



Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement  
Direction de la population et des migrations

# NOTES ET DOCUMENTS

## **La maîtrise de la langue française en milieu professionnel : quels enjeux pour les salariés et les entreprises ? Actes du colloque du 8 juin 2005**

Julia Capel-Dunn, direction de la population et des migrations,  
ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement

Sébastien Zonghero, délégation générale à la langue française  
et aux langues de France, ministère de la culture et de la communication

**N° 53, Octobre 2005**

# **La maîtrise de la langue française en milieu professionnel : quels enjeux pour les salariés et les entreprises ?**

## **Actes du colloque du 8 juin 2005**

**Julia Capel-Dunn,**

direction de la population et des migrations,  
ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement

**Sébastien Zonghero,**

délégation générale à la langue française et aux langues de France,  
ministère de la culture et de la communication

**La maîtrise de la langue française en milieu professionnel :  
quels enjeux pour les salariés et les entreprises ?  
Actes du colloque du 8 juin 2005**

**Ouverture**

Xavier North, délégué général à la langue française et aux langues de France .....p. 3

**Introduction**

Patrick Butor, directeur de la population et des migrations .....p. 5

Table ronde n° 1 :

**De nouveaux enjeux pour l'entreprise** .....p. 7

Débat avec la salle .....p. 16

Table ronde n° 2 :

**Des branches, des entreprises et des syndicats déjà mobilisés** .....p. 18

Débat avec la salle .....p. 30

**Conclusion**

Jean Gaeremynck, délégué général à l'emploi et à la formation professionnelle.....p. 32

## **Ouverture**

**Xavier North**

**Délégué général à la langue française et aux langues de France**

Je suis très heureux de vous accueillir aujourd'hui et d'avoir le privilège, au côté du directeur de la population et des migrations Patrick Butor, d'ouvrir ce colloque qui nous réunit autour d'un aspect fondamental de la politique linguistique : la maîtrise de la langue en milieu professionnel. C'est pour moi l'occasion de le remercier publiquement pour son accueil et de lui dire combien je me réjouis de la collaboration qui s'est engagée entre nos équipes rassemblées autour de la conviction qu'aucune politique de lutte contre les inégalités sociales ne peut faire l'impasse sur l'importance des facteurs linguistiques dans les phénomènes d'exclusion.

Si la langue est en effet le premier des liens sociaux, elle constitue également la première des exclusions. La maîtrise de la langue est un facteur essentiel dans l'exercice plein et entier des droits de citoyen. Elle est la condition fondamentale pour l'intégration et l'épanouissement dans notre société de tous ceux qui sont appelés à s'installer durablement sur notre territoire. Il s'agit de la condition même de l'accès au savoir et à la culture. Concourir à ce que tous accèdent à un niveau linguistique permettant de trouver sa place dans notre vie citoyenne, sociale et culturelle est aujourd'hui une exigence républicaine. Toutes les forces de notre pays doivent s'y engager conjointement. C'est la raison pour laquelle je suis très heureux que nous aient rejoints dans cette rencontre la délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle, le fonds d'action et de soutien pour l'intégration et la lutte contre les discriminations et l'agence nationale de lutte contre l'illettrisme.

Cette ambition que partagent les organismes que je viens de citer constitue une dimension importante de l'action de la délégation générale à la langue française qui joue un rôle de réflexion, de coordination et d'impulsion de la politique linguistique développée par l'Etat. Cette ambition dépasse d'ailleurs la seule question de la lutte contre l'illettrisme. Elle consiste plus largement à œuvrer pour que cet objectif de maîtrise de la langue soit mieux pris en compte dans l'ensemble des politiques publiques en faveur de la langue, de l'insertion des personnes en difficulté et de l'intégration des migrants et de leur famille.

Derrière le terme immigration se cache la nécessité d'accueillir dans de bonnes conditions ceux qui rejoignent notre pays légalement et qu'il convient d'aider à prendre place dans la société. A ce titre et dans le cadre de la mise en place du volet linguistique du contrat d'accueil et d'intégration, la délégation générale à la langue française, à la demande de la direction de la population et des migrations, a piloté un groupe d'experts chargés de construire une grille de certification nationale des compétences linguistiques qui a abouti à l'élaboration du diplôme initial de langue française (DILF) que nous avons présenté au salon Expolangues au mois de février dernier.

Si nous ne pouvons que nous réjouir de ce grand pas en avant dans l'accueil des primo-arrivants, il ne faut pas pour autant négliger tous ceux qui résident sur notre territoire, migrants ou non, qui n'ont pas eu les moyens, le temps ou la chance d'apprendre autant qu'ils l'auraient pu notre langue. Plusieurs enquêtes réalisées montrent que près de 10 % de la population active éprouve des difficultés à maîtriser notre langue. Lors d'un forum des bonnes pratiques organisées par l'ANLCI à Lyon, j'ai appris que cette proportion aux Etats-Unis s'élevait à près de 20 % de la population active. Il s'agit là d'une maigre consolation. Nous devons trouver pour ce public des outils originaux en réformant en profondeur le système de formation professionnel français inscrit dans le code du travail. La loi du 4 mai 2004 constitue une première réponse puisque désormais l'apprentissage de la langue française entre dans le champ de la formation professionnelle. L'objectif est de permettre à tout salarié de pouvoir suivre à son initiative une formation rémunérée en français.

En milieu professionnel, plus la maîtrise de la langue est partagée, plus le salarié est autonome et plus ses chances de progresser sont grandes. Comme le démontrera la seconde table ronde qui nous réunit cet après-midi, il est vrai qu'avant même le vote de cette loi certains partenaires sociaux et quelques entreprises avaient commencé à se mobiliser afin de permettre aux salariés de mieux maîtriser la langue dans l'exercice de leur profession. Il s'agit aujourd'hui de poursuivre dans cette voie dont nous avons pu mesurer toute l'importance et toutes les promesses à l'occasion du forum de Lyon auquel je faisais allusion il y a un instant. Cette réforme du système de formation professionnelle qui permet d'amplifier le mouvement sera une réussite si elle s'appuie sur l'adhésion de l'ensemble des partenaires sociaux et des acteurs économiques. Il est tout à fait essentiel que les prochains plans de formation des branches professionnelles prennent davantage en considération les besoins des salariés en situation d'insuffisance linguistique afin que ceux-ci se voient proposer des formations en français dans le cadre de leur droit à la formation professionnelle. Nous ne sommes pas éloignés ce disant des problématiques de l'emploi qui sont aujourd'hui sur le devant de la scène.

Après l'adoption par le Parlement de la loi du 4 mai 2004, il revenait aux responsables d'administrations et d'organismes publics de se mobiliser afin de promouvoir des dispositions permettant à la politique de lutte contre l'illettrisme et de maîtrise de la langue de trouver un moyen efficace de se développer. Ce colloque dont je salue l'organisation arrive, me semble-t-il, très opportunément pour poursuivre un chantier qui est déjà ouvert mais qui demande à être dynamisé. Je souhaitais par conséquent remercier tout particulièrement les organisateurs. Au sein de la direction de la population et des migrations, Julia Capel-Dunn, et pour la délégation générale à la langue française et aux langues de France, Sébastien Zonghero, qui ont été les deux architectes de cette rencontre. Je souhaite également vous dire combien je me félicite de votre participation nombreuse aujourd'hui et vous souhaiter une bonne après-midi de réflexion commune.

## **Introduction**

**Patrick Butor**

**Directeur de la population et des migrations**

Je souhaite à mon tour souligner l'intérêt que la direction de la population et des migrations et le Ministère de la cohésion sociale portent à ce colloque. La France vit un paradoxe : nous sommes le premier pays d'immigration au monde depuis 1910, si on rapporte le flux d'immigrés à la population. Nous sommes le premier pays au monde à profiter de sa langue, depuis l'ordonnance de Villers-Cotterêts, toujours en vigueur aujourd'hui. Mais nous n'avons pas jusqu'ici mis en œuvre de politique d'apprentissage du français pour les immigrés. Ce colloque a pour objet d'instaurer la fondation de cette politique.

Pour ce faire, nous avons à faire face à un défi important dans la mesure où le flux d'immigrés légaux représente chaque année 173 000 personnes dont 136 000 proviennent des pays extérieurs à l'Union Européenne. En outre, 1,4 millions d'immigrés hors primo-arrivants ont un besoin potentiel d'apprentissage du français. 34 % des immigrés maîtrisent mal l'écrit et l'oral et 46 % ne savent pas écrire correctement le français. Si nous prenons comme point d'observation les demandes de naturalisation, nous nous apercevons que les décisions négatives sont dans 19 % des cas imputables à un défaut d'assimilation linguistique. Ils concernent à 73 % des femmes majoritairement originaires d'Afrique du Nord. Pourtant 66 % d'entre elles résident en France depuis plus de 10 ans. Il existe une lacune forte du processus d'intégration dans la nation française. Nous pouvons à ce titre nous demander si nos exigences en termes de niveau linguistique au titre de la naturalisation sont suffisantes. En effet, ce résultat est obtenu alors que nous sommes le seul pays européen à n'exiger aucune connaissance écrite de la langue dans le cadre du processus de naturalisation. Un citoyen français peut être amené à se prononcer sur un texte de 100 pages, nous en avons eu l'exemple récent, sans savoir ni lire ni écrire. Dans le travail, il convient d'appliquer des consignes de sécurité qui sont souvent très compliquées et longues à saisir ou des normes de qualité qui, en général, réclament une bonne possession de la langue écrite.

Il a par conséquent été décidé de relancer la politique d'accueil et d'intégration. Le comité interministériel à l'intégration s'est réuni le 10 avril 2003 et a défini un programme d'actions visant d'une part à favoriser l'accueil des nouveaux migrants en créant un service public à vocation universelle d'accueil et, d'autre part, à instaurer une politique de promotion sociale concernant les immigrés et leurs descendants et, enfin, à lutter contre l'intolérance et pour la promotion de l'égalité des droits. C'est dans ce contexte qu'une priorité tout à fait ferme a été définie en matière d'apprentissage de la langue française par les nouveaux migrants. Cette dernière passe par trois moyens principaux.

D'abord nous avons instauré une force de vente puisque nous avons, grâce au nouveau contrat d'accueil et d'intégration mis en place par l'ANAEM, créé un réseau déployé sur le territoire qui fait rentrer chaque nouveau migrant sur une plate-forme où il lui est proposé de signer le contrat susmentionné qui comprend un volet linguistique. Nous avons 12 départements couverts en 2003, 26 en 2004 et prévoyons d'avoir couvert l'ensemble du territoire l'an prochain. Les nouveaux migrants se voient proposer l'apprentissage des valeurs républicaines et celui du français, ce qui se traduit par une formation qui peut aller jusqu'à 500 heures. 35 % des nouveaux arrivants ont un besoin linguistique et sont orientés vers une formation à l'apprentissage du français. Ce réseau d'accueil constitue une force de persuasion visant à convaincre les nouveaux migrants de l'intérêt d'apprendre le français.

Nous avons en outre créé le diplôme initial de langue française. Fondé sur un référentiel, ce diplôme de l'Education nationale constitue le premier niveau d'un cursus et sera utilisé dès 2006 pour valider les compétences linguistiques acquises dans le cadre du contrat d'accueil et d'intégration. Nous souhaitons mettre cet outil à la disposition de tous les publics migrants et désirons qu'il soit utilisé le plus largement possible. Nous comptons évidemment sur vous tous pour y parvenir.

Nous avons enfin obtenu que l'apprentissage de la langue française fasse partie de la formation professionnelle tout au long de la vie et soit finançable au titre du plan de formation d'entreprise ou du nouveau droit individuel à la formation. Il me semble qu'avec ce tripode, réseau d'accueil et d'intégration, diplôme et flux de financement, nous avons de quoi parvenir à ce que tous les immigrés qui sont dans notre pays possèdent une bonne maîtrise du français. C'est indispensable pour une bonne intégration de ces personnes dans les entreprises. J'ai été très frappé par une étude qui montre que dans le secteur du bâtiment par exemple, l'arrivée des immigrés se fait souvent par connaissance familiale ou de voisinage. Le nouvel arrivant est coopté par un réseau familial préexistant qui le véhicule jusqu'au chantier. Les consignes sont passées dans la langue maternelle. La non-maîtrise de la langue française a pour conséquence de supprimer toute perspective d'évolution ce qui crée une rancœur compréhensible et un repli communautaire. L'apprentissage de la langue va dans l'intérêt des entreprises et de la société dans son entier. Il est certain que des parents qui parlent le français seront mieux à même de suivre les études de leurs enfants et de faire en sorte que la seconde génération soit mieux intégrée dans notre pays.

Ce colloque a pour objectif, d'une part, de définir les enjeux de l'apprentissage de la langue française et, d'autre part, de montrer comment les branches, les entreprises et les syndicats se mobilisent pour y parvenir. Je remercie les participants de leur présence en nombre et particulièrement les entreprises, les branches professionnelles et les syndicats qui ont un rôle de fer de lance en la matière. C'est grâce au dialogue social qu'ils vont nourrir à travers tous les instruments existants (OPCA, OREF, etc.) que l'apprentissage de la langue française sera développé. Merci à tous d'y contribuer !

|   |
|---|
| <p>Table ronde n° 1<br/><b>De nouveaux enjeux pour l'entreprise</b></p> |
|---|

Participaient à la table ronde :

- Thierry Picquart, directeur du CLP
- Mariela de Ferrari, CLP
- Marie-Thérèse Geffroy, directrice de l'ANLCI
- Marie-Dominique Pinson, Chef du service formation à la CAPEB
- Françoise Riou, Conseillère fédérale chargée des questions d'immigration à la CGT
- Laurence Kopelman, responsable du programme Evoluance, Danone

La table ronde était animée par Joseph Le Corre, directeur de l'ARACT Ile-de-France.

### **Joseph Le Corre**

L'objet de ce débat consiste à examiner comment mutualiser la réflexion de manière à dynamiser concrètement les actions. Je propose que chacun des participants fasse part de son expérience avant que nous n'engagions un échange avec la salle. Je commencerai par solliciter le CLP qui est une structure qui travaille depuis longtemps sur la problématique de la formation des migrants. Il travaille aujourd'hui très précisément sur la prise en compte de la langue dans le domaine professionnel et notamment sur la formation continue en entreprise.

### **Thierry Picquart**

Le comité de liaison pour la promotion des migrants et des publics en difficulté d'insertion est un réseau qui regroupe plus de 80 organismes de formation du champ linguistique, de l'insertion et du pré-qualifiant. Cette double entrée de la formation linguistique et de l'accompagnement vers l'emploi est depuis 21 ans à la croisée de la langue comme compétence sociale et compétence professionnelle. Notre intervention s'inscrit dans le cadre d'une étude menée à la demande de la DPM sur la compétence linguistique comme compétence professionnelle. Le contexte institutionnel de nos travaux est favorisant :

- le comité interministériel à l'intégration du 10 avril 2003 a choisi parmi ses axes prioritaires la promotion de la maîtrise de la langue française ;
- la loi du 4 mai 2004 relative à la formation professionnelle tout au long de la vie a consacré cet apprentissage dans le code du travail ;
- la question de l'égalité des chances et de la non-discrimination a été placée au cœur d'accords signés ou en cours de signature par les partenaires sociaux des entreprises ou des branches.



Le contexte socio-économique est également favorisant. Le domaine du travail est aujourd'hui plus mouvant et réclame de plus en plus des compétences transversales pouvant être transférées d'une situation de travail à une autre. En dehors des compétences techniques, il est donc nécessaire de posséder des compétences langagières incluant la maîtrise des codes socioculturels qui se trouvent au centre des situations quotidiennes de travail et concernent tous les métiers quel que soit le niveau de qualification. Elles favorisent l'efficacité du salarié, son sentiment d'appartenance à une culture d'entreprise et lui permettent d'accéder à d'éventuelles promotions.

Par ailleurs, les formations obligatoires et réglementaires sont de plus en plus importantes. Elles connaissent une véritable accélération en raison du développement des normes professionnelles d'hygiène et de sécurité y compris pour les plus bas niveaux de qualification et nécessitent bien entendu une maîtrise préalable de la langue. Il est en outre impossible de faire carrière dans certaines branches sans maîtriser la langue française.

Les partenaires éprouvent toutefois des difficultés à intégrer ce contexte favorable. La formation professionnelle intègre encore très peu la dimension linguistique. Il semble que seules les langues étrangères soient perçues par l'entreprise comme porteuses de plus-values et par conséquent proposées dans les plans de formation. Certains secteurs ou certaines entreprises ne voient pas l'intérêt à ce que leur personnel maîtrise la langue française. Enfin, il faut reconnaître une certaine difficulté des organismes de formation linguistique à investir le champ de la formation professionnelle en raison d'une certaine défiance des entreprises qui les jugent parfois peu crédibles. Néanmoins, des expériences intéressantes sont engagées, notamment par les organismes du CLP. Nous le verrons à l'occasion de la seconde table ronde.

### **Mariela de Ferrari**

Nous menons cette étude depuis 6 mois en collaboration avec Florence Mourlhon-Dallies de l'université de Paris 3 et avec Michel Lebel de l'université de Nanterre. Nous avons essayé d'interviewer l'ensemble des acteurs de la formation continue en entreprise qu'il s'agisse des entreprises, des salariés, des OPCA, des syndicats et des acteurs périphériques que nous avons rencontrés tout au long de notre cheminement tels les services sociaux que les branches mettent à disposition des salariés pour combler leurs besoins linguistiques. Nous avons constaté que beaucoup d'expériences intéressantes étaient menées. Les territoires s'emploient à répondre aux besoins et à mettre en lien les entreprises. Nous sommes en train d'achever la deuxième phase de l'étude qui sera présentée à la direction de la population et des migrations au début du mois de septembre. La synthèse sera publiée sur le site de la DPM.

Tous nos interlocuteurs ne perçoivent pas la maîtrise de la langue comme une compétence professionnelle. Celle-ci est davantage reconnue comme une compétence personnelle ou sociale. Le traitement social de la question qui s'est révélé être un levier à un moment donné peut, aujourd'hui, devenir un frein en ce qui concerne le traitement de cette problématique de façon objective. Il s'agit de répondre à des besoins langagiers des salariés en situation

professionnelle et de pouvoir faire financer ces formations dans le cadre de la formation continue en entreprise. Nous constatons qu'il existe de nombreux outils parmi lesquels le droit individuel à la formation, le contrat de professionnalisation, la période de professionnalisation, le congé VAE, le bilan de compétences ainsi que les dispositifs du FASILD via le contrat d'accueil et d'intégration, le bilan d'orientation pré-professionnelle et le diplôme initial de langue française qui pourra être délivré au terme de 400 ou 500 heures de formation linguistique. Nous devons par conséquent réfléchir aux parcours de professionnalisation puisque nous disposons des outils nécessaires à leur construction.

Nous avons mis en évidence des problématiques spécifiques aux branches. Ainsi, le secteur de l'hôtellerie/restauration mène des expériences très intéressantes qui sont assez proches du français sur objectifs spécifiques ou du français langue professionnelle. Il s'agit en effet de métiers où les salariés sont en contact avec la clientèle et où le rapport aux langues et au bilinguisme est très spécifique. Nous nous inscrivons véritablement dans le champ de l'apprentissage d'une langue étrangère ou d'une langue seconde. La branche du travail temporaire développe également beaucoup d'expériences intéressantes dans la mesure où ses statuts impliquent des formations spécifiques. 90 % des publics de la branche propreté sont analphabètes et ont massivement besoin de formations linguistiques. Il s'agira à partir des modifications de la loi de réfléchir aux moyens de démultiplier les formations et de proposer d'autres formules formatives. Les entreprises interviewées nous ont en effet déclaré ne pas toujours trouver de formations adaptées à leurs besoins. Un travail devra être fait dans les deux années à venir : les organismes devront être en mesure de proposer des formules adaptées aux demandes de formation formulées par les salariés dans le cadre du DIF.

Nous avons identifié les 4 leviers suivants :

- convoquer un nouveau champ (le domaine du bilinguisme et de l'interculturalité ainsi que l'intercompréhension des langues romanes) ;
- réfléchir aux modalités et aux nouvelles postures de la formation (nombres d'heures, modalités et mobilité) ;
- construire des parcours de professionnalisation aboutissant à de la qualification (activation des CQP couplés à la formation linguistique) ;
- utiliser une entrée territoriale utilisant et mobilisant l'ensemble des ressources existantes (points d'accès à la télé-formation, certificats de validation Internet).

### **Joseph Le Corre**

Je laisse à présent la parole à Marie-Thérèse Geffroy, Directrice de l'ANLCI. Mariela de Ferrari indiquait que la langue était facilement perçue comme une compétence personnelle et sociale. J'ai le sentiment que cette jonction entre le besoin social et le besoin économique est présente dans vos propres expérimentations.

## **Marie-Thérèse Geffroy**

L'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme a pour but de donner à tous des moyens d'agir et de faire en sorte que l'organisation se mette en place afin que l'action soit effective. Nous sommes un groupement d'intérêt public au service d'une mission d'intérêt général qui regroupe plus de 150 institutions incluant les partenaires sociaux patronaux et syndicaux, les branches professionnelles et les grandes associations. Nous essayons d'adopter le point de vue de ceux qui, dans la très grande diversité de leurs responsabilités, ont à faire face à ce problème crucial dans notre société qui réside dans le fait que des centaines de millions de personnes en France et dans le monde ne maîtrisent pas cet outil qu'est la langue. Or il s'agit d'un outil nécessaire pour travailler, pour communiquer, pour être citoyen à part entière et pour mener une vie familiale harmonieuse.

Nous essayons de travailler de la manière la plus pragmatique possible. Nous ne ferons pas l'historique de tout ce qui a été entrepris dans le domaine de la lutte contre l'illettrisme au sein de l'entreprise puisque l'un des textes fondateurs de notre agence est précisément l'article L.900-6 du code du travail qui dispose que la lutte contre l'illettrisme fait partie du domaine de l'entreprise. Notre conseil d'administration compte 3 fonds d'assurance formation qui ont contribué à inscrire la lutte contre l'illettrisme en tant que priorité de notre agence.

Je souhaite aborder ce sujet d'une manière concrète et pragmatique en me plaçant du point de vue des entreprises. Lorsqu'une entreprise privée ou publique s'engage dans une action visant à améliorer les compétences de base de ses salariés, elle cherche avant tout à remédier aux difficultés que peuvent rencontrer ces derniers dans l'exercice de leurs attributions actuelles ou futures. L'employeur affirme ainsi sa confiance dans le professionnalisme du salarié acquis sans avoir recours à la lecture et à l'écriture. Il ne s'agit pas de stigmatiser la situation d'une personne qui ne connaît pas la langue, mais de prendre appui sur ses compétences professionnelles pour lui permettre d'acquérir ce qui lui manque pour pouvoir suivre un parcours au sein de l'entreprise.

J'illustrerai mon propos au travers de 3 accords cadre : le premier a été signé en 2002 avec AGEFOS-PME ; le second a été signé avec Habitat-Formation ; le troisième a été signé avec le CNFPT.

A chaque fois, les partenaires ont souligné leur volonté de ne pas stigmatiser la population concernée. Il est en effet nécessaire que les salariés soient convaincus que l'entreprise leur fait confiance. Il s'agit de s'appuyer sur les personnes à qui cette démarche a réussi. La hiérarchie doit être très fortement impliquée. Cette dernière doit susciter l'appétence et le volontariat des salariés. La formation doit être fortement liée à l'emploi effectivement exercé par le salarié. Les outils doivent s'appuyer sur des écrits professionnels et ne surtout pas donner aux salariés le sentiment d'être placés en situation infantilisante de retour à l'école. Les acquis doivent être utilisés dans la situation de travail. Il convient également de rappeler les effets de cette formation professionnelle sur la vie personnelle de chacun. A ce titre, nous mettons à votre disposition un DVD en libre accès dans notre agence. Il est nécessaire de former, mais il est

également indispensable d'accompagner le salarié et de valoriser les progrès réalisés. Nous mettons à votre disposition une vision synoptique, claire et panoramique de tous les référentiels et outils de positionnement existant en la matière. Les accords insistent enfin sur la volonté de mutualiser les expériences et de partager la connaissance. Nous continuons à consacrer une grande partie de notre forum des pratiques à la mutualisation des pratiques en entreprise.

Nous avons pu conclure ces accords car trois organismes paritaires collecteurs agréés font partie de notre conseil d'administration. Comme le soulignait Patrick Butor, le rôle des fonds d'assurance et des OPCA est essentiel à la fois comme relais des partenaires sociaux, mais aussi comme expression de ces derniers en ce qui concerne cette problématique complexe de l'accès de tous aux compétences de base nécessaires pour affronter toutes les situations de travail. Si nous avons réussi à mettre en œuvre ces accords-cadres, s'ils se déclinent petit à petit, si nous essayons d'outiller leur mise en œuvre grâce au concours de tous, c'est parce que nous avons réellement ressenti une volonté des organismes de formation d'améliorer leur offre par une mutualisation des bonnes pratiques et des entreprises de s'engager au côté des acteurs de la lutte contre l'exclusion en France.

L'ANLCI s'emploie à faire en sorte que le champ de l'apprentissage du français langue étrangère, celui de l'alphabétisation et celui de la lutte contre l'illettrisme ne soient pas considérés comme des champs séparés. Il est bien évident que tous entrent dans une dynamique collective de progression des compétences de base. Il est très important que l'on se rende bien compte qu'il ne s'agit pas de parts de marché à prendre. Les politiques ne sont pas cloisonnées. Il importe que nous permettions aux chefs d'entreprises de trouver les réponses afin que les salariés trouvent la solution à leurs problèmes et puissent être à l'aise aussi bien sur le plan professionnel que personnel. J'insiste sur la question de lutte contre l'illettrisme car je ne voudrais pas que nous oublions ceux dont le principal souci est de se faire oublier. En effet, reconnaître que l'on ne maîtrise pas le français lorsque l'on est originaire d'un pays étranger n'est pas un problème. Il n'est pas davantage problématique d'admettre que l'on ne sait ni lire ni écrire lorsque l'on n'est jamais allé à l'école. En revanche, avouer que l'on ne maîtrise plus ou que l'on ne maîtrise pas le français et que l'on ne parvient pas à lire ou à écrire un message simple de la vie courante dans l'entreprise lorsque l'on a été scolarisé est un problème bien plus difficile dont la dimension est sociétale plus encore qu'économique.

### **Joseph Le Corre**

Ces premières interventions nous permettent de mesurer la complexité du sujet. Les problèmes linguistiques sont de natures différentes et supposent par conséquent des choix différents. L'articulation entre les différentes possibilités d'apprentissage est en lien avec les questions professionnelles. Ce n'est pas parce que quelqu'un ne sait pas lire et écrire qu'il ne possède pas de qualification professionnelle. Le nœud du problème réside dans l'articulation des différentes problématiques. C'est la raison pour laquelle je souhaite à présent donner la parole aux représentants des branches professionnelles afin de voir quel est leur regard sur ces

questions. Je cède la parole au chef du service formation de la CAPEB qui est l'organisation représentative des artisans du bâtiment. Ce secteur emploie en effet de nombreux travailleurs étrangers et possède des attentes nombreuses dans la mesure où un certain nombre de problèmes en termes d'évolution professionnelle sont liés à la langue.

### **Marie-Dominique Pinson**

La CAPEB est la confédération des artisans et des entreprises artisanales du bâtiment. Son objectif est d'accompagner et d'aider les entreprises artisanales à se développer. Nous sommes à l'aube de mettre en place un grand projet. Nos artisans vieillissent et éprouvent des difficultés à recruter des salariés. Ce secteur connaît un turn over important et emploie beaucoup de travailleurs étrangers. Les contraintes de normes réglementaires constituent un véritable défi pour les artisans. Les problèmes de sécurité doivent réellement être améliorés. C'est la raison pour laquelle les artisans membres du conseil d'administration de la CAPEB ont décidé de mettre en place une opération visant à lutter contre ces problèmes. Il s'agira dans un premier temps de s'occuper des personnels les moins qualifiés et des seconds d'entreprise sur lesquels s'appuient les chefs d'entreprise qui rencontrent souvent des difficultés en ce qui concerne la culture de base.

Notre objectif est d'assurer le développement économique et social des petites entreprises en mettant en place de la GPEC adaptée. Les entreprises étant de très petite taille, les chefs d'entreprise oublient souvent d'anticiper les problèmes en termes de gestion des ressources humaines. Il est très important que nous mettions en place une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. Nous avons baptisé notre projet ABC (Artisanat, Bâtiment, Connaissances) et souhaitons mettre en place une démarche en direction de l'ensemble des départements. Les expériences innovantes, une fois rassemblées, peuvent donner naissance à des projets ambitieux avec des partenariats sur le terrain. Pour ce faire, nous devons professionnaliser les personnels de chacune des CAPEB en leur donnant une aptitude supplémentaire en termes d'accompagnement des entreprises dans la gestion du projet.

La collaboration avec les partenaires sociaux et les OPCA nous semble très importante. Nous aurons besoin d'outils. Certains existent et d'autres devront être adaptés aux besoins de nos métiers. A partir des outils que nous fournit la loi avec l'accord des partenaires sociaux (VAE, DIF, plans de formation), nous parviendrons à avoir les moyens de notre politique. Ne pas maîtriser la lecture sur un chantier est extrêmement dangereux et dommageable vis-à-vis du client. Il s'agit d'un besoin économique et social que nous commençons à afficher. Nous allons travailler par étape. Dans un premier temps, nous repérerons les pratiques existantes qui sont appropriées. Ensuite, nous développerons un partenariat avec l'Etat, les partenaires sociaux, les régions et les organismes de formation qui s'adapteront à nos besoins. La formation devra jouer la carte de la VAE. Nous devons entraîner nos salariés en difficulté dans une démarche positive à laquelle ils adhèrent.

## **Joseph Le Corre**

Nous sommes au cœur des problématiques des entreprises. Je vous remercie d'avoir souligné que cette problématique de non-maîtrise de la langue renvoie également aux problèmes d'hygiène et de sécurité et de gestion prévisionnelle de l'emploi. Aujourd'hui, passer un certificat pour conduire un chariot élévateur est devenu impossible sans maîtriser la lecture et l'écriture. La question des compétences professionnelles et celle de la gestion des ressources humaines se télescopent. Je vous propose à présent d'entendre l'expérience de Danone avec Madame Kopelman. Cette entreprise a mis en place des formations qui fonctionnent et qui permettent de répondre aux besoins des salariés dans le cadre professionnel.

## **Laurence Kopelman**

Evoluance est un grand programme de formations diplômantes mis en place par le Groupe Danone et comportant 3 axes principaux :

- la validation des acquis de l'expérience ;
- les CQP des branches ;
- le CFG.

C'est ce dernier volet que je souhaite évoquer aujourd'hui. J'aimerais en premier lieu relater le témoignage d'un salarié à l'occasion de l'obtention de son certificat de formation générale. Ce dernier a en effet déclaré que ce diplôme lui avait permis de se rapprocher de ses enfants. Auparavant, il n'osait pas leur demander ce qu'ils faisaient à l'école alors qu'il est désormais capable de travailler avec eux et de leur parler des difficultés qu'il a pu rencontrer. Je suis ravie d'avoir mis en place le programme Evoluance et d'avoir développé le CFG dans le Groupe Danone car c'est exactement le résultat auquel nous souhaitons parvenir.

Le Groupe compte 22 sites de production et 10 bases de produits. Nous prévoyons une accélération de l'évolution des organisations et des métiers dans les années à venir et souhaitons continuer à développer les compétences et l'employabilité des salariés du Groupe. La population RH de nos sites de production et de nos entrepôts nous a demandé de réfléchir à la mise en œuvre d'une formation susceptible de combler les lacunes des salariés du Groupe. En France, ce dernier est très attaché aux diplômes. C'est la raison pour laquelle nous avons signé une convention de partenariat avec l'Education nationale en juillet 2003. Le CFG est le premier diplôme de l'Education nationale. Il correspond à l'ancien certificat d'étude et comporte les 3 matières suivantes :

- le français ;
- les mathématiques ;
- la vie sociale et professionnelle.

La formation est de 200 heures en moyenne. La dernière matière citée est très importante pour nous car elle permet aux salariés de se familiariser avec la culture de l'entreprise et du site. Les salariés doivent rechercher des informations et gagner en autonomie. Ainsi, ils doivent se rendre à la sécurité sociale pour aller chercher un document et le commenter en cours. Nous

avons amélioré la formation en rendant obligatoire une sortie pédagogique au premier tiers de la formation. Les salariés d'un site ont par exemple décidé de se rendre à Bruges, ce qui a permis de travailler sur l'établissement d'un budget, la lecture des cartes routières et l'élaboration d'un programme de visite.

Cette formation permet aux salariés de gagner en autonomie, en confiance et en satisfaction professionnelle et personnelle. Les salariés osent désormais se rendre dans les parties administratives du site. Un lien s'établit avec la hiérarchie. L'obtention de ce diplôme constitue un pas vers le CAP. Pour le Groupe, les bénéficiaires ont une plus grande autonomie, des évolutions possibles des salariés et une plus grande compréhension des enjeux de l'entreprise et du site. Le CFG a par exemple été mis en place dans l'usine Blédina où certaines salariées ont pour seule mission de vérifier manuellement si les biberons sont bien bouchés. Ces 12 personnes pourront désormais réaliser des formations en double poste et être affectées à des postes plus automatisés. Plus de 200 collaborateurs ont ou vont passer le CFG ; plus de 315 salariés passent des diplômes dans le cadre de la VAE et 57 personnes ont passé un CQP.

### **Joseph Le Corre**

Nous constatons qu'il n'existe pas de solutions préfabriquées et qu'il convient d'aménager les projets. Il est également important de souligner que l'entreprise trouve également un bénéfice dans la mise en œuvre de tels programmes. L'ancrage de la formation linguistique en entreprise est une démarche dynamique qui bénéficie à tous les acteurs. Je me tourne à présent vers la dernière intervenante. Madame Riou représente la CGT. Elle est conseillère confédérale chargée des questions d'immigration. La responsabilité syndicale est lourde et importante s'agissant de la question de l'apprentissage du français en milieu professionnel dans la mesure où elle concerne les comités d'entreprise et les OPCA.

### **Françoise Riou**

J'ai écouté avec beaucoup d'intérêt les exposés des uns et des autres. Le fait que nous soyons réunis aujourd'hui prouve notre volonté de faire avancer cette question. La CGT revendique depuis très longtemps l'accès à l'égalité des droits pour tous. Si les Français de souche connaissent parfois des problèmes de maîtrise de la langue, il est évident que le problème touche majoritairement les étrangers. Ce sont d'eux dont j'ai envie de parler. Les conséquences dans la vie courante de la non-maîtrise du français sont multiples et douloureuses. Les parents ne sont pas en mesure d'aborder le sujet de l'école avec leurs enfants. Ils éprouvent des difficultés dans leurs rapports avec l'administration. Ils ne sont pas en mesure de signer un contrat. De façon plus banale, ils rencontrent des difficultés à localiser une rue ou à faire leurs courses.

Avant d'aborder la question de la vie professionnelle, je souhaite dire quelques mots du contrat d'accueil et d'intégration. La CGT considère qu'il ne s'agit pas que d'une bonne mesure. En effet, le premier obstacle à l'apprentissage de la langue est que les primo-arrivants

ne seront pas rémunérés dans le cadre de la formation. Qui gardera les enfants pendant que les femmes iront en cours ? Je n'ignore pas que ces questions préoccupent le FASILD et la DPM. Nous craignons également qu'à échéance le DILF soit inscrit dans les textes régissant l'entrée et le séjour des étrangers en France et qu'un refus systématique de délivrance d'une carte de séjour soit opposé aux personnes qui sont présentes depuis plus de 5 ans en France au motif qu'elles ne le possèdent pas.

Dans le monde du travail, les conséquences de la non-maîtrise de la langue sont également dramatiques. Il en découle des discriminations indirectes. Un étranger qui ne maîtrise pas le français écrit, voire oral se verra à vie relégué à des tâches subalternes, inférieures et non valorisantes qui sont souvent mornes et désespérantes. L'immigré qui fait le ménage dans un bureau le soir ou le matin de bonne heure ne pense même pas qu'une évolution professionnelle est possible. Globalement, l'habitude a été prise de voir les étrangers effectuer des tâches peu qualifiées. Eux-mêmes n'entrevoient souvent pas la possibilité d'exercer une autre activité et sont déjà heureux de gagner un peu d'argent et de pouvoir en envoyer une partie au pays. Quelqu'un a souligné l'intérêt que les employeurs pouvaient trouver à faire bénéficier leurs salariés d'une formation linguistique. Il me semble que nous ne devons pas être dupes et reconnaître que beaucoup d'employeurs trouvent également un intérêt à ce que leurs salariés continuent à ne pas bien maîtriser le français. Ils peuvent ainsi continuer à les payer moins bien.

Comment un travailleur étranger qui ne maîtrise pas la langue française peut-il avoir accès à un déroulement de carrière normal. Telle qu'elle est construite, la formation professionnelle au sein de l'entreprise suppose une maîtrise orale et écrite du français. Cette question nous a semblé à ce point importante que nous l'avons inscrite dans nos repères revendicatifs. Nous avons conscience qu'il existe des outils. Les CE peuvent prévoir des formations de français et travailler en lien avec les organismes de formation. J'espère que la loi de 2004 permettra de faire avancer la situation. Au sein même de la CGT nous rencontrons des obstacles de plusieurs ordres que j'énoncerai crûment. Comme la société dans son ensemble, nous sommes confrontés au racisme et à la xénophobie. La préoccupation première de beaucoup de militants n'est malheureusement pas le sort des travailleurs étrangers ne parlant pas le français. Cette question est souvent mal perçue des militants au sein de l'entreprise qui sont débordés par l'ampleur des tâches à prendre en charge. L'immigré, c'est déplorables, arrive toujours en dernier. Nous savons toutefois que des actions sont mises en place dans les branches et dans les entreprises. Peut-être les syndicats souffrent-ils d'une carence dans la mise en commun des actions réalisées ?



## **Débat avec la salle**

### **Jean-Jacques Huby (Association A Lire)**

Je souhaite rassurer Madame Pinson. Il existe des organismes de formation qui depuis longtemps s'intéressent au problème de la lutte contre l'illettrisme et l'analphabétisme. Les centres de ressources départementaux peuvent vous fournir des adresses. Il me semble important d'insister auprès des organismes qui souhaitent mettre en place des plans de formation sur le fait que des structures spécialisées existent.

### **De la salle**

Monsieur Butor a indiqué que le financement de ces formations a été assuré grâce à la loi du 4 mai 2004. Or le plan de formation et le DIF ne concernent que les salariés, soit un faible pourcentage de la population cible.

### **Marie-Dominique Pinson**

Je me réjouis que des outils existent. Il suffira de les adapter aux problématiques spécifiques de nos entreprises. Force est de reconnaître que la formation au français ne fait pas partie des axes prioritaires des partenaires sociaux et de la société française dans son ensemble. Nous avons un travail de fond à mener. Les organismes de formation devront proposer des actions sur mesure, efficaces et peu gourmandes en temps et en argent. Ainsi, le plan de formation pourra être validé par les partenaires sociaux dans les OPCA.

### **Mariela de Ferrari**

Les périodes et les contrats de professionnalisation pourront être utilisés par les associations intermédiaires, les entreprises d'insertion et les entreprises temporaires d'insertion pour préparer à l'entrée à l'emploi et introduire une formation linguistique. Une expérience a été menée il y a deux ans à la Boucle Nord des Hauts-de-Seine. Une association intermédiaire a mis en place des formations en direction de personnes ayant suivi des cours d'alphabétisation et souhaitant travailler dans les métiers du repassage. Un référentiel a été créé. Nous devons réfléchir, dans le cadre des parcours de professionnalisation, au couplage associations intermédiaires et entreprises d'insertion pour aller vers du travail temporaire puis vers du travail en entreprise classique.

### **Marie-Thérèse Geffroy**

Jean-Jacques Huby a été l'un des rédacteurs de la cartographie de l'offre de formation qui est disponible sur le site de l'ANLCI ([www.anlci.gouv.fr](http://www.anlci.gouv.fr)).

## **De la salle**

Je travaille avec les grandes entreprises qui souhaitent intégrer des personnes hautement qualifiées venant de l'étranger. La problématique de la maîtrise de la langue se pose également. Il convient d'avoir une approche à tous les niveaux. De grands groupes comme Renault ou Lafarge souhaitent intégrer en nombre des collaborateurs étrangers en mettant en place des méthodes de formation les moins lourdes possibles.

**Le film « Formation aux écrits professionnels » (FAF-Propreté) est diffusé.**

|   |
|---|
| <p>Table ronde n° 2</p> <p><b>Des branches, des entreprises et des syndicats déjà mobilisés</b></p> |
|---|

Participaient à la table ronde :

- Jacques Delorme, responsable du secteur entreprises ALPES
- Pascal Ribeiro, Auto Chassis International Villeurbanne (filiale du groupe Renault)
- François Roux, délégué général du SETT
- Claude-Hélène Foy, responsable du service ressources humaines intérimaires ADIA
- Odile Bellouin, secrétaire nationale de la CFDT
- Ghislaine Vaesken, secrétaire générale du FAF-Propreté
- Daniel Lustin, cabinet conseil Récif
- Serge Geri, directeur régional Rhône-Alpes AGEFOS-PME

La table ronde était animée par Myriam Bernard, directrice générale adjointe du FASILD.

### **Myriam Bernard**

La deuxième table ronde est consacrée aux bonnes pratiques et à la façon dont les entreprises se sont mobilisées pour mettre en place la disposition du code du travail issue de l'article L.900-6. L'apprentissage de la langue est, en France, un enjeu fondamental en matière d'insertion professionnelle. La non-maîtrise de la langue est en effet un obstacle en termes d'accès à l'emploi et de progression de carrière. Il s'agit par conséquent de mettre en œuvre la disposition du code du travail susmentionnée sachant que la lutte contre l'illettrisme était inscrite depuis plusieurs années dans ce même Code à la différence de l'apprentissage de la langue française par des étrangers dont la mention est très récente.

A mon sens, les deux sujets méritent encore d'être distingués. Être illettré est une situation très particulière et très douloureuse qui n'est pas facile à avouer dans le monde de l'entreprise. Pour un étranger, la situation est peut-être plus simple à gérer au sein de l'entreprise. La problématique est très différente dans la mesure où beaucoup d'étrangers qui nous rejoignent n'ont jamais été scolarisés. L'enjeu est alors de taille puisqu'il s'agit de leur apprendre les rudiments de la langue alors qu'ils n'ont pas acquis à l'école les capacités d'apprendre. A l'inverse, une majorité des signataires du contrat d'accueil et d'intégration ont fait des études parfois poussées dans leur pays d'origine mais ne connaissent pas la langue française. Dans ce cas, le français doit être enseigné comme une langue étrangère.

Il me semble également important de rappeler l'effort réalisé par l'Education nationale en matière d'apprentissage de la langue par les jeunes migrants. Cette dernière est en effet en capacité de mettre en place des modules spécifiques d'apprentissage rapide de la langue

française. Je souhaite par ailleurs souligner l'effort que consentent la direction de la population et des migrations et le FASILD qui, en 2005, consacrent 58 millions d'euros à l'apprentissage de la langue dont plus des deux tiers sont destinés à la formation des signataires du contrat d'accueil et d'intégration.

L'objet de cet atelier est de porter témoignage d'expériences particulièrement réussies en matière de pratiques pédagogiques. Madame Bellouin de la CFDT nous expliquera également comment les syndicats se mobilisent à tous les niveaux pour que l'apprentissage de la langue soit reconnu comme une compétence professionnelle. Cette table ronde débutera par le témoignage d'une entreprise qui a mené un partenariat avec un organisme spécialisé dans le domaine de la formation professionnelle et notamment linguistique. Pour ce faire, je cède la parole à Monsieur Delorme, responsable du secteur entreprises de l'association ALPES, ainsi qu'à Monsieur Pascal Ribeiro représentant l'entreprise Auto Chassis International Villeurbanne qui est une filiale du Groupe Renault.

### **Jacques Delorme**

L'ALPES est basé en région Rhône-Alpes. Il s'agit d'un organisme de formation de statut associatif né dans le milieu des années 70 qui emploie 40 équivalents temps plein et qui intervient plus particulièrement dans le domaine des actions inter-entreprises. Il propose des formations générales et plus particulièrement des formations liées à la maîtrise du français en situation de travail. Il bénéficie de financements publics en provenance de l'Etat, du FASILD, de la région et du Fonds Social Européen. Nous proposons d'une part des actions inter-entreprises dans nos locaux de Lyon qui accueillent une centaine de salariés par an au titre des conventions individuelles passées directement avec les entreprises. Nous avons mis en place deux ateliers spécialisés :

- le premier concerne les salariés en situation d'illettrisme ;
- le second concerne les salariés analphabètes ou post-alpha.

Nous menons également des actions intra-entreprises qui touchent des salariés de divers secteurs professionnels. Les entreprises font appel à nous pour des formations qui concernent principalement la maîtrise du français écrit. Très souvent les demandes nous parviennent lorsque les salariés sont déjà en poste depuis plusieurs années et qu'un constat de blocage en situation de travail est diagnostiqué. Nous ne proposons pas de catalogue de formation et n'avons pas mis en place de modules préconçus. En revanche, nous entretenons des réseaux avec un certain nombre de partenaires. C'est par leur biais que les entreprises peuvent faire appel à nous.

Actuellement, nous avons mis en place deux groupes de formation en direction de gardiens d'immeuble et de gardiens de maintenance de l'OPAC du Grand Lyon. Nous commençons également une action pour une entreprise du secteur automobile spécialisée dans la réalisation de faisceaux électriques. Cette dernière est destinée à un groupe d'opérateurs confrontés aux documents relatifs aux démarches qualité, aux procédures présentes sur le poste de travail et aux documents de traçabilité. Nous avons également mis en place un atelier en faveur de

salariés de la communauté urbaine de Lyon. Il s'agit de rippers et de cantonniers majoritairement français de souche qui sont en situation d'illettrisme. Nous travaillons également dans le cadre du dispositif du FAF-Propreté et menons des actions dans 2 entreprises de propreté de la région lyonnaise. Quatre autres actions débiteront à la rentrée. Nous intervenons en outre auprès de salariés d'entreprises d'insertion. Ces dernières se regroupent et font appel à nous dans le cadre de la mise en place d'un atelier linguistique.

La question de la maîtrise de la langue ne concerne pas seulement les immigrés. Nous venons en effet d'achever une action qui a concerné des agents de maîtrise des remontées mécaniques d'une grande station de ski des Alpes françaises. L'écrit a désormais une place centrale en situation de travail. La station a été intégrée dans le groupe La Compagnie des Alpes. Il a été demandé aux agents de maîtrise de quitter le terrain pour se consacrer au management des équipes. La DRH s'est aperçu que les stages de management étaient inefficients car les salariés ne maîtrisaient pas les écrits professionnels. Ils n'étaient par exemple pas capables d'utiliser les supports écrits pour conduire les entretiens annuels d'évaluation. Ils n'étaient pas davantage en mesure de remplir valablement les déclarations d'accident. Avec le développement de la messagerie électronique, nous nous apercevons qu'un certain nombre de collaborateurs adoptent des stratégies de contournement et ne renvoient pas les messages car ils se trouvent en difficulté face à la maîtrise de l'écrit. Les situations d'illettrisme concernent tout un ensemble de personnes et peuvent même nous concerner à un moment de notre vie. Confrontés à des mutations dans l'organisation du travail, nous pouvons nous retrouver en difficulté en ce qui concerne la maîtrise d'un certain nombre d'outils. La prégnance toujours plus forte des écrits en situation de travail poussera, il me semble, un certain nombre d'entreprises à développer ce type de formation.

Comme je l'ai indiqué, nous ne disposons pas de modules préconçus. Nous cherchons à articuler au maximum notre démarche de formation avec la réalité professionnelle. Cette démarche suppose un travail en amont d'analyse de la demande. Lorsque des entreprises font appel à nous, nous commençons par identifier la situation problème. C'est la raison pour laquelle nous demandons systématiquement à rencontrer l'encadrement de proximité afin de le conduire à réaliser son cahier des charges. Nous rencontrons les salariés en entretien individuel et réalisons des positionnements. En croisant les deux niveaux d'information, nous élaborons des grilles d'objectifs personnalisées. Les rythmes varient selon les réalités de l'entreprise. Pendant tout le déroulement du processus de formation, il convient de penser au dispositif d'accompagnement au sein de l'entreprise. Si les compétences acquises au cours de la formation ne sont pas réinvesties en situation de travail, elles risquent d'être en partie annihilées. En d'autres termes, il n'y aura pas de retours sur investissements pour l'entreprise et les nouvelles compétences acquises par le salarié ne seront pas prises en compte pour enrichir sa nouvelle situation de travail. Une fois l'action de formation achevée, il convient également d'évaluer ses effets sur la situation de travail.

### **Myriam Bernard**

Avez-vous le sentiment que les entreprises s'adressent à vous suivant une démarche volontariste ou simplement parce que le fait que les salariés ne possèdent pas les compétences requises les freinent dans leur développement économique ?

### **Jacques Delorme**

Nous sommes confrontés à différents cas de figure. Certaines entreprises s'adressent à nous car elles rencontrent des situations de blocage très concrètes. Il y a deux ans, une entreprise du secteur chimique nous a contactés car tous ses caristes venaient d'échouer au test du CASES à cause des QCM. Dans ce cas, la démarche n'était pas humaniste. Elle avait dans un premier temps fait appel à des intérimaires, mais s'était aperçu que les accidents étaient beaucoup plus nombreux et que la productivité avait baissé. Elle a par conséquent décidé de mettre en place une action préparatoire en français afin de permettre à ses salariés d'obtenir le CASES.

### **Pascal Ribeiro**

Auto Chassis International est une entreprise d'équipement automobile de 350 salariés basée à Villeurbanne. Nous travaillons pour différents constructeurs automobiles qui nous obligent à répondre à des certifications diverses (ISO 9001, ISO 14001...) qui impliquent la mise en place de procédures dans nos processus de management et l'affichage de règles de sécurité et de qualité que les opérateurs doivent comprendre, savoir appliquer et savoir restituer. Entre 1998 et 2003, nous avons mené des actions de formation avec l'ALPES qui ont concerné 25 salariés de l'entreprise pour environ 3 500 heures de formation. Nous les avons baptisées « français et communication en situation de travail ». Notre objectif était de permettre aux salariés de mieux maîtriser leur environnement de travail et de mieux s'intégrer dans l'entreprise et à leur poste de travail.

Nous souhaitons travailler sur des actions concrètes. Nous avons utilisé les documents de l'entreprise tels que les modes opératoires au poste, les fiches sécurité ou des comptes rendus de réunion d'information aux salariés. Nous avons demandé aux salariés de travailler à partir de ces documents afin d'identifier les problèmes et de déterminer si l'entreprise pouvait améliorer sa communication en direction de cette population de salariés. Les hiérarchiques ont été invités à participer aux formations afin de mesurer et prendre en compte les problèmes de ces salariés. L'ALPES nous a aidé à mesurer les acquis des salariés formés. En revanche, nous ne sommes pas réellement parvenus à mettre en application ces acquis au sein de l'entreprise. Nous n'étions en effet pas partis d'un contrat d'engagement entre le salarié, son supérieur hiérarchique et l'entreprise visant à définir les objectifs précis de la formation. Nous allons débiter une nouvelle phase de formation à partir de septembre 2005 en essayant de mieux maîtriser les objectifs à terme et de mieux impliquer la hiérarchie dans le suivi individuel des actions. Pour notre entreprise, ces formations ont constitué un facteur social important. Elles nous ont permis de recréer un dialogue avec des populations qui se tenaient

quelque peu à l'écart. Nous avons en effet travaillé sur des supports de communication créés par les stagiaires à l'intention des autres salariés de l'entreprise.

### **Myriam Bernard**

Votre démarche est d'autant plus intéressante que vous avez la modestie de reconnaître qu'elle n'a pas été totalement achevée. Je cède à présent la parole à Monsieur François Roux, délégué général du SETT et à Madame Claude-Hélène Foy, responsable du service ressources humaines intérimaires chez ADIA qui nous présenteront la situation particulière des entreprises de travail temporaire. ADDECO a en effet été l'un des premiers partenaires du FASILD en matière de lutte contre les discriminations à l'emploi. Nous avons désormais passé un accord-cadre avec le syndicat des entreprises de travail temporaire dans lequel figure un volet sur l'apprentissage du français et la nécessité pour les salariés d'acquérir des compétences linguistiques pour réussir leur carrière professionnelle.

### **François Roux**

Le travail temporaire est un très puissant moyen d'intégration des populations immigrées dans le monde du travail. Il représente 600 000 équivalents temps plein à l'échelon national sur l'ensemble des gammes de qualification. Une grande partie des ouvriers qualifiés ou non qualifiés est confrontée à un problème de maîtrise de la langue. Selon nous le critère essentiel est celui de l'employabilité. Dans la mesure où nous avons des impératifs de rentabilité et que le travail est temporaire, il importe que nous puissions amortir les investissements en matière de formation linguistique en fonction de la durée des missions. Nous sommes par conséquent souvent conduits à monter des partenariats avec l'entreprise utilisatrice ou à imaginer des cofinancements. Le travail temporaire ne peut en aucun cas être une étape majeure qui donne l'occasion à elle seule d'apprendre le français.

Je m'appuierai sur deux exemples précis. Le premier est celui du CASES. Beaucoup d'entreprises nous font remonter des problèmes de compréhension qui sont notamment imputables à la vitesse de défilement des slides et des QCM. Beaucoup de salariés qui ont pourtant une relative maîtrise de la langue échouent pourtant à l'examen en raison de la méthode d'interrogation. Avant de se préoccuper de la formation, il conviendrait également de s'intéresser à l'aménagement des acquis et de l'expérience professionnelle ainsi qu'à la forme des examens. Le deuxième exemple est assez proche et concerne les examens pour les travaux de grande hauteur. Des intérimaires qui étaient de parfaits professionnels ont échoué à l'examen malgré 10 ou 15 ans d'expérience parce que le système d'examen posait problème.

Notre volonté est très puissante de nous engager sur ce sujet qui n'est pas très éloigné de celui de la discrimination. Je n'évoque pas ici le développement des compétences dans la situation de travail mais l'accès à l'emploi. A ce titre et en tant que représentant du patronat, je souhaite dire à Madame Riou dont j'ai beaucoup apprécié l'exposé que je n'avais jamais entendu dire que des entreprises maintenaient dans l'ignorance des salariés qui ne parleraient pas français

dans le but de pouvoir les sous-payer. Dans le secteur du travail temporaire, notre objectif essentiel est de faire en sorte que les candidats soient employables.

Il est évident qu'un partage des rôles doit être imaginé. Le travail temporaire ne peut pas assumer seul cet enjeu national. En revanche nous disposons d'une forme de contrat de travail qui facilite la formation. Les missions peuvent en effet être organisées en fonction des dates de formation. Il me semble qu'il existe une offre de formation capable de répondre à cette exigence d'alternance entre les périodes de travail et celles d'apprentissage. Le double encadrement constitue également un avantage. L'intérimaire étant salarié de l'entreprise temporaire, il est piloté depuis l'agence tout en étant à l'intérieur d'une entreprise utilisatrice. Ce double vecteur peut être intéressant en matière de formation.

Une grande entreprise de travail temporaire a mené une action expérimentale avec l'école de cuisine de la chambre de commerce et d'industrie de Paris. Cette dernière a obtenu en 2004 le prix de la formation décerné par le journal Les Echos. Elle consistait à apprendre le français à une vingtaine de jeunes en situation de travail. Il s'agissait d'associer l'apprentissage du français aux gestes professionnels. Notre fonds d'assurance formation a également financé des expériences qui ont eu lieu dans le sud-ouest et dans le nord dans le secteur de l'agroalimentaire. Nous avons des contrats spécifiques de formation qui résultent de notre accord de branche. Le CIPI est notamment un contrat d'insertion qui peut intégrer des modules de formation. Ces contrats constituent des ponts vers le monde du travail intégrant des possibilités de formation. Nous sommes prêts à aller plus loin, mais nous ne pourrions le faire sans partenariat étant donné que nous ne représentons qu'un maillon de la chaîne. L'apprentissage du français est un des éléments majeurs pour lutter contre la discrimination qui est un frein que nous ne pouvons pas admettre dans notre pays.

### **Claude-Hélène Foy**

ADIA appartient au groupe ADDECO et représente le 4ème réseau français de travail temporaire avec 460 agences. Nous avons mené une expérience de lutte contre l'illettrisme qui est devenu un dispositif. Nous nous sommes intéressés à la lutte contre l'illettrisme dès 1999 en menant une expérimentation dans le sud de la France. Très vite, nous nous sommes aperçu qu'il s'agissait d'une problématique rencontrée dans bon nombre de nos agences. C'est la raison pour laquelle nous avons mis en place le programme ECLOR qui consiste en une remise à niveau des savoirs de base. Environ 10 % de la population active maîtrise mal les savoirs de base. Il est évident que faisant travailler environ 60 000 personnes chaque jour en France, nous étions également confrontés à cette réalité de façon importante. Beaucoup de nos intérimaires échouaient aux épreuves théoriques du CASES. Nous souhaitions également répondre à une demande de nos clients qui souhaitaient embaucher ou faire évoluer les intérimaires qu'ils employaient et nous avaient alertés quant à ce problème des savoirs de base. Nos responsables du recrutement prenaient également conscience des difficultés quotidiennes que pouvaient rencontrer nos intérimaires qui arrivaient souvent à l'agence en demandant s'il était possible de remplir à leur place leurs feuilles de sécurité sociale.



Les objectifs d'ADIA consistaient à la fois à fidéliser des salariés intérimaires et à prévenir une exclusion évidente liée au fait de ne pas ou de ne plus savoir lire dans un environnement où l'écrit est prégnant. Les leçons que nous avons tirées du programme ECLOR nous aideront dans l'expérimentation que nous avons décidée de mener sur l'apprentissage du français. Il importe véritablement de travailler sur des outils directement en lien avec la vie professionnelle. Un salarié ne peut suivre une formation aux savoirs de base sans avoir mûri un projet professionnel. La formation doit être pré-qualifiante et s'inscrire en amont d'une formation qualifiante ou diplômante. Il importe en outre de personnaliser le rythme de la formation et de mettre en place des plans de formation individualisés. Les organismes de formation doivent pouvoir s'adapter aux contraintes horaires des intérimaires.

Fort de cette expérience de lutte contre l'illettrisme et grâce au repérage des intérimaires concernés par cette problématique, nos agences nous ont fait parvenir des demandes concernant l'apprentissage du français. Cette formation concerne des populations peu ou pas qualifiées, mais également des intérimaires qualifiés notamment dans le secteur du bâtiment. A ce titre, je souhaite mentionner une action que nous avons mise en place en direction d'un groupe de maçons dont le chef d'équipe servait de traducteur. Nous leur avons proposé des cours du soir bihebdomadaires de 3 heures. 2 des maçons ont obtenu le CASES de grutier et 1 autre est passé chef d'équipe. Nous démarrons une expérience en Ile-de-France avec une vingtaine d'intérimaires du secteur de la restauration. A travers cette dernière, nous souhaitons mettre en place un dispositif d'apprentissage du français à disposition de notre réseau d'agences.

### **Myriam Bernard**

Je souhaite poursuivre ce tour de table en donnant la parole au secteur de la propreté qui a mené une action exemplaire et volontariste visant notamment à faciliter la promotion professionnelle. Madame Vaesken est secrétaire générale du FAF-Propreté et Monsieur Lustin représente le cabinet conseil Récif.

### **Ghislaine Vaesken**

La démarche qui vous a été présentée dans le film a été initiée par la branche professionnelle, c'est-à-dire les syndicats de salariés et la fédération patronale. Elle constitue une démarche d'ingénierie pédagogique spécifique fondée sur les écrits professionnels. Elle est très structurée et très encadrée par l'OPCA qui a un rôle de facilitateur. Il nous fallait en effet offrir le même service sur tout le territoire. Il y a 18 ans, les chefs d'entreprise assimilaient la formation linguistique à des actions d'alphabétisation. Les résultats étaient extrêmement décevants. Les salariés étaient déçus et lassés car ils ne voyaient pas le rapport entre les cours et leurs métiers et les employeurs n'étaient pas réellement motivés.

A partir de 1998, nous avons passé un contrat d'étude prospective. Les partenaires sociaux de l'OPCA ont fait réaliser une étude de faisabilité en amont auprès des salariés des entreprises. Notre objectif consistait à motiver les chefs d'entreprise et les salariés. A partir de 1999-2000, nous avons mis en place une phase d'expérimentation en formation intra-entreprise. Nous avons retenu 3 entreprises de 3 bassins d'emploi différents. Le cabinet Récif nous a aidé à mettre en place une formation de 250 heures. Nous avons construit des outils pour les salariés, pour les conseillers du FAF-Propreté et pour les organismes de formation. Notre démarche a été bâtie à la manière des poupées russes et démultipliée sur l'ensemble du territoire français. Nous allions l'apprentissage technique avec l'apprentissage de la langue puisque nous travaillons à partir des écrits professionnels. Nous avons construit un outil grâce au programme Leonardo sur les formations de base d'ouvrier nettoyeur qui a été validé par tous les syndicats de salariés et les syndicats patronaux d'Europe et qui nous sert d'appui à l'apprentissage de la langue.

La dernière phase que nous allons mettre en œuvre concerne les CQP et la VAE. Ce chantier durera 4 ans. S'agissant de la VAE, nous devons sans doute imaginer des solutions innovantes pour que les salariés puissent bâtir un dossier sans forcément se servir de l'écrit. Dans le cas contraire, ils devront passer un temps infini à construire un dossier pour demander qu'on valide des compétences professionnelles qu'ils maîtrisent d'ores et déjà.

### **Daniel Lustin**

Nous avons défini des points de passage obligés entre le conseiller de l'OPCA, l'entreprise et l'organisme de formation. La première étape est celle du diagnostic. Elle consiste pour l'entreprise et les salariés à définir et à afficher leurs besoins et enjeux respectifs en termes de maîtrise de la langue. L'enjeu des salariés qui réalisent une formation aux écrits professionnels n'est pas l'emploi mais la qualification de l'emploi. Il s'agit pour eux de pouvoir évoluer vers d'autres fonctions et d'élargir leur champ d'activité en étant capables de réaliser des activités mettant en jeu des techniques plus complexes ou qui supposent des relations avec des clients plus exigeants. Il convient également d'afficher les contraintes liées à la mise en place de la formation. Former 3 heures, 2 fois par semaines et pendant 250 heures des salariés désorganise forcément les équipes et les chantiers.

La seconde étape est celle du repérage. Le salarié doit manifester sa volonté de se former et expliciter son engagement. Bien que nous nous inscrivions dans le cadre de la période de professionnalisation ou du plan de formation, un des éléments clés du dispositif réside dans le fait que le salarié accepte d'entrer en formation. La troisième étape est le positionnement. Le salarié, l'employeur et les organismes de formation passent un contrat. Ces derniers s'engagent à construire une formation sur mesure centrée sur des écrits et des paroles qui sont celles de l'entreprise. Il convient de partir de ce que connaissent les salariés, c'est-à-dire leur travail. Le domaine de la vie quotidienne et de la vie sociale vient, petit à petit, comme une conquête de cette formation. Les organismes de formation doivent par conséquent réaliser un travail d'ingénierie significatif et important. Il convient en outre d'accueillir dans un même groupe des salariés de niveaux linguistiques différents qui exercent le même métier.

L'individualisation est la condition de réussite des formations. Une entraide se met en place. Les stagiaires les plus avancés aident ceux qui le sont le moins. Nous avons beaucoup travaillé sur la construction d'un réseau qualifié d'organismes de formation. Il existe en effet nombre d'organismes, mais tous n'ont pas l'habitude de travailler sur des supports écrits à partir d'une démarche individualisée mêlant différents groupes de niveaux.

### **Ghislaine Vaesken**

Nous avons en effet réalisé un cahier des charges qui, comme l'ensemble de la démarche, a été validé par le terrain. Grâce au nouvel accord de branche signé par les partenaires sociaux du secteur de la propreté, 5 % des fonds de la professionnalisation seront au minimum consacrés aux actions de formation aux écrits professionnels. Cette année, 200 à 300 salariés pourront bénéficier de cette action alors que nous en avons formé 400 entre 1999 et 2004. Nous bénéficions de l'aide des partenaires institutionnels régionaux et européens, ce qui nous permet d'accélérer d'autant notre démarche. Nous entendons former les salariés de l'ensemble des entreprises du secteur.

### **Myriam Bernard**

Je cède la parole à Monsieur Géri qui est directeur régional Rhône-Alpes de l'AGEFOS-PME qui témoignera d'une expérience déjà ancienne de lutte contre l'illettrisme au niveau des PME.

### **Serge Geri**

Je souhaite expliquer comment nous avons traduit de manière opérationnelle l'accord conclu entre AGEFOS-PME et l'ANCLI et présenté lors de la précédente table ronde par Madame Geffroy. Nous avons identifié quelques axes essentiels ;

- apprendre à se connaître ;
- apprécier la dimension ingénierie relative à la revalorisation des savoirs de base et à la lutte contre l'illettrisme ;
- sensibiliser les entreprises et les PME et les engager dans un dispositif de cette nature.

Ce n'est pas un hasard si l'AGEFOS-PME s'est engagé très vite dans la négociation et la signature de cet accord. Nous avons en effet des adhérents qui rencontrent des problématiques spécifiques. Ainsi, en Rhône-Alpes, nous avons conscience des problèmes qui se poseront à nos 25 000 entreprises adhérentes en raison du choc démographique. Les tensions sur le marché du travail seront très importantes. Un pourcentage significatif des salariés de la fonction publique et du secteur privé sortira bientôt du marché du travail. Nous devons par conséquent construire des avantages concurrentiels en matière de gestion des ressources humaines pour que les PME et TPE puissent faire face à cette problématique. La lutte contre l'illettrisme et la revalorisation des savoirs de base ne constituent pas autre chose qu'un élément d'une problématique globale et générale à laquelle il convient de faire face. 6 mois ont été nécessaires pour mettre en œuvre la convention car la phase de connaissance mutuelle

a été longue. Il a ensuite fallu sensibiliser les entreprises qui connaissent une situation financière tendue. Nous avons négocié avec l'Etat une convention d'engagement de développement de la formation au niveau régional articulée avec un financement FSE objectif 3 qui nous a permis d'apporter une solution globale à ces PME et TPE.

Le dispositif a été mis en œuvre avec la volonté de travailler sur les territoires. Les salariés des premiers niveaux de qualification éprouvent en effet des difficultés à être mobiles. Nous avons par conséquent constitué des groupes sur les territoires avec des appels d'offre pour identifier les organismes de formation compétents. Nous avons également pris soin de retenir comme support pédagogique les outils de travail des salariés concernés. Nous ne nous sommes pas contentés de former les intéressés, mais avons également formé les tuteurs.

En 2004, nous avons formé 160 stagiaires de 31 entreprises au travers de 18 groupes locaux de la région Rhône-Alpes ainsi que 15 tuteurs de 9 entreprises sur 2 groupes. Sur le plan financier, les financements FSE ont représenté 56 % des coûts pédagogiques et des salaires. Le niveau d'assiduité des stagiaires a été très satisfaisant :

- plus de 50 % des stagiaires ont réalisé 90 % de la durée de la formation ;
- plus de 75 % des stagiaires ont suivi plus de 75 % de la formation.

Nous avons identifié les facteurs de réussite suivants :

- une action de cette nature doit s'inscrire dans une démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ;
- elle doit se combiner avec les autres actions menées dans l'entreprise ;
- la lutte contre l'illettrisme doit être positionnée comme une composante de la politique de formation de l'entreprise ;
- l'entreprise doit être amenée à accepter de participer à l'évaluation de la situation de travail afin de formuler des objectifs de formation adéquats ;
- l'entreprise doit avoir une vision claire de l'évolution souhaitée pour le service et pour le poste de travail du salarié ;
- le projet doit être globalement expliqué aux collègues de travail afin de préserver les stagiaires dans leur dignité ;
- l'organisme de formation doit être capable d'intervenir avec agilité dans les PME ;
- le stagiaire doit avoir compris les objectifs et faire preuve d'une grande motivation ;
- le conseiller AGEFOS doit prendre en compte l'ensemble des acteurs et piloter véritablement la démarche.

Nous avons récemment organisé un micro-colloque à Lyon en partenariat avec l'ANLCI auquel ont participé des chefs d'entreprises, des illettrés et des tuteurs qui ont témoigné de l'expérience qu'ils venaient de vivre. Nous renouvellerons l'opération avec le concours de l'Etat dans le cadre des EDEC et grâce aux financements FSE. Nous devrions être capables d'agir longtemps tant la tâche est grande.

## **Myriam Bernard**

Je cède dès à présent la parole à Madame Bellouin qui est secrétaire nationale de la CFDT. J'aimerais savoir comment un syndicat peut contribuer à démultiplier ces démarches dans les entreprises et dans les branches.

## **Odile Bellouin**

L'inscription de l'apprentissage du français dans le cadre de la formation professionnelle proposée par les entreprises n'est pas encore chose courante. Notre organisation syndicale est par conséquent satisfaite que la loi y fasse référence. Cette dernière renforce en effet le poids des partenaires sociaux quant à l'appréhension de cette problématique. L'apprentissage de la langue française entre en effet directement dans le cadre des orientations générales qui guident notre action syndicale. Il nous paraît en effet impératif de donner des moyens supplémentaires aux salariés qui en ont le plus besoin. Il s'agit pour nous de sécuriser les parcours professionnels en mettant en place des actions sur mesure. Le patronat et les organisations syndicales ont des intérêts croisés. L'entreprise a tout à gagner à employer des salariés capables de s'adapter à ses évolutions ; les syndicats ont tout intérêt à doter les salariés de la capacité à faire face aux mutations et aux questions de sécurité. Nous cherchons par conséquent à encourager massivement les accords de branche et d'entreprise.

L'OPCA est véritablement l'organisme qui permet de faciliter et de mutualiser les actions spécifiques en mettant en place une phase de conseil très importante. La pédagogie est en effet un élément essentiel de la démarche. Il n'est en effet pas facile pour un salarié de reconnaître son handicap. Les difficultés de lutte contre l'illettrisme en entreprise peuvent être levées avec un minimum de méthode. Il importe avant tout de ne pas stigmatiser les personnes concernées. Notre rôle est de former les négociateurs qu'il s'agisse des élus des comités d'entreprise ou des administrateurs siégeant dans les OPCA. Notre objectif consiste à faire passer l'idée que la formation n'est pas une charge mais un investissement. Toutefois le pourcentage de salariés formés dans les entreprises reste faible et concerne majoritairement des populations déjà qualifiées.

Il me semble également important de souligner la nécessité de s'accorder du temps. Les accords nécessiteront un suivi. Les dispositifs étant complexes, leur mise en œuvre demandera certainement 2 ou 3 ans. Nous devons également nous questionner sur les pratiques d'embauche au sein des entreprises. Ces réflexions sont possibles dans les lieux paritaires. Il conviendra également de revisiter les dispositifs de formation à destination des chômeurs de longue durée qui sont souvent méconnus. Nous devons également réfléchir à la mise en place de mesures publiques à destination de ceux qui n'ont pas encore rejoint le monde de l'entreprise. Nous devons croiser les dispositifs afin de trouver des alternatives à l'ensemble des situations.

Beaucoup pensent que les personnes étrangères sont les seules à rencontrer des difficultés de maîtrise de la langue française. Or 70 000 jeunes sortent du cursus scolaire sans maîtriser les savoirs de base. Nous devons réfléchir au contenu d'une formation linguistique qui puisse dépasser ce que prévoit le contrat d'accueil et d'intégration. Nous pourrions imaginer des solutions susceptibles d'intéresser tout salarié ou demandeur d'emploi, immigré ou non, ayant des besoins de formation en nous servant du droit commun. Cette question deviendra prégnante avec la mise en place du dispositif Borloo sur les emplois à domicile.

En conclusion, je souhaite évoquer une action que nous menons en Ile-de-France. Nous avons conçu un dispositif de formation à destination des militants syndicaux qui éprouvent des difficultés de lecture et d'écriture. Il s'agit pour nous d'un véritable enjeu social lié au problème de l'émancipation. Comment en effet un délégué syndical peut-il remplir son rôle s'il est toujours obligé de demander conseil à son responsable départemental ? Une quarantaine de personnes issues des syndicats de l'hôtellerie, du tourisme, de la restauration, de la propreté et de la prévention ont bénéficié de ce dispositif LECOM depuis 2000.

## **Débat avec la salle**

### **Sophie Etienne**

Je suis chargée de mission à la Fédération AEFTI. Auparavant, la formation visait la promotion sociale et professionnelle. Or je n'ai entendu faire mention que de l'adaptabilité dans le travail. Nous pensons que le droit à la langue implique également le droit à une formation de qualité et non uniquement d'adaptabilité. Les organismes de formation sont-ils les outils des entreprises ou ont-ils une autre vocation ? Les organismes de formations ont longtemps été des militants. Ils se sont professionnalisés, mais doivent ne pas oublier les valeurs qui ont prévalu à leur fondation.

### **Ghislaine Vaesken**

Des AEFTI travaillent au sein de notre réseau. Notre approche a été pragmatique. Nous avons réalisé une étude et nous sommes aperçu que dès lors que les formations prenaient appui sur le travail, les progrès des stagiaires étaient bien plus flagrants. Il s'avère par ailleurs que ce qui est utile dans le travail sert également dans la vie privée.

### **Odile Bellouin**

Il ne s'agit pas uniquement de formations d'adaptation. Ces dernières permettent également aux salariés d'évoluer dans leur travail, de s'émanciper et de pouvoir prendre des responsabilités au sein de l'entreprise. En un mot, ces formations contribuent à rendre les salariés maîtres de leur avenir.

### **Daniel Lustin**

Jusqu'à présent les salariés de ces catégories n'avaient pas accès aux plans de formation. Il s'agit déjà en soi d'un enjeu fondamental.

### **De la salle**

La plaquette proposée par Habitat-Formation peut-être commandée gratuitement sur le site [www.habitat-formation.fr](http://www.habitat-formation.fr). Elle fournit un certain nombre de préconisations sur la mise en œuvre d'actions de formation en matière d'apprentissage de la langue française ou de remise à niveau des savoirs de base.

**Marie-Thérèse Geffroy**

J'ai oublié de préciser que des publics bac+3 étaient souvent sous-qualifiés en raison de leur non maîtrise de la langue. C'est une perte de compétence pour les entreprises et pour la France qui concerne souvent des métiers en tension. L'analphabétisme et l'illettrisme devraient être regroupés sous l'expression de maîtrise du français au sens large afin que les publics concernés ne se sentent pas stigmatisés, exclus ou visés.

**Myriam Bernard**

Je remercie les intervenants. Nous avons identifié un certain nombre de secteurs où la situation a bien évolué. La formation linguistique doit s'intégrer dans une véritable démarche de gestion des compétences et doit évidemment contribuer à l'épanouissement professionnel et personnel du salarié.



## **Conclusion**

**Jean Gaeremynck**

**Délégué général à l'emploi et à la formation professionnelle**

Je serai bref. Je regrette de n'avoir pu assister plus longtemps aux discussions de cet après-midi. Je saisis l'occasion pour indiquer aux personnes qui travaillent sur ces sujets que je serais tout à fait désireux de poursuivre ces échanges. Personne n'ignore que je me suis intéressé à ces questions dans une période récente. Mon intérêt est demeuré aussi vif à la fois sur le plan personnel et en qualité de responsable d'une administration. Cette journée a montré que nous sommes sortis des évidences à caractère théorique pour entrer véritablement dans le concret. Nous avons néanmoins une marge de progression importante. C'est, me semble-t-il, ce qui est intéressant.

Lorsque nous avons proposé, il y a deux ans, à la DPM d'introduire dans le code du travail, à la faveur d'une discussion parlementaire sur la loi 2004, que la maîtrise de la langue soit considérée comme une compétence professionnelle, nous avons été considérés avec étonnement et perplexité tant il semblait qu'il s'agissait d'une évidence. Or ce n'était pas le cas. La maîtrise de la langue n'était pas reconnue comme un enjeu de compétences professionnelles, c'est-à-dire avec le déploiement lorsque les besoins sont identifiés des processus, des acteurs, des financements et des initiatives du secteur de la formation professionnelle.

Dès lors que cette exigence a été introduite dans la loi, elle a été renforcée par toute une série de conditions nouvelles conventionnelles et juridiques. A ce titre, l'accord interprofessionnel de décembre 2003 sur l'initiative des partenaires sociaux crée des conditions qui sont satisfaisantes, notamment lorsqu'elles incitent à la conclusion d'accords de branche. Les organismes paritaires collecteurs agréés sont également invités à dégager des moyens et à concevoir des actions qui vont dans ce sens. Ces démarches sont positives. Nous pensons toutefois que l'apprentissage de la langue française n'est pas encore suffisamment ancré dans les plans de formation des entreprises et dans les systèmes d'offres de formation. Nous aimerions par conséquent que ce système se développe.

Je souhaite par conséquent insister sur la conception de l'offre de formation. L'expérience que nous avons par ailleurs menée en ce qui concerne l'action de formation à la langue française au bénéfice des personnes immigrées, nous a montré que, si l'idée de base était simple à énoncer, la réalisation n'était pas facile. Nous sommes toujours confrontés à la question de la conception et de l'adaptation de l'offre aux besoins. Nous devons poursuivre l'effort d'ingénierie en la matière. J'aimerais par conséquent que les partenaires sociaux s'emparent de cette problématique. Ils trouveront sur leur chemin le savoir-faire et la capacité d'ingénierie accumulés par toute une série d'organismes qui sont familiers des questions de formation des personnes d'origine immigrée.

Les enjeux sont énormes. Ils sont traditionnels mais renouvelés par les conditions actuelles. S'il paraît évident qu'il convient de maîtriser le français pour tenir son poste de travail correctement, cela n'a pas toujours été le cas. Lorsque nous avons fait appel aux populations immigrées pour reconstruire notre pays, nous n'avons pas raisonné de cette façon. C'est d'ailleurs pour cette raison que nous sommes confrontés à certaines catégories de problèmes. Nous véhiculons également le cliché que cet enjeu de formation s'adresse aux personnes peu ou pas qualifiées. Ce n'est plus le cas aujourd'hui. Tous les niveaux sont concernés. La France, tôt ou tard, devra se poser la question de l'appel à l'immigration du travail qualifié et ciblé. L'enjeu de formation à la langue sera dès lors une condition pour l'élévation générale de la qualification individuelle et collective. Ces enjeux sont, je le disais, complètement renouvelés par les conditions actuelles. Il n'est qu'à considérer l'importance que prennent aujourd'hui les opérations de reclassement et de reconversion pour lesquelles tous les jours ou presque des instruments nouveaux sont créés. Je fais notamment référence aux instruments conventionnels liés à la convention de reclassement personnalisée. Je pense également au texte que nous venons de finaliser concernant la réactivation des bassins d'emploi et les procédures de reconversion des entreprises. Il est évident que, parmi ces actions personnalisées qui sont la clé de l'efficacité de la reconversion des salariés, les questions de formation à la langue, lorsqu'elles se posent, sont essentielles. Il doit s'agir d'actions conçues pour répondre aux besoins. Nous retrouvons ici l'impératif de l'égalité.

Je me réjouis d'avoir entendu que les partenaires sociaux et les organismes importants de l'économie se sont saisis de cette question et ont commencé à initier des actions. Nous souhaitons en suivre le déploiement, discuter avec vous des conditions dans lesquelles elles prendront leur plein effet et faire en sorte qu'elles deviennent des instruments banalisés des dispositifs de formation professionnelle qui répondront aussi bien aux besoins des personnes qu'à l'économie des entreprises de notre pays.

## « NOTES et DOCUMENTS »

### Derniers numéros parus

- ❖ N° 50 – **La politique de lutte contre les discriminations raciales dans le domaine de l'emploi**  
Patrick Aubert, direction de la population et des migrations,  
bureau de l'emploi et de la formation,  
ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale  
Nourredine Boubaker, Fonds d'action et de soutien pour l'intégration  
et la lutte contre les discriminations (FASILD)  
Mai 2004
  
- ❖ N° 51 – **Journées de Sèvres  
L'intégration linguistique des adultes migrants en Europe**  
Julia Capel-Dunn, direction de la population et des migrations,  
bureau de l'emploi et de la formation,  
ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale  
Michel Rabaud, délégation générale à la langue française et aux langues  
de France,  
ministère de la culture et de la communication  
Décembre 2004
  
- ❖ N° 52 – **Service public de l'accueil des étrangers en France  
Réunion des correspondants ANPE, Noisy-le-Grand, 6 avril 2005**  
Valérie Massart, agence nationale pour l'emploi  
Julia Capel-Dunn, direction de la population et des migrations,  
bureau de l'emploi et de la formation,  
ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement  
Juin 2005

N° ISSN : 1273-7178