

AGIR, POURQUOI ?

*Les motivations d'une démarche contre l'illettrisme
sont multiples et convergentes*

UNE COMPÉTENCE POUR L'ENTREPRISE

Pourquoi une entreprise comme Tri-sélec, axée sur le tri, le recyclage, la valorisation des divers déchets a-t-elle jugé bon de greffer sur son activité ordinaire, de façon très courante, des pratiques de formation aux « savoirs de base » ?

Bien sûr, dès son point de départ, cette société d'économie mixte (co-actionariat de la Communauté Urbaine de Lille et de grands groupes de la filière environnement), bien reconnue à la fois régionalement et dans sa branche professionnelle, n'est pas tout à fait une entreprise comme les autres ; en effet elle se donne, en relation avec son actionnaire public, une exigence très forte d'intégration professionnelle de chômeurs de longue durée et autres travailleurs en difficulté : ceux-ci correspondent aujourd'hui à la moitié des 257 salariés. Une dynamique de promotion et de qualification de ses employés est donc inscrite dans le projet permanent de cette « entreprise apprenante » (1) ; elle aide ainsi une partie d'entre eux à préparer leur avenir professionnel au dehors (2) par acquisition de ces connaissances « transversales » que sont l'informatique, la démarche qualité, et les savoirs de base. Mais c'est bien davantage, et de façon plus nette encore au fil des années, sur une rationalité managériale que Tri-sélec fonde ce volet « lecture-écriture » de sa pratique de formation.

Selon Michel Vandamme, directeur des ressources humaines de l'entreprise, quatre éléments convergents justifient cet investissement dans la « maîtrise des savoirs de base ».

■ Contrairement à certaines caricatures circulant sur le caractère « non professionnalisé » des métiers du tri et du recyclage, la maîtrise des savoirs de base y est une compétence professionnelle indispensable ; a fortiori l'est-elle pour une société certifiée, à l'instar de Tri-sélec, « Iso 9002 » (qualité) et « Iso 14001 » (démarche de respect de l'environnement), ce qui implique une plus grande formalisation des procédures de production. Rompre avec l'illettrisme est également nécessaire pour que les autres formations professionnelles internes soient profitables : Tri-sélec a éprouvé la valeur, mais aussi les limites de processus et d'outils de formation aux gestes professionnels (3) conçus pour être accessibles à tous les salariés, y compris bien sûr, par contournement de l'écrit, les 12 % des salariés considérés comme « ne le maîtrisant pas ».

(1) Tri-sélec n'est pas, et ceci de façon délibérée, agréée comme « structure d'insertion par l'économique ». Elle reçoit néanmoins des cofinancements publics au titre de compensation de sa plus-value sociale.

(2) Le renouvellement de la main-d'œuvre est constant, la durée moyenne de présence dans l'entreprise étant de 6 à 8 mois.

(3) L'entreprise a mis au point le module de formation « Apprend-Tri » en systématisant le recours aux dessins, photos, etc. Ce logiciel a été créé en coopération avec l'organisme d'étude CUEPP.

■ Les « illettrés » ont des capacités d'exercice du métier du tri que n'ont pas les « lecteurs au long cours » ; ils ont notamment avivé leurs potentiels visuels et manuels, ce qui est en correspondance exacte avec les tâches à effectuer pour le tri. Ces personnes échappent-elles progressivement à l'illettrisme ? Leur surcroît de compétence technique demeure, et même trouve à s'enrichir. Tri-sélec voit donc leur formation, et en conséquence leur relative stabilité dans l'entreprise, comme un atout de gestion rigoureuse des ressources humaines et des compétences. « Dans un milieu où une partie non négligeable de la main d'œuvre est attirée par la Belgique toute proche, soit on se prive de ces travailleurs-là, soit on les accompagne ».

■ Ces formations sont un facteur de motivation, d'une part pour rester dans l'entreprise, d'autre part pour adopter une attitude de « formation tout au long de la vie ». La motivation à apprendre, de la part de celui qui n'a pu vraiment acquérir les savoirs de base plus tôt, est immense, pour autant qu'il ait pu se percevoir, au fil d'un premier « module » de formation, comme capable. Il est donc très important de proposer à tous les travailleurs des formations valorisantes, de par leur appareillage informatique et la perspective de « nouvelles qualifications » qu'elles ouvrent (4). La formation aux savoirs de base est presque toujours intégrée dans une activité de production. « Il est capital de montrer aux entreprises que la formation peut ne pas être un moment à part, coupé de la logique d'efficacité ; ce n'est pas parce qu'on se forme en produisant qu'on acquiert des savoirs seulement techniques et d'envergure limitée ».

■ Les instruments et dispositifs de formation pensés pour les personnes en difficulté avec la lecture sont constructifs pour la formation de tous les salariés : « ce qu'on voit est toujours ce que l'on retient le mieux ». De plus l'utilisation de l'informatique en formation s'avère très adaptée aux travailleurs du tri, même s'ils lisent mal ; de par sa configuration technique, elle fait appel, comme leur travail, à l'œil et à la main. C'est l'un des facteurs qui ont conduit Tri-sélec à prendre une part active aux expériences de formation à distance conduites, entre autres pour lutter contre l'illettrisme, en Nord - Pas de Calais. L'entreprise dispose, depuis fin 2002, du premier « Point d'Accès à la Téléformation » labellisé par le Ministère du travail.

Elle incite aujourd'hui d'autres entreprises à s'équiper d'un petit « centre multimédia » pour que des travailleurs, qui ont entamé un apprentissage de l'écriture et de la lecture, puissent, sans quitter leur entreprise, poursuivre leur cursus de formation à distance.

propos recueillis par
Vincent Berthet



POUR QUE LE CAHIER NE SOIT PLUS UNE MENACE...

Paris 13^e, à l'heure qui pour la plupart des employés du nettoyage industriel est celle du repos de mi-journée, une dizaine de salariés de l'entreprise de propreté *La Providence* sont « en cours ». Deux fois par semaine, ils fréquentent ainsi l'association d'« ateliers pédagogiques personnalisés » Caravansérail Développement, dans le cadre d'une formation à l'expression écrite et orale et à la lecture ; elle est financée par leur employeur et le Fonds d'assurance formation de la filière propreté (1).

Maliens, Portugais, Tunisiens, Français, Sénégalais, tous sont « chefs de site » ou chefs d'équipe ; scolarisés pour la plupart dans leur pays d'origine, et pour certains en français, ils ont en commun une extrême difficulté pour le passage à l'écrit, et des compétences diversement incomplètes pour l'expression et la lecture. Dans quelle optique ont-ils demandé, ou accepté lorsque cela leur a été suggéré par leur hiérarchie (2), cette première année de formation ?

Leurs motivations principales sont assez bien partagées. Pour tous, elle se rapportent à leur vécu professionnel : « je veux pouvoir lire le cahier de liaison qui sert pour le contact avec nos clients, et leur répondre » ; « avec la certification qualité, il faut remplir plus de papiers qu'avant sur la marche de notre travail » ; « c'est difficile pour un chef de site de toujours dépendre des autres pour le moindre document, j'ai quelque fois honte »... (3).

La plupart des membres de ce groupe attendent également de leur formation une autonomie et une aisance plus grandes dans la vie de tous les jours. Car la menace d'une petite phrase à comprendre ou à rédiger les guette sans cesse, et de façon imprévisible, dans les commerces, à la banque, à l'école de leurs enfants... « Il suffit que la machine à remplir les chèques soit en panne, relève l'un d'eux, et je suis obligé de demander de l'aide... que l'on ne te donne pas toujours, même dans les services publics », complète un autre stagiaire. Plusieurs voudraient enfin pouvoir non seulement échanger un message ou discuter avec les enseignants de leurs enfants, mais encore suivre personnellement, « comme tous les parents », leur travail scolaire.

Plus globalement, les uns et les autres attendent de ce parcours de formation une meilleure confiance en eux et, ce qui est en partie lié, une intégration plus nette dans cette France où ils ont décidé de poursuivre leur vie : « je me sens intégrée ici, mais lorsque je saurai écrire je serai plus sûre de moi » ; « on ne peut pas rester dans un pays sans posséder sa langue ».

Vincent Berthet

(1) Dans un assez grand nombre de régions, le FAF Propreté soutient des actions de formation aux savoirs de base.

(2) Pour la mise en place de ce parcours de formation, un certain rôle a été joué également par le dialogue social au niveau du Comité d'entreprise.

(3) Pour tel ou tel, leur nomination à un poste d'encadrement intermédiaire a été effectuée « malgré leur incapacité à écrire », et avec une demande explicite, mais bien acceptée, de se former.