il ne donne pas droit à rémunération ». En outre, il convient désormais de mieux articuler le dispositif « compétences clés » avec les autres dispositifs de la Région et de l'inscrire davantage dans le cadre d'un parcours de formation.

En matière de préconisations, les conseillers du Ceser mettent en avant la nécessité d'améliorer le repérage et le suivi des publics en situation d'illettrisme. Cela suppose « la mise en place par le Conseil régional de formations à destination des prescripteurs de formation (Missions locales, Pôle emploi) et des conseillers formation des Opca ».

Une autre préconisation est d'assurer la rémunération des personnes qui intègrent le dispositif « compétences clés ». L'estimation du coût de la rémunération s'élève à « environ 450 000 euros par an sur la base de 1 000 stagiaires terminant la formation et sur la base d'un coût moyen de 450 euros par stagiaire ».

À ce montant s'ajoutent 200 000 euros au titre des cotisations sociales et des frais de gestion.

Note :

[1] Consulter le rapport du Ceser Languedoc-Roussillon.

Article réservé aux abonnés du « Quotidien de la formation »

**Vous êtes abonné ? Connectez-vous**



## L'insertion professionnelle des jeunes Ultramarins passe par une meilleure coordination des acteurs concernés (avis du Cese)

> Auteur

**Philippe Grandin**

**Le Conseil économique, social et environnemental (Cese[1]) a adopté à l'unanimité en séance plénière, le 11 février, son avis sur *Le défi de l'insertion professionnelle et sociale des jeunes Ultramarins*.**

« *Le diagnostic relatif à la situation des jeunes Ultramarins est sombre mais il y a de l'espoir* », a souligné Eustase Janky, rapporteur de l'avis au nom de la délégation à l'outre-mer du Cese, dans sa présentation de l'avis sur le site de l'institution.

Cette situation se caractérise par diverses difficultés : décrochage scolaire, illettrisme (taux quatre fois supérieur à celui de l'Hexagone), taux de chômage particulièrement élevé (plus de 40 % des jeunes âgés de 15 à 29 ans au chômage sur la plupart des territoires, avec un cumul de 55 % à Mayotte), accroissement des inégalités...

Face à ce constat, le Cese a formulé des propositions concrètes qui visent « *moins la création de nouvelles structures que la nécessité de conforter les dispositifs existants, de renforcer l'adaptation des politiques publiques aux réalités locales et de mieux coordonner les acteurs concernés* ».

Les préconisations formulées dans l'avis s'organisent autour de cinq axes de réflexion. Le premier, qui constitue un préalable aux autres recommandations, est l'amélioration de la connaissance sur la formation et l'insertion professionnelle et sociale des jeunes Ultramarins de manière à rendre plus efficaces les politiques publiques. Cela consiste « *à mieux dénombrer le nombre de jeunes Ultramarins en tenant compte*

*des flux migratoires et à mieux évaluer leur parcours scolaire et professionnel afin de rendre plus adéquates les conditions de leur insertion sur le marché du travail et dans la société* ».

En matière de lutte contre l'illettrisme et le décrochage scolaire, autre axe de réflexion, « *il existe plus de 360 plateformes pour accueillir les décrocheurs mais les acteurs sont mal coordonnés* », a relevé Eustase Janky. Le Cese préconise donc « *d'implanter et de mieux coordonner dans tous les territoires ultramarins les dispositifs existants (Agence nationale de lutte contre l'illettrisme, plateformes de suivi et d'appui aux jeunes en difficulté scolaire, réseau « Formation, qualification, emploi » (FoQuaLe), etc.)* ».

En outre, pour améliorer l'accès à l'emploi des jeunes Ultramarins, le Cese invite à « *former pour mieux répondre aux besoins de leurs territoires, et de renforcer les moyens du Service militaire adapté (SMA) qui a montré toute son efficacité* ».

L'accès à l'alternance et au premier emploi, notamment dans le cadre du plan de relance de l'apprentissage, doit être favorisé tout comme « *l'insertion des jeunes à travers l'engagement associatif en reconnaissant et validant leurs acquis non formels* ». Le Cese recommande enfin la promotion de certaines filières d'emploi dans le cadre d'un nouveau modèle de développement de chacune des collectivités ultramarines.

Note :

[1] [www.lecese.fr/content/le-cese-se-prononcera-sur-linsertion-professionnelle-et-sociale-des-jeunes-ultramarins](http://www.lecese.fr/content/le-cese-se-prononcera-sur-linsertion-professionnelle-et-sociale-des-jeunes-ultramarins)

Article réservé aux abonnés du « Quotidien de la formation »

**Vous êtes abonné ? Connectez-vous**

Le Quotidien de la formation • 18 DÉCEMBRE 2014



## Les « passerelles vers la qualification » proposées par les régions ne figureront pas dans le socle de compétences et de connaissances

> Auteur

**Benjamin d'Algerre**

**Examiné le 16 décembre 2014 en séance plénière par le Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (Cnefop), le projet de décret relatif au « socle de compétences et de connaissances » a reçu un avis favorable de l'instance.**

À la demande des régions, un groupe de travail devrait cependant étudier les possibilités d'associer à ce socle un ensemble de « passerelles vers la qualification » accessibles aux publics de niveau inférieur au CAP.

Au sortir de cette plénière où était débattue la question du « socle de compétences et de connaissances professionnelles » (ce « portefeuille de savoirs fondamentaux » qu'un individu est tenu de maîtriser afin de favoriser son insertion professionnelle et son accès à la formation), les régions s'avouaient partagées entre satisfaction et déception.

*« Satisfaction de voir ce socle reconnu comme un droit opposable faisant désormais l'objet d'une certification. Déception parce que nous ne sommes pas parvenus à convaincre les partenaires sociaux d'y intégrer un certain nombre de modules de "pré-qualification" à destination des publics les moins qualifiés afin de leur permettre d'accéder à une*

*première passerelle vers la qualification »* expliquait Pascale Gérard, vice-présidente de l'Association des Régions de France (ARF) à l'issue de cette séance de travail.

### **Un socle distinct de celui de l'Éducation nationale**

Dans sa rédaction, le projet de décret recensait 7 aptitudes définissant ce socle de compétences minimales : communiquer en français ; utiliser les règles de base de calcul et du raisonnement mathématique ; utiliser les techniques usuelles de l'information et de la communication numérique ; savoir travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe ; savoir travailler en autonomie et à réaliser un objectif individuel ; disposer de la capacité d'« apprendre à apprendre » tout au long de la vie et maîtriser les gestes et postures et le respect des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales élémentaires.

Autant de « connaissances de base » susceptibles d'être acquises par le biais du compte personnel de formation (CPF) qui avaient nourri le débat (déjà entre régions et partenaires sociaux) lors des réunions de la concertation quadripartite à laquelle le Cnefop a succédé... et où les débats se sont prolongés. *« Pour les uns, le texte proposait un socle trop éloigné de celui de*

*l'Éducation nationale ; pour les autres, il s'en rapprochait trop »* observait Franck Mikula, secrétaire national emploi-formation à la CFE-CGC, organisation qui aurait apprécié voir un module consacré à la connaissance de la vie des entreprises intégrée au socle, mais dont la position finale s'est alignée sur celle des autres partenaires sociaux.

« *C'est une bonne chose de ne pas avoir créé de confusion entre ce socle et celui inscrit dans le Code de l'Éducation »* notait pour sa part Jean-Marie Truffat, secrétaire national chargé de la formation à l'Unsa, qui regrette toutefois son adossement à l'inventaire des certifications et habilitations. La FSU, quant à elle, a exprimé un avis défavorable envers ce texte.

### **Des passerelles possibles via la lutte contre l'illettrisme**

« *L'obstination des partenaires sociaux dans leur refus d'intégrer cette passerelle de compétences au socle est incompréhensible »*, soulignait Pascale Gérard. Des partenaires sociaux qui, de leur côté jugent que le socle n'a pas vocation à apporter cette pré-qualification.

« *La pré-qualification est un objet de débat, mais ce n'est pas au socle de la régler »*, tranchait

Christian Janin, vice-président CFDT du Cnefop. Pas de passerelle, donc, mais une main tendue de la DGEFP sous la forme d'un groupe de travail chargé d'étudier les possibilités, pour les régions, d'y intégrer les actions qu'elles financent au titre de la lutte contre l'illettrisme, sujet sur lequel les Conseils régionaux auront pleine compétence le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

---

Article réservé aux abonnés du « Quotidien de la formation »

**Vous êtes abonné ? Connectez-vous**



**Philippe Grandin**  
journaliste à Centre Inffo

Groupements d'employeurs  
pour l'insertion

## TUTORAT ET FORMATION POUR LES PUBLICS PEU QUALIFIÉS



LÉGISLATION

**L** A LOI DU 5 MARS 2014  
RELATIVE À LA FORMATION  
PROFESSIONNELLE,  
À L'EMPLOI ET LA  
DÉMOCRATIE SOCIALE A PERMIS  
UNE RECONNAISSANCE DES  
GROUPEMENTS D'EMPLOYEURS  
POUR L'INSERTION ET LA  
QUALIFICATION (GEIQ).

*"Après vingt années d'existence plus ou moins discrète, il s'agit pour nous d'une consécration", souligne Didier Piard, secrétaire général de la Fédération française des Geiq.*

*"Le réseau des Geiq compte aujourd'hui 146 groupements, avec une augmentation régulière de 10 % chaque année. La reconnaissance inscrite dans la loi renforce la reconnaissance de la part de nos partenaires et celle relative à l'insertion professionnelle dans le cadre de l'entreprise", ajoute-t-il.*

Les Geiq sont des associations à but non lucratif qui ont pour objet d'organiser des parcours d'insertion et de qualification au profit de personnes rencontrant des difficultés d'insertion professionnelle (jeunes sans qualification, demandeurs d'emploi de longue durée, bénéficiaires du RSA) et en vue de satisfaire les besoins de main-d'œuvre des entreprises qui

les composent. Ils recourent principalement à l'alternance et en particulier au contrat de professionnalisation comme support de leurs parcours d'insertion et de qualification.

Le financement des Geiq est principalement assuré par les entreprises adhérentes et les Opca, et pour une part modeste, par l'État et les collectivités territoriales.

La réforme du financement de la formation professionnelle portée par la loi du 5 mars 2014 pourrait donc restreindre le financement de certains Opca à leur profit.

*"Nous avons rencontré l'ensemble des Opca concernés, de Constructyis à Uniformalion en passant par Opcalia, Agefos-PME, pour savoir comment pérenniser le soutien aux Geiq dans la mesure où le tutorat et les actions de formation des publics peu qualifiés constituent deux grands piliers pour nous. La décision des conseils d'administration des Opca s'échelonne aujourd'hui sur certains modèles de financement. Nous avons quelques inquiétudes sur le financement de certains de nos secteurs d'activité, mais nous sommes tout de même sereins sur le plan de l'accompagnement", expose Didier Piard.*

Le réseau souhaite également

*"une impulsion" du Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP) en matière de financement des contrats de professionnalisation. Enfin, la Fédération attend pour juin prochain la publication du décret relatif aux nouvelles modalités de la labellisation des Geiq ainsi que l'arrêté définissant le cahier des charges de la labellisation. ●*

### UNE NOUVELLE FÉDÉRATION POUR LES GEIQ

Fin 2014, le Comité national de coordination et d'évaluation des Groupements d'employeurs pour l'insertion et la qualification (CNCE-Geiq) a changé d'identité en devenant la Fédération française des Geiq. Ce changement intervient à l'occasion des 20 ans du CNCE, structure nationale fédérant le réseau des Geiq. La nouvelle Fédération française est présidée par Héric Quettelart, et elle a pour slogan : "Les Geiq, la plus belle façon d'embaucher". Le nouveau site de la Fédération a ouvert en février 2015 à l'adresse suivante : [www.lesgeiq.fr](http://www.lesgeiq.fr)



Pour construire  
votre projet  
professionnel



**O**rientation  
pour tous

[www.orientation-pour-tous.fr](http://www.orientation-pour-tous.fr)

Retrouvez-nous sur :

 <http://www.facebook.com/orientationpourtous>

 [http://twitter.com/opt\\_orientation](http://twitter.com/opt_orientation)



## France Stratégie propose de mobiliser le compte personnel de formation et le conseil en évolution professionnelle dans la lutte contre l'illettrisme

> Auteur

**Benjamin d'Alguerre**

**Dans sa note d'analyse *Lutter contre l'illettrisme, un impératif économique et social* rendue publique le 31 août 2015, le club de réflexion France Stratégie estime à 50 millions d'euros supplémentaires par an les efforts nécessaires à la réduction par deux du taux d'illettrisme en France dans les dix ans à venir.**

Un objectif pour lequel les deux auteurs, Nicolas Charles [1] et Quentin Delpéch [2], proposent de mobiliser ces deux outils nouveaux que sont le compte personnel de formation (CPF) et le conseil en évolution professionnelle (CEP).

Certes, entre 2004 et 2011, le taux d'illettrisme des français a chuté de 9 % de la population à « seulement » 7 %. Un résultat que les auteurs de la note expliquent principalement par le remplacement des générations étant donné que les seniors sont davantage touchés que leurs cadets.

N'empêche : 2,5 millions d'adultes sont encore concernés. Sans compter que selon les résultats de l'enquête PIAAC [3] réalisée en 2013, les Français se classent en queue de peloton en matière de maîtrise des compétences-clés (calcul et lecture/écriture) parmi les pays de l'OCDE en décrochant la 21<sup>e</sup> position sur 24, juste devant l'Espagne et l'Italie, mais loin derrière le Japon, la Finlande ou les Pays-Bas.

« Alors que 22,5 % des adultes japonais sont capables de comprendre et d'utiliser des informations complexes contenues dans différents textes et, à partir de là, en faire des déductions et d'argumenter par écrit de manière élaborée, moins de 8 % des adultes français sont en mesure de le faire », déplorent les auteurs de la note.

Pour autant, les adultes ne sont pas les seuls concernés, puisque les résultats des évaluations menées lors des Journées défense et citoyenneté (JDC) estiment à 9,6 % la proportion de jeunes de moins de 17 ans y ayant participé (soit 72 000 jeunes sur 750 000 participants à ces journées) ne maîtrisant pas la lecture. Quant aux jeunes reconnus en situation d'illettrisme à l'issue de ces journées, leur taux frôle les 4 %, soit 31 000.

Une situation d'autant plus préoccupante sur le plan économique et social que la non-maîtrise des compétences-clés pèse douloureusement sur l'insertion ou le maintien dans l'emploi. Or, sur ce plan, la formation professionnelle continue demeure inégalitaire puisqu'en 2012, 68 % des cadres (donc parmi les populations les mieux formées au départ) avaient eu accès à la formation contre 37 % des ouvriers.

Ces inégalités concernent également le statut social (51 % des salariés bénéficient d'actions de formation contre 33 % des non-salariés), l'âge (les seniors en emploi accèdent deux fois moins à la formation que les juniors) ou encore le domaine d'activité (23 % des salariés de l'agriculture et 38 % de ceux de la construction ont pu en bénéficier alors que ces deux activités sont celles où l'on rencontre les plus forts taux d'illettrisme).

### S'attaquer au noyau dur

Dans leur note, Nicolas Charles et Quentin Delpéch développent ainsi l'ossature d'une politique volontariste qui propose de s'attaquer au noyau dur (740 000 adultes, 31 000 jeunes) des personnes en situation d'illettrisme afin d'en réduire le nombre par deux d'ici à 2025, indépendamment de l'âge des publics concernés.

« On pourrait se focaliser sur la jeunesse en considérant que l'investissement est plus utile. Il reste que, dans un contexte de faible accès à la formation, d'allongement de la vie professionnelle et d'intensification des changements technologiques, un ciblage des seniors se justifie tout autant qu'une prise en compte des situations d'illettrisme chez les jeunes » observent-ils.

À cet effet, les deux chercheurs suggèrent la mise en place de dotations spécifiques au compte personnel de formation en octroyant des heures particulièrement consacrées à la lutte contre l'illettrisme à raison de 2 000 euros pour 150 heures. Une hypothèse financière qu'ils tirent des dispositifs mis en place par Pôle emploi.

Pour les scolaires, la note recommande la mise en place d'un soutien personnalisé au sein des établissements piloté au niveau interministériel, plus efficace, selon eux, que l'externalisation de la prise en charge.

Pour les adultes, les actions pourraient débiter par un repérage et une prise en charge à l'occasion des entretiens relatifs au conseil en évolution professionnelle. À cette occasion, les conseillers pourraient aider les actifs à mobiliser leur CPF pour accéder à la formation à l'acquisition des compétences clés.

### Un projet estimé à 210 millions d'euros par an

Selon les calculs des rédacteurs de l'analyse, ces actions pourraient représenter un coût total de 210 millions d'euros chaque année, soit 50 millions de plus que les 160 millions dédiés à la lutte contre l'illettrisme annuellement.

« Cette augmentation n'implique pas nécessairement une dépense budgétaire supplémentaire », affirment toutefois Nicolas Charles et Quentin Delpéch. « Elle pourra être principalement couverte par les fonds mutualisés de la formation notamment via le financement dédié au compte personnel de formation. Cette évolution peut sembler modeste au vu de son coût. Elle est pourtant ambitieuse et devrait être considérée comme une priorité au regard des effets escomptés sur la société française. »

---

#### Notes :

[1] Maître de conférence en sociologie, Université de Bordeaux.

[2] Du département Travail et emploi de France Stratégie.

[3] Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PIAAC) de l'OCDE.

Article réservé aux abonnés du « Quotidien de la formation »

**Vous êtes abonné ? Connectez-vous**

L'essentiel

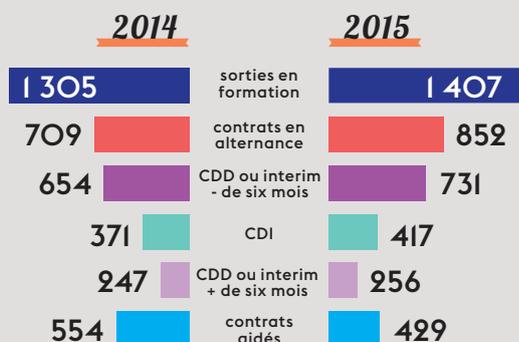


## L'ACTIVITÉ DES ÉCOLES DE LA DEUXIÈME CHANCE EN 2015

Les Écoles de la deuxième chance ont pour objectif d'assurer l'insertion sociale, citoyenne et professionnelle de jeunes adultes sans qualification et sans emploi. Ces 107 É2C sont rassemblées autour de l'association Réseau des Écoles de la deuxième chance, qui vient de rendre public son rapport d'activité 2015.

### ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

LES É2C ONT ATTEINT EN 2015 LEUR PLUS HAUT TAUX DE SORTIES POSITIVES DEPUIS 2009.



Soit 59 % de sorties positives

4 092

SORTIES POSITIVES EN 2015



### 15 000 JEUNES ACCUEILLIS EN 2016

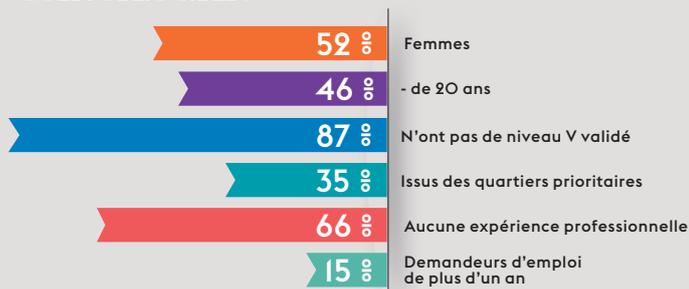
LE RÉSEAU EST PRÉSENT DANS 56 DÉPARTEMENTS DE MÉTROPOLE ET D'OUTRE-MER.



20,5

ANS, C'EST L'ÂGE MOYEN DES STAGIAIRES

### QUEL PUBLIC CIBLE ?



78 %

DES JEUNES EFFECTUENT UN PARCOURS COMPLET (DURÉE MOYENNE : SIX MOIS)

*À la une*

## *Les Ateliers de pédagogie personnalisée* FÊTENT LEURS 30 ANS

Tout au long de cette année, les Ateliers de pédagogie personnalisée fêtent leurs 30 ans. Après la signature en avril d'une convention de partenariat entre la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) et l'Association pour la promotion du label APP (APapp), ils se placent en première ligne du champ des compétences et savoirs de base.

Nicolas Deguerry et Cédric Morin

### 3 RAISONS DE LIRE CET ARTICLE

La **convention** avec la DGEFP

Une **réponse** aux besoins pour le socle de compétences

Des **témoignages** de bénéficiaires

*À la une*

LES ATELIERS DE PÉDAGOGIE PERSONNALISÉE FÊTENT LEURS 30 ANS

## EN PREMIÈRE LIGNE POUR LE "SOCLE DE COMPÉTENCES"

Les APP permettent à des adultes de se former selon une démarche d'«*autoformation accompagnée*». Leur nombre avait été divisé par quatre en huit ans, mais une nouvelle convention signée avec la DGEFP leur permet de repartir de l'avant.

# À

la tête de l'animation nationale du réseau des Ateliers de pédagogie personnalisée lors de l'arrêt du financement de la mission au 31 décembre 2006, Michel Tétart peut savourer.

Aujourd'hui conseiller bénévole de l'APapp, il a été l'une des chevilles ouvrières d'un inlassable travail de communication auprès des pouvoirs publics qui s'est concrétisé, en avril dernier, par la signature d'une convention avec la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle. «*Une belle forme de reconnaissance de toute l'antériorité du réseau APP sur le socle*», salue-t-il.

Ce que la DGEFP n'hésite pas à formuler elle-même, en soulignant «*le rôle et l'expertise du réseau APP en matière de lutte contre l'illettrisme, préfigurateur des travaux menés dans le cadre de la définition puis de la mise en œuvre du socle de connaissances et de compétences professionnelles*».

### La labellisation APP

Aux termes de la convention, c'est le positionnement du réseau APP sur les marchés publics qui devrait se trouver facilité. Ceci, avec l'engagement pris par la DGEFP de mieux relayer l'action des APP auprès de ses partenaires et opérateurs, mais aussi d'informer de façon proactive les APP sur les institutions et programmes mobilisables. Dans un souci de construction de «*modes de coopération concrets et opérationnels*», la DGEFP siège désormais au comité national d'orientation et de suivi des APP et devient membre de la commission nationale de labellisation APP. À cet égard Marie-Anne Corbin, direc-

trice de l'APapp, le souligne : «*Nous ne défendons pas une institution, mais un label, potentiellement accessible à qui le souhaite, de l'association aux entreprises privées, chambres de commerce et d'industrie, Gréta ou CFA...*»

Fondé à la fois sur une démarche de certification Afnor et un suivi de l'APapp, «*le label APP ajoute le fond à la forme en intégrant une dimension pédagogique*», estime Michel Tétart. «*Co-construit et co-réfléchi*», le label est selon lui un «*véritable travail de réseau source de mutualisation et de fédération*». D'où, selon Marie-Anne Corbin, «*une opérationnalité immédiate et nationale*».

### Les bénéficiaires prennent la parole

Les Ateliers de pédagogie personnalisée assurent des actions de formation de courte durée portant sur des contenus de culture générale et d'apprentissage technologique de base. Ils répondent ainsi «*de façon permanente, individualisée et contractuelle*» aux demandes de formation émanant d'un public diversifié. Le contenu ne vise pas nécessairement l'accès direct à l'emploi, mais bien à combler des lacunes qui handicapent le bénéficiaire.

«*Dans un premier temps j'ai fait des tests de niveau avec l'APP de Haguenau, en Alsace*», témoigne une bénéficiaire, Marie-Noëlle Mastio. «*J'ai d'abord travaillé le français, ce qui m'a permis de faire moins de fautes d'orthographe, mais aussi d'accompagner ma fille dans sa scolarité.*» De son côté, Gokkiz Ozcan a été ●●●



**120**  
Ateliers de  
pédagogie  
personnalisée

## À la une

LES ATELIERS DE PÉDAGOGIE PERSONNALISÉE FÊTENT LEURS 30 ANS

Les équipes et les responsables des APP lors des Assises 2013.



### 3 QUESTIONS À

**Jean Vanderspelden**, consultant indépendant, ITG Paris

## “Un label extrêmement intéressant pour la démarche qualité”

**Les APP fêtent leurs 30 ans, quel regard portez-vous sur l'évolution de ce réseau ?**

Après le chaos généré par la révision générale des politiques publiques, le réseau APP a vécu une phase de stabilisation suivie d'une phase de restructuration. Je pense qu'il a aujourd'hui enfin établi son rebond et mériterait d'être mieux soutenu. En affirmant la nécessité de rééquilibrer nos dispositifs vers les adultes faiblement qualifiés, le contexte de la réforme est porteur pour le réseau, qui devrait être mobilisé à la fois par les Conseils régionaux et les Opca. D'autre part, le label APP est un repère qui me semble extrêmement intéressant pour la mise en œuvre du futur décret qualité, dont les critères résonnent

fortement avec ceux déjà mis en œuvre par les APP.

**Quels sont aujourd'hui ses principaux atouts ?**

Son cahier des charges, qui porte les hypothèses fondatrices de la pratique APP autour de l'autoformation accompagnée. Plus le numérique se développe, plus la société se complexifie, et plus le concept d'autoformation, accompagnée, j'insiste, devient une pratique qui permet à tout citoyen d'assurer sa place au sein de la société. Ce concept, avec l'individualisation et la personnalisation, me semble vraiment être un atout très fort.

**Le compte personnel de formation est-il une chance pour les APP ?**

Le CPF est une bonne idée en soi, à condition que sa mise en œuvre

soit opérationnelle et que l'ensemble des verrous soient rapidement levés. Or, le consultant Jean-Pierre Willems pointe bien que derrière les bonnes idées de la réforme, notre système paritaire génère une somme de verrous qui posent problème : au 22 mai 2015, il y avait 47 035 CPF en attente de financement, pour 987 CPF financés. Et je ne suis pas sûr que les Opca soient en mesure de gérer les demandes individuelles. On arrive au paradoxe d'une réforme faite pour former le plus possible d'adultes peu qualifiés, qui aboutit à l'inverse en raison de la multiplication des contradictions et des freins. Les opérateurs qui s'occupent d'adultes peu qualifiés, APP ou pas, sont en difficulté.

Propos recueillis par Nicolas Deguerly

En Ateliers de pédagogie personnalisée.



### REPÈRES

#### QUELQUE 120 ATELIERS DE PÉDAGOGIE PERSONNALISÉE

De 480 APP et quelque 200 antennes début 2007, le réseau des Ateliers de pédagogie personnalisée est passé à environ 120 et une soixantaine d'antennes, répartis dans quatorze régions de métropole et six territoires d'outre-mer début 2015. La directrice de l'Association pour la promotion du label APP (APapp), Marie-Anne Corbin, et l'animateur du réseau, Michel Tétart, sont les premiers à le reconnaître : “La question du maillage territorial est l'un de nos défis majeurs.”

## À la une

LES ATELIERS DE PÉDAGOGIE PERSONNALISÉE FÊTENT LEURS 30 ANS

### “APP” : QU’EST-CE QUE C’EST ?

Un Atelier de pédagogie personnalisée (APP) est un espace de formation permettant l'accès aux “compétences-clés” pour tout public adulte.

La prestation sur mesure, adaptée à chaque personne, garantit le développement de l'autonomie des apprentissages.

### 7 principes fondamentaux

sont inscrits dans le cahier des charges national.



### 1 label pédagogique

attribué à des organismes de formation divers qui en font la demande suivant une procédure de labellisation menée par Afnor Certification.



### Programme adapté à l'apprenant

Autre témoignage : Nicolas Mann était en 2013 bénéficiaire du RSA, mais souhaitait préparer un concours d'agent administratif quand il a été pris en charge par l'APP de Saverne, en Alsace : *“Chaque programme est adapté à l'apprenant. Je devais travailler la grammaire, l'orthographe, la conjugaison et les mathématiques.”* Il ajoute : *“Je n'ai finalement pas réussi le concours que je préparais, mais je n'ai pas perdu mon temps, car j'ai appris à organiser mon travail. Je suis devenu assistant d'éducation dans un collège. Et je solliciterai à nouveau les APP pour repasser ce concours.”*

### Refaire appel aux APP

Même en cas de réussite, l'APP peut être sollicité à nouveau. Agent de restauration dans un club des seniors à la ville de Meudon, Josette Garcia-Hertel voulait obtenir une promotion et donc, passer un examen. *“Pendant un an, j'ai suivi des ateliers en mathématiques et français tous les après-midi. Je n'avais jamais passé d'examen, et le fait de croiser d'autres stagiaires m'a rassurée. Les formateurs nous stimulaient. J'ai bénéficié d'une préparation à l'examen, notamment à l'oral avec des simulations, et finalement je l'ai réussi, grâce à l'APP. Depuis, j'ai obtenu ma promotion et je me renseigne sur les examens pour passer agent de maîtrise”,* sourit celle qui envisage à nouveau de faire appel à l'APP de Châtillon qui l'avait accompagnée. ●

“Le temps des apprenants”, le 1<sup>er</sup> avril au Cnam.

●●● soutenue par l'APP de Lille tout d'abord pour apprendre le français. *“J'ai été inscrite en 2010 à l'APP, je redoutais de ne pas pouvoir concilier les cours avec mes horaires de travail, les formateurs se sont adaptés. Ensuite, ils m'ont orientée vers une VAE pour un CAP restauration. Finalement, ils m'ont accompagnée pour suivre une formation coiffure”,* explique-t-elle.

# Le magazine *des acteurs* *de la formation professionnelle*



www.actualite-  
de-la-formation.fr



Tous les produits de la formation  
sont disponibles sur la boutique en ligne  
[boutique.centre-info.fr](http://boutique.centre-info.fr)

Abonnement et renseignement :

Tél. : 01 55 93 91 80/91 - Télécopie : 01 55 93 17 28  
1 an d'abonnement à Inffo Formation (tarif 2016)

France métropolitaine : 190,00 € HT, 193,99 € TTC

Tarifs DROM et autres, nous contacter



Publicité Centre Info



Centre Info

# ANNEXE 1

Site <http://www.droit-de-la-formation.fr> : actualités

## Garantie jeunes : prolongation de l'expérimentation

[www.droit-de-la-formation.fr/vos-rubriques/actualites/actualite-juridique/garantie-jeunes-prolongation-de-l-experimentation.html](http://www.droit-de-la-formation.fr/vos-rubriques/actualites/actualite-juridique/garantie-jeunes-prolongation-de-l-experimentation.html)

## Mise en œuvre de la convention pluriannuelle d'objectifs (CPO) entre l'Etat et les Missions locales pour 2015 – 2018

[www.droit-de-la-formation.fr/vos-rubriques/actualites/actualite-juridique/mise-en-oeuvre-de-la-convention-pluriannuelle-d-objectifs-cpo-entre-l-etat-et.html](http://www.droit-de-la-formation.fr/vos-rubriques/actualites/actualite-juridique/mise-en-oeuvre-de-la-convention-pluriannuelle-d-objectifs-cpo-entre-l-etat-et.html)

## Mesures d'accompagnement de jeunes de quartiers défavorisés

[www.droit-de-la-formation.fr/vos-rubriques/actualites/actualite-juridique/mesures-d-accompagnement-de-jeunes-de-quartiers-defavorises.html](http://www.droit-de-la-formation.fr/vos-rubriques/actualites/actualite-juridique/mesures-d-accompagnement-de-jeunes-de-quartiers-defavorises.html)

## L'expérimentation du Pacte de la 2ème chance élargie

[www.droit-de-la-formation.fr/vos-rubriques/actualites/actualite-juridique/l-experimentation-du-pacte-de-la-2eme-chance-elargie.html](http://www.droit-de-la-formation.fr/vos-rubriques/actualites/actualite-juridique/l-experimentation-du-pacte-de-la-2eme-chance-elargie.html)

## Dispositions formation de l'avant-projet de loi « Égalité et citoyenneté »

[www.droit-de-la-formation.fr/vos-rubriques/actualites/actualite-juridique/dispositions-formation-de-l-avant-projet-de-loi-egalite-et-citoyennete.html](http://www.droit-de-la-formation.fr/vos-rubriques/actualites/actualite-juridique/dispositions-formation-de-l-avant-projet-de-loi-egalite-et-citoyennete.html)

## Accès des détenus aux activités d'insertion par l'activité économique

[www.droit-de-la-formation.fr/vos-rubriques/actualites/actualite-juridique/l-acces-des-detenus-aux-activites-d-insertion-par-l-activite-economique-decret.html](http://www.droit-de-la-formation.fr/vos-rubriques/actualites/actualite-juridique/l-acces-des-detenus-aux-activites-d-insertion-par-l-activite-economique-decret.html)

## Mayotte : accompagnement des jeunes vers l'emploi et contrat d'insertion dans la vie sociale

[www.droit-de-la-formation.fr/vos-rubriques/actualites/actualite-juridique/mayotte-accompagnement-des-jeunes-vers-l-emploi-et-contrat-d-insertion-dans-la.html](http://www.droit-de-la-formation.fr/vos-rubriques/actualites/actualite-juridique/mayotte-accompagnement-des-jeunes-vers-l-emploi-et-contrat-d-insertion-dans-la.html)

## Promouvoir la mobilité internationale des jeunes et de la coopération européenne et internationale

[www.droit-de-la-formation.fr/vos-rubriques/actualites/actualite-juridique/promouvoir-la-mobilite-internationale-des-jeunes-et-de-la-cooperation.html](http://www.droit-de-la-formation.fr/vos-rubriques/actualites/actualite-juridique/promouvoir-la-mobilite-internationale-des-jeunes-et-de-la-cooperation.html)

Site <http://www.droit-de-la-formation.fr> : fiches pratiques

### 3-6 : Socle compétences

- 3-6 : Socle de compétences et de connaissances

- 3-6-1 Modules constituant le Socle de connaissances et de compétences

[www.droit-de-la-formation.fr/fiches\\_pratiques/recueils/33/0/225138/477860/479505/461369/479514/479507](http://www.droit-de-la-formation.fr/fiches_pratiques/recueils/33/0/225138/477860/479505/461369/479514/479507)

### 2-2 : Action formation

- 2-2-1 Actions de formation

Actions de lutte contre l'illettrisme et en faveur de l'apprentissage de la langue française

[www.droit-de-la-formation.fr/fiches\\_pratiquesrecueils/33/0/225138/477860/478247/465284/465280/463260](http://www.droit-de-la-formation.fr/fiches_pratiquesrecueils/33/0/225138/477860/478247/465284/465280/463260)

### 23-12 : Financement formation Région Voir encadré du 23-12 : Financement de formation par la Région

[www.droit-de-la-formation.fr/fiches\\_pratiques/recueils/33/0/232527/232528/474028/479650/479651/465386](http://www.droit-de-la-formation.fr/fiches_pratiques/recueils/33/0/232527/232528/474028/479650/479651/465386)

**27-1 : FSE**

Voir encadré du 27-1 : Axes prioritaires, objectifs, bénéficiaires

[www.droit-de-la-formation.fr/fiches\\_pratiques/recueils/33/0/232527/477877/474031/467106/467107/464353](http://www.droit-de-la-formation.fr/fiches_pratiques/recueils/33/0/232527/477877/474031/467106/467107/464353)

**36-2 : APP**

Ateliers de pédagogie personnalisée (APP)

[www.droit-de-la-formation.fr/fiches\\_pratiques/recueils/33/0/232527/233953/474041/472510/472515/472513](http://www.droit-de-la-formation.fr/fiches_pratiques/recueils/33/0/232527/233953/474041/472510/472515/472513)

**36-3 : Formations internet et multimédia****• 36-3 B2i adultes****• 36-3 Formations internet et multimédia**

[www.droit-de-la-formation.fr/fiches\\_pratiques/recueils/33/0/232527/233953/474041/472510/472515/470547](http://www.droit-de-la-formation.fr/fiches_pratiques/recueils/33/0/232527/233953/474041/472510/472515/470547)

**• 36-3 NSI**

[www.droit-de-la-formation.fr/fiches\\_pratiques/recueils/33/0/232527/233953/474041/472510/472515/470547](http://www.droit-de-la-formation.fr/fiches_pratiques/recueils/33/0/232527/233953/474041/472510/472515/470547)

**• Passeport internet multimédia**

[www.droit-de-la-formation.fr/fiches\\_pratiques/recueils/33/0/232527/233953/474041/472510/472515/470547](http://www.droit-de-la-formation.fr/fiches_pratiques/recueils/33/0/232527/233953/474041/472510/472515/470547)

**Étranger****• 22-6 : Formation des travailleurs étrangers déjà intégrés en France : droit commun****• 22-6-3 Actions de lutte contre l'illettrisme et pour l'apprentissage du français financées par les entreprises**

[www.droit-de-la-formation.fr/fiches\\_pratiques/recueils/33/0/225138/236670/474046/468037/463167/468724](http://www.droit-de-la-formation.fr/fiches_pratiques/recueils/33/0/225138/236670/474046/468037/463167/468724)



Ressources documentaires de la formation

Toute la documentation sur l'orientation et la formation tout au long de la vie

## ANNEXE 2

### Repères bibliographiques

**La charte pour que le numérique profite à tous, mobilisons-nous contre l'illettrisme !**

**ANLCI. Agence nationale de lutte contre l'illettrisme**

Lyon : ANLCI, 2016, 6 p.

[www.actualite-de-la-formation.fr/IMG/pdf/charte\\_pour\\_que\\_le\\_numerique\\_profite\\_a\\_tous.pdf](http://www.actualite-de-la-formation.fr/IMG/pdf/charte_pour_que_le_numerique_profite_a_tous.pdf)

**Rapprochement du référentiel des compétences clés en situation professionnelle (RCCSP) et du référentiel Socle de connaissances et de compétences professionnelles**

**ANLCI. Agence nationale de lutte contre l'illettrisme**

Lyon : ANLCI, 2016, 10 p.

[www.anlci.gouv.fr/content/download/8179/292737/version/10/file/Correspondance+rccsp+cl%C3%A9A.pdf](http://www.anlci.gouv.fr/content/download/8179/292737/version/10/file/Correspondance+rccsp+cl%C3%A9A.pdf)

**Journée Défense et Citoyenneté 2015 : un jeune sur dix handicapé par ses difficultés en lecture**

**Philippe Arzoumanian, Claire Steinmetz, Jean-Philippe Rivière [et al.]**

Note d'information de la DEPP, n° 14, mai 2016, 4 p.

[http://cache.media.education.gouv.fr/file/2016/75/6/depp-ni-2016-14-JDC-2015\\_577756.pdf](http://cache.media.education.gouv.fr/file/2016/75/6/depp-ni-2016-14-JDC-2015_577756.pdf)

**La prévention et la lutte contre l'illettrisme à l'École**

Educagouv.fr, juin 2016

[www.education.gouv.fr/cid74737/la-prevention-et-la-lutte-contre-l-illettrisme-a-l-ecole.html](http://www.education.gouv.fr/cid74737/la-prevention-et-la-lutte-contre-l-illettrisme-a-l-ecole.html)

**Devenir acteur de la certification CléA : les clés de la réussite. Matinée d'actualité, 14 avril 2016**

**Catherine Quentric**

Saint-Denis-La Plaine : Centre Inffo, avril 2016, 101 p. (Dossier documentaire)

[www.ressources-de-la-formation.fr/index.php?lvl=notice\\_display&id=64272](http://www.ressources-de-la-formation.fr/index.php?lvl=notice_display&id=64272)

**Bilan 2015 des Journées Nationales d'Action contre l'illettrisme (JNAI)**

**ANLCI. Agence nationale de lutte contre l'illettrisme**

Lyon : ANLCI, 2015, 16 p.

[www.anlci.gouv.fr/content/download/7656/262669/version/1/file/ANLCI\\_bilanJNAI2015.pdf](http://www.anlci.gouv.fr/content/download/7656/262669/version/1/file/ANLCI_bilanJNAI2015.pdf)

**Lutter contre l'illettrisme : un impératif économique et social**

**Quentin Delpech, Nicolas Charles**

Note d'analyse - France Stratégie n°34, août 2015, 8 p.

[www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/notes\\_danalyse\\_ndeg34\\_web.pdf](http://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/notes_danalyse_ndeg34_web.pdf)

**Quel rapport au savoir chez les adultes en formation de base ?**

**Nacira Ait-Abdesselam**

Education permanente n° 203, juin 2015, pp. 195-204

[www.ressources-de-la-formation.fr/index.php?lvl=notice\\_display&id=8660](http://www.ressources-de-la-formation.fr/index.php?lvl=notice_display&id=8660)

**Compétences clés : définitions, usages et formalisation**

**René-Paul Arlandis, Jean-Claude Coulet**

CPC Etudes, n° 4, décembre 2014, 129 p.

[www.ressources-de-la-formation.fr/index.php?lvl=author\\_see&id=14353](http://www.ressources-de-la-formation.fr/index.php?lvl=author_see&id=14353)

**Autoformation accompagnée  
des adultes en situation d'illettrisme :  
guide de démultiplication des pratiques  
- Région Languedoc-Roussillon  
Jean Vanderspelden (coord.)**

Lyon : ANLCL, juin 2014, 18 p.

[www.anlci.gouv.fr/content/  
download/5156/114932/version/6/  
file/Guide+LanguedocR-Web.pdf](http://www.anlci.gouv.fr/content/download/5156/114932/version/6/file/Guide+LanguedocR-Web.pdf)

**Illettrisme : guide à l'usage  
des collectivités territoriales pour  
sensibiliser, repérer et s'engager  
dans une démarche formation  
CNFPT. Centre national de la  
Fonction publique territoriale**

Paris : CNFPT, juillet 2014. - 15 p.

[www.cnfpt.fr/sites/default/  
files/guide\\_illettrisme.pdf](http://www.cnfpt.fr/sites/default/files/guide_illettrisme.pdf)

**Prévention et lutte contre l'illettrisme  
Danielle Kaisergruber**

Paris : CNFPTLV. Conseil national de la  
formation professionnelle tout au long  
de la vie, décembre 2013, 232 p.

[www.ladocumentationfrancaise.fr/docfra/  
rapport\\_telechargement/var/storage/  
rapports-publics/144000096.pdf](http://www.ladocumentationfrancaise.fr/docfra/rapport_telechargement/var/storage/rapports-publics/144000096.pdf)



Ressources documentaires de la formation

Toute la documentation sur l'orientation et la formation tout au long de la vie



**Depuis 40 ans, Centre Inffo est l'expert qui décrypte l'actualité de la formation à l'échelle nationale, régionale et européenne.** Association sous tutelle du Ministère en charge de la formation professionnelle, il est doté d'une mission de service public dans les domaines de l'orientation et de la formation permanente.

Centre Inffo développe à la fois une offre de formation professionnelle, une expertise juridique et documentaire, une dimension d'ingénierie et de conseil dans les champs orientation/formation ainsi qu'un rôle d'animation du débat public. Interlocuteur privilégié des pouvoirs publics, des partenaires sociaux et des acteurs de la formation professionnelle publics et privés, il les soutient et les accompagne dans leur action d'accueil, information, conseil et assistance du public.