

Pour en savoir plus

Le FAF propreté

L'accord de la branche de la propreté d'octobre 2004 a fixé à 5 % le montant des fonds de la professionnalisation qui doit être consacré au financement d'actions de formation aux écrits professionnels, de même qu'à la lutte contre l'illettrisme et l'alphabétisation pour les salariés des entreprises de la propreté (le secteur comptant 375 000 salariés).

La formation aux écrits professionnels est proposée par l'entreprise, avec l'appui du réseau des agences de l'OPCA FAF Propreté, aux salariés qui ont des difficultés de communication orale et écrite dans le cadre de leur activité professionnelle. Elle se déroule sur 10 à 14 mois pour une durée de formation de 250 heures, à raison de 2 séances de 3 heures par semaine. Les organismes de formation sont aujourd'hui 35 sur le territoire national à accompagner les entreprises et les salariés de la propreté.

En 2008, pour la quatrième année de mise en oeuvre de l'accord de formation, ce programme a concerné 443 salariés de 70 entreprises représentant 43 groupes et 35 606 heures stagiaires.

99 % des salariés formés sont des ouvriers, 73 % travaillent sur des chantiers du secteur tertiaire, environ 70 % sont des femmes, 42 % ont 45 ans et plus.

Selon les entreprises qui se sont engagées en 2008, la mise en place de la formation aux écrits professionnels permet de :

- > fidéliser les salariés et développer leur autonomie ;
- > préparer à des évolutions d'emplois et préparer de nouveaux chantiers ;
- > remédier à l'insatisfactions des clients et des usagers.

L'ensemble des actions de lutte contre l'illettrisme et d'alphabétisation (démarche « écrits professionnels » comprise) s'élève à 69 895 heures stagiaires. Le coût total représente 17 % des fonds collectés en engagement.

La Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment (CAPEB)

Avec le soutien des pouvoirs publics (délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle, direction de la population et des migrations et délégation générale à la langue française et aux langues de France (Rapport 2007), la CAPEB s'investit depuis 2006 dans une démarche visant à améliorer la maîtrise de la langue française et des savoirs de base dans ses 100 000 entreprises adhérentes (moins de 10 salariés).

Sur la base d'un diagnostic établi à partir d'une enquête réalisée auprès d'entreprises artisanales du bâtiment, cinq CAPEB locales soutenues par le Fonds unique de péréquation, via l'OPCA FAF.SAB³, ont expérimenté des démarches de repérage et de formations. Ainsi, la CAPEB Bretagne a choisi de cibler son action sur l'identification d'anciens apprentis devenus récemment salariés en partenariat avec le centre d'apprentissage du bâtiment de Quimper. La CAPEB Languedoc-Roussillon, et plus particulièrement la Lozère, a travaillé sur une méthodologie de repérage par l'intermédiaire des outils de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC). Enfin, la région Centre s'est appuyée à la fois sur la GPEC et sur un programme d'accompagnement à la validation des acquis de l'expérience pour identifier des personnes en difficulté.

Le groupe OPCA-GFC-AREF⁴

Le groupe OPCA-GFC-AREF qui gère les fonds de la formation continue de l'ensemble des entreprises d'au moins 10 salariés s'est fortement engagé dans le développement de la maîtrise des savoirs de base en contexte professionnel. À ce titre, un financement du Fonds unique de péréquation a été obtenu en 2007 et en 2008. Le GFC, opérateur technique de l'OPCA Bâtiment et de l'OPCA Travaux publics, en collaboration avec les AREF, s'est vu confier la mise en oeuvre d'un plan d'action en faveur de la maîtrise des savoirs de base.

Deux grandes campagnes de communication ont été lancées en 2007 et en 2008 : l'une à destination des entreprises, l'autre à destination des salariés. La campagne dédiée aux salariés s'est appuyée notamment sur la réalisation et la

³ FAF.SAB : Fonds d'Assurance Formation des Salariés de l'Artisanat du BTP (moins de 10 salariés).

⁴ OPCA : organisme paritaire collecteur agréé ; GFC : groupement professionnel paritaire pour la formation continue ; AREF : association régionale paritaire pour le développement de la formation continue.

diffusion d'un cédérom qui montre le chemin parcouru entre la prise de conscience du problème par les salariés et les entreprises, et les progrès réalisés à l'issue de la formation.

L'ingénierie a bénéficié des travaux de l'ANLCL, de ceux d'autres OPCA, mais aussi de l'ingénierie antérieure du groupe OPCA-GFC-AREF développée pour les salariés peu qualifiés et spécifiquement BTP : la formation générale professionnelle. Cette démarche prend appui sur une forte contextualisation professionnelle des apprentissages, le savoir qu'ont les personnes de leur métier, de même que leurs compétences professionnelles, l'implication de l'encadrement de proximité, un travail préparatoire qui comprend la visite du chantier et l'analyse du poste de travail, la combinaison entre une pédagogie de groupe et des apprentissages individuels, le transfert des apprentissages en situation de travail.

Le dispositif de formation a été conçu avec tous les acteurs impliqués au cours de différentes étapes :

- > la sensibilisation des conseillers en formation AREF à l'accompagnement des entreprises et la mise en place d'actions de formation aux savoirs de base en contexte professionnel ;
- > le développement d'un réseau d'organismes de formation stable capable de réaliser des actions de formation conformes aux attentes de la branche ;
- > un appui aux entreprises pour repérer les situations-problème, pour identifier les salariés en difficultés, élaborer une stratégie de communication pertinente et non stigmatisante à l'égard des salariés sur les actions à mettre en place, et pour favoriser des formations adaptées à leurs besoins par un partenariat étroit avec l'organisme de formation.

Plus de 1 500 salariés ont été formés pour un total de plus de 150 000 heures de formation.

Avenance Enseignement et Santé

Ce spécialiste de la restauration collective scolaire (groupe Elior) s'est fixé pour objectif de professionnaliser ses salariés, d'accroître leurs compétences, mais aussi de les fidéliser en leur permettant d'évoluer au sein de l'entreprise. Plusieurs parcours de formation regroupés au sein du programme Trajectoires sont proposés aux 7 000 salariés de l'entreprise ; ils comprennent des formations qualifiantes métiers de même que des formations aux savoirs de base.

En 2007-2008 un logiciel de perfectionnement en grammaire et en orthographe a été conçu pour aider les salariés à améliorer leurs compétences rédactionnelles. Une cinquantaine de collaborateurs ont bénéficié de cet outil d'auto-formation. Une seconde action a consisté à proposer aux quelque 2 500 salariés de l'Île-de-France le « programme d'enseignement - lecture, écriture, calcul » permettant d'atteindre du niveau CE1 au niveau 6^e. Soixante-six collaborateurs ont suivi un module de 30 heures, dans le cadre du droit individuel à la formation (DIF), les cours étant dispensés par des formateurs de l'entreprise. Les salariés se situant au-dessus du niveau de 6^e se sont vus proposer des solutions individualisées d'apprentissage, en ayant recours à des modules de formation par l'internet notamment. En 2008-2009 des modules d'alphabétisation ont été mis en place dans un GRETA

Veolia Environnement

Dans le cadre de l'accord du groupe sur le développement des compétences et la progression professionnelle de ses salariés, l'acquisition ou le renforcement des savoirs fondamentaux sont apparus comme un enjeu important pour Veolia Environnement. Pour ce groupe présent sur les cinq continents avec plus de 336 000 salariés, la maîtrise des savoirs fondamentaux (lecture courante, production aisée d'écrits simples, maîtrise des principales techniques de calcul de mesures, capacité à comparer des grandeurs et des données, connaissance de la géométrie élémentaire, repérage dans l'espace) s'avère nécessaire dans les emplois de premier niveau de qualification et participe autant de la professionnalisation des salariés que de la performance de l'entreprise.

Veolia Environnement a lancé en 2007 en France dans les quatre métiers du groupe (eau, propreté, énergie, transports) l'outil de formation Pro'formance. Ce kit pédagogique est proposé aux services de ressources humaines et au management de chaque exploitation du groupe. Il permet la réalisation d'un diagnostic des besoins de formation, la définition et mise en place d'un parcours de formation adapté aux besoins de l'entreprise et des salariés.

Parmi les facteurs de réussite de cette démarche de formation on trouve, outre l'engagement fort de la direction, l'information et la consultation des partenaires sociaux et l'implication de l'encadrement intermédiaire. La démarche s'inscrit dans le plan d'action « diversité - égalité des chances 2008-2011 » mis en place par Veolia Environnement, comme faisant partie des standards sociaux minima du groupe. Il est prévu à terme d'en améliorer la diffusion dans les exploitations du groupe en France et de décliner l'outil sous un format approprié à l'international.