



ACCORD-CADRE NATIONAL RELATIF AU RENFORCEMENT DE LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME AU PROFIT DES PUBLICS ACCUEILLIS PAR POLE EMPLOI

ENTRE

L'Etat

Représenté par Laurent Wauquiez, secrétaire d'Etat chargé de l'emploi

Pôle Emploi

Représenté par son Directeur Général, Christian Charpy

L'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI)

Représentée par sa Directrice, Marie-Thérèse GEFFROY

Il est préalablement rappelé ce qui suit

Les difficultés à lire, écrire, comprendre un message simple de la vie quotidienne peuvent freiner le retour à l'emploi, l'accès à une qualification ou simplement l'entrée dans une formation professionnelle. Elles peuvent aussi être un obstacle à la mobilité des salariés, à leur évolution dans l'emploi.

En France aujourd'hui, 8 % des salariés et 15 % des demandeurs d'emploi sont confrontés à l'illettrisme (enquête Information et vie quotidienne INSEE-ANLCI, 2004-2005).

Souvent dissimulées, les difficultés avec les compétences de base peuvent compromettre la réussite de projets professionnels alors que pourtant, les personnes concernées ont acquis dans de nombreux domaines un capital de compétences sans avoir recours à l'écrit.

Pour faciliter la prise en charge de ces difficultés sans stigmatiser les personnes, mieux les orienter et proposer des formations adaptées, il est important de s'appuyer sur des outils très simples permettant de faire un bon diagnostic de la situation.

Dans le cadre de la convention pluriannuelle du 2 avril 2009 qui définit les objectifs assignés à Pôle emploi pour la période 2009-2011, l'Etat, l'UNEDIC et Pôle emploi ont souhaité améliorer l'orientation professionnelle et l'accès à la formation professionnelle des demandeurs d'emploi. Certaines des mesures arrêtées portent plus particulièrement sur la prise en charge des demandeurs d'emploi en situation d'illettrisme :

« Pôle emploi développera la formation et l'information des conseillers pour leur permettre de repérer les situations d'illettrisme ou de non maîtrise des savoirs de base et de proposer des formations adaptées aux demandeurs d'emploi concernés. Ces actions seront mises en place en lien avec l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI), qui pourra diffuser méthodes et outils au profit de Pôle emploi. »

Afin d'aider les conseillers des sites de Pôle emploi à mieux appréhender les situations d'illettrisme, Pôle emploi et l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme ont décidé de mettre en commun leurs savoir-faire, leurs moyens et leur expérience.

Faire reculer l'illettrisme, c'est aussi permettre à chacun de gravir une marche essentielle dans l'acquisition d'autres compétences comme les compétences clés définies par l'Union européenne.

Cadre d'intervention de Pôle emploi, de l'ANLCI et de l'Etat

Pôle emploi a pour mission d'accueillir et d'inscrire les demandeurs d'emploi et de les accompagner dans leur recherche jusqu'au placement. Il assure le versement des

allocations aux demandeurs indemnisés. Il prospecte le marché du travail en allant au-devant des entreprises qu'il aide dans leurs recrutements et sensibilise à la diversité. Il renforce parallèlement ses actions vers les publics les plus en difficulté et travaille avec les partenaires territoriaux de l'emploi, notamment sur les thématiques d'aide à la mobilité et à la formation.

L'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme a été créée en fin d'année 2000 sous la forme d'un groupement d'intérêt public, dans le but de fédérer et d'optimiser les moyens de l'Etat, des collectivités territoriales, des entreprises et de la société civile en matière de lutte contre l'illettrisme.

Son rôle est de définir des priorités d'action et d'accélérer leur mise en œuvre : mesure de l'illettrisme, élaboration et diffusion d'un cadre commun de référence, impulsion et coordination de projets, échange de bonnes pratiques. L'Anlci s'appuie sur la mise en place de plans régionaux pour rendre plus lisibles les partenariats entre l'Etat, les collectivités territoriales, la société civile et les entreprises qui contribuent à prévenir et résorber l'illettrisme. Elle a noué un partenariat renforcé avec les OPCA et les partenaires sociaux pour renforcer la lutte contre l'illettrisme en milieu professionnel.

Cet effort de clarification et d'organisation s'accompagne d'un effort de valorisation et de diffusion des bonnes pratiques afin d'accélérer les transferts d'expérience et de faciliter la montée en compétences des acteurs.

L'Etat, afin de favoriser l'acquisition des compétences clés, la diversité, le brassage, l'entraide et l'émulation des apprenants et d'éviter toute stigmatisation, a décroisé, par la circulaire DGEFP n° 2008/01 du 3 janvier 2008 relative à la politique d'intervention du ministère chargé de l'emploi en faveur de l'accès aux compétences clés des personnes en insertion professionnelle, trois dispositifs (soutien aux ateliers de pédagogie personnalisée, initiation à la navigation sur internet, lutte contre l'illettrisme) et les a remplacés par un programme unique : le programme compétences clés. Ce programme concerne notamment les personnes ne maîtrisant pas la compréhension et l'expression écrites.

En conséquence, il est conclu ce qui suit

Article 1 – Objet du présent accord

Le présent accord-cadre a pour objet de renforcer la réponse de Pôle emploi aux situations d'illettrisme dans lesquelles peuvent se trouver les usagers du service public de l'emploi, en

vue de pouvoir proposer à ces derniers des actions susceptibles de développer leur maîtrise de l'écrit et de faciliter ainsi leur accès à l'emploi ou à la formation professionnelle.

Il définit les conditions dans lesquelles Pôle Emploi et l'ANLCI mettent en commun leurs savoirs faire, leurs moyens et leur expérience pour faciliter la prise en charge des situations d'illettrisme chez les demandeurs d'emploi.

Il précise l'articulation entre la sensibilisation des conseillers à la problématique de l'illettrisme et la mise en œuvre du programme compétences clés piloté et financé par le ministère chargé de l'emploi.

Article 2 – Axes de collaboration

Le présent accord s'articule autour de trois axes principaux :

2.1. Sensibiliser les conseillers (aide à la détection des situations d'illettrisme et mise en mots de ces situations)

Les actions de sensibilisation des conseillers seront engagées à partir de janvier 2010 sur tout le territoire métropolitain et dans les régions d'outre mer. Elles s'appuieront sur la diffusion d'outils d'aide au repérage et de mise en mots des situations d'illettrisme déjà prêts à l'emploi qui ont été développés en région notamment Haute Normandie, Provence Alpes Côtes d'Azur ou Pays de Loire et qui ont fait leur preuve comme par exemple dans le secteur de l'intérim. L'accent sera notamment mis sur les moyens permettant d'aborder cette difficulté sans stigmatisation : éléments de langage, insistance sur les points forts du demandeur d'emploi, dilution de la gêne par l'évocation de défis, de préoccupations et d'attitudes partagés. Les actions pourront aussi s'appuyer sur des outils de communication déjà existants comme le numéro indigo « illettrisme infos services » mis à disposition de tous.

Des séances de sensibilisation d'une heure à deux heures seront organisées au sein des sites locaux de Pôle emploi, préparées par les chargés de mission régionaux de l'ANLCI en lien avec les centres ressources illettrisme sur la base d'outils validés par Pôle emploi et l'ANLCI avant fin 2009.

Les signataires se donnent comme objectif de sensibiliser l'ensemble des sites de Pôle emploi de janvier 2010 à mars 2011. Pôle emploi invitera les conseillers mis à disposition pour le RSA et ses cotraitants à participer à cette sensibilisation.

2.2. Former les conseillers (aide à la prise en charge des situations d'illettrisme) dans le cadre de la politique de développement des ressources humaines de Pôle Emploi

D'ici la fin de 2010, la sensibilisation à la détection des situations d'illettrisme sera intégrée dans la formation initiale des conseillers de Pôle emploi.

Des séances de formation seront proposées dans le catalogue des formations 2010 en vue d'aider les conseillers déjà en fonction à développer leurs compétences sur la prise en charge des situations d'illettrisme. .

Les actions de formation s'appuieront sur l'ingénierie de formation déjà développée en région.

2.3. Valoriser les partenariats avec les milieux professionnels dans trois régions de référence pour faciliter la généralisation des bonnes pratiques.

Courant 2010, il s'agit de repérer, valoriser et diffuser les bonnes pratiques partenariales qui fédèrent OPCA, Pôle emploi, relais opérationnel de l'ANLCI en région et tout autre partenaire dans le domaine par exemple de l'insertion par l'activité économique, de l'accompagnement des bénéficiaires de contrat de transition professionnelle, de contrats de professionnalisation (volet jeunes), de convention de reclassement personnalisé.

L'objectif est de montrer dans quelle mesure une bonne articulation entre démarche d'insertion ou de professionnalisation et prise en charge des situations d'illettrisme facilite la réussite du projet professionnel. Les relations resserrées entre l'ANLCI et les OPCA ainsi que les partenariats déjà noués par Pôle emploi avec ces mêmes OPCA faciliteront la valorisation de ces expériences réussies. Les régions qui ont le plus avancé sur ces questions seront choisies comme territoires de référence avant généralisation à l'ensemble du territoire national des bonnes pratiques.

Article 3 – Mobilisation du programme compétences-clés au profit des publics accueillis par Pôle emploi

Conformément aux modalités prévues par les conventions régionales relatives à la prescription des formations compétences clés, conclues en application de l'instruction Pôle emploi PE_CSP_2009_222 du 24 juillet 2009 relative à la prescription des formations compétences clés :

- Pôle emploi s'engage à prescrire les formations compétences clés aux demandeurs d'emploi qui sont motivés pour développer une ou plusieurs

compétences clés (compréhension et expression écrites ; bureautique et internet ; aptitude à développer ses connaissances et compétences ; mathématiques, sciences et technologies ; communication en langue étrangère) afin de concrétiser leur projet d'insertion professionnelle.

- Sous réserve de la mise à disposition des directions régionales Pôle emploi du programme des formations compétences clés dès début 2010, un objectif de 8.000 demandeurs d'emploi en situation d'illettrisme orientés vers le dispositif compétences clés, sur un total de 20 000 prescriptions de formations compétences-clés, est déterminé pour 2010.

Article 4 – Engagements réciproques de l'ANLCI, de Pôle emploi et de l'Etat

Pour la réalisation de ces objectifs :

✓ **Pôle emploi** s'engage :

- à permettre l'organisation de l'opération de sensibilisation, site par site, de ses conseillers par le chargé de mission régional illettrisme de l'ANLCI ou son représentant,
- à mettre à la disposition permanente de tous les conseillers travaillant dans ses sites les outils réalisés en commun avec l'ANLCI de sensibilisation à l'illettrisme, d'aide à la détection et à la prise en charge des situations d'illettrisme, pour faciliter le travail d'orientation des personnes concernées par le programme « compétences-clés »,
- à travailler étroitement avec l'ANLCI pour intégrer l'illettrisme dans le champ des domaines de compétence des conseillers de Pôle emploi.

✓ **L'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme** s'engage :

- à mettre à disposition l'ensemble de ses ressources documentaires et de ses connaissances sur la mesure de l'illettrisme (chiffres INSEE- enquête IVQ), sur l'offre de formation et sur les méthodes, notamment celles qui concernent les aspects d'ingénierie, de pédagogie ou de communication,
- à contribuer à l'élaboration et à l'animation des diverses réunions et journées professionnelles prévues dans le présent accord,
- à apporter le cas échéant son concours dans la recherche de financements complémentaires
- à apporter un appui d'expertise, à la fois sur la partie ingénierie de formation et sur la partie sensibilisation du réseau des conseillers de Pôle emploi

- à valoriser toutes les actions engagées dans le cadre du présent accord dans les plans régionaux de prévention et de lutte contre l'illettrisme.
- ✓ **L'Etat s'engage :**
- A signer avant la fin de l'année 2009, dans toutes les régions métropolitaines, des conventions avec Pôle emploi relatives à la prescription des formations compétences-clés ;
 - A financer, au profit des personnes dont la situation d'illettrisme a été détectée par Pôle emploi, des formations à la maîtrise de l'écrit dans le cadre du programme compétences-clés, dans la limite des ressources budgétaires allouées à ce programme (41 M€ en 2010 répartis régionalement) et étant rappelé que ce programme n'est pas exclusivement consacré à la lutte contre l'illettrisme. Au moins 20 000 formations compétences clés seront mises en 2010 à la disposition de Pôle emploi, dont au moins 8 000 pour des demandeurs d'emploi en situation d'illettrisme ;
 - à maintenir son effort dans le financement des actions de sensibilisation des conseillers de Pôle emploi. Les centres d'animation et de ressources de l'information sur la formation (CARIF) et/ou les centres ressources (CRI) sont particulièrement désignés pour développer ces missions.
 - A participer aux réunions de pilotage régionales et nationales de mise en œuvre du présent accord-cadre.

Article 5 – Pilotage et durée de l'accord

5.1 Pilotage

5.1.1 Pilotage national

Un comité de pilotage national constitué de représentants du ministre chargé de l'emploi, de Pôle emploi et de l'ANLCL se réunira pour faire le point sur la mise en œuvre de l'accord deux fois par an.

5.1.2 Pilotage régional

Dans chaque région, un comité de pilotage régional constitué du chargé de mission illettrisme de l'ANLCI, d'un représentant de la direction régionale de Pôle emploi et d'un représentant de la DRTEFP/DIRECCTE se réunira au moins une fois par semestre.

5.2 Indicateurs de suivi

- *Part des sites et conseillers PE sensibilisés parmi le total des sites et conseillers.*
- Part des régions couvertes par une convention DRTEFP / DR Pôle emploi relative à la mise en œuvre du programme compétences-clés

5.3 Durée de l'accord, reconduction et résiliation

Le présent accord est applicable pour une période de deux ans à compter de la date de signature, renouvelables explicitement.

Un bilan du partenariat sera conduit au plus tard 1 mois avant la date d'échéance, en vue de sa reconduction ou de son aménagement par voie d'avenant.

Le présent accord peut être dénoncé unilatéralement par une partie à condition d'en avertir les autres parties au minimum deux mois à l'avance.

Fait à _____, le _____

Pour l'Etat

Laurent WAUQUIEZ
Secrétaire d'Etat chargé de l'emploi

Pour l'ANLCI

Marie-Thérèse GEFFROY
Directrice

Pour Pôle Emploi

Christian CHARPY
Directeur