

Outil de diagnostic des situations d'illettrisme

P. MOULETTE / UNILEARN



Rappel des objectifs de l'outil

- Sensibiliser les entreprises et administrations à la problématique de l'illettrisme
- Inciter les entreprises et administrations à questionner leur situation face à la problématique de l'illettrisme
- Informer les entreprises et administrations sur les risques de la non-action et sur l'impact des situations d'illettrisme sur la performance économique (coûts de l'illettrisme) et sociale (souffrance, stratégies de contournement et d'évitement)
- Apporter des ressources pour agir

... par un questionnaire rapide



Diagnostic de prévention pour la gestion de l'illettrisme en entreprise

Auteur : Pascal Mouffette (Coactis - Université Lyon 2) Éditeur et concepteur : Unilearn

Durée moyenne 5 minutes

Entrer >

Avec le soutien financier d'AKTO et du Plan d'investissement dans les compétences



Un outil en 3 niveaux

- **NIVEAU 1**

Faire connaissance avec le répondant

- **NIVEAU 2**

Informier le répondant sur son risque d'être confronté à des situations d'illettrisme

- **NIVEAU 3**

Mesurer le niveau des coûts, des stratégies d'évitement et des stratégies de contournement

Diagnostic Niveau 1

10 questions pour faire connaissance avec le
répondant

→ Utiles à l'exploitation statistique des données

Exemple de
question du
Niveau 1

Introduction Mesure des risques Approfondissement

Globalement, votre plan de développement des compétences (plan de formation) bénéficie à :

- Plus de 20% à la population TAM/Cadres
- Plus de 50% à la population TAM/Cadres
- Plus de 65% à la population TAM/Cadres
- Plus de 80% à la population TAM/Cadres
- Ne sais pas

[← Question précédente](#) [Continuer →](#)

Exemple de
question du
Niveau 1

Diagnostic de prévention pour la gestion de l'illettrisme en entreprise

Introduction

Question 9/10

Introduction Mesure des risques Approfondissement

Diriez-vous que dans votre entreprise/structure, vous avez plutôt :

- Une culture de l'écrit
- Une culture de l'oral
- Une culture du numérique
- Un mixte

< Question précédente Continuer >

Diagnostic Niveau 2

Mesure des risques d'être confronté à des situations d'illettrisme à partir de ce que l'on sait, sur la base de 10 questions

→ Pour sensibiliser, susciter le questionnement

☒ Les chiffres/études ANLCI

☒ Les données INSEE

☒ Les retours d'expérience des recherches, des témoignages des acteurs de terrain

Exemple : Agro-alimentaire + Homme + Ouvriers + sans diplôme + moins de 20% à suivre une formation + pas de test de niveau à l'entrée etc. → **75%**

Résultat de la mesure des risques

Introduction Mesure des risques Approfondissement

Votre taux de risque est de :

10%

Compte tenu de vos réponses, vous avez moins de 10% de risque d'être confronté à des situations d'illettrisme dans votre entreprise.

Votre structure n'est pas confrontée aux situations d'illettrisme.

Merci pour votre participation à ce diagnostic.

✕ Quitter

Exemple de
résultat du
Niveau 2

Diagnostic de prévention pour la gestion de l'illettrisme en entreprise
Résultat de la mesure des risques

Introduction Mesure des risques Approfondissement

Votre taux de risque est de :

75%

Compte tenu de vos réponses, vous avez plus de 75% de risque d'avoir des salarié.e.s en situation d'illettrisme et en souffrance au sein de votre effectif.

Votre structure est fortement susceptible d'avoir des salarié.e.s en situation d'illettrisme.

Compte tenu de vos réponses, merci de répondre au dernier questionnaire afin que nous puissions vous orienter vers des conseils/aides adaptés à vos besoins et situations.

Poursuivre le diagnostic >

Exemple de
résultat du
Niveau 2

A partir de situations de travail concrètes et des « signaux faibles » des situations d'illettrisme

SENSIBILISER

Diagnostic Niveau 3

Aux stratégies d'évitement

(énergie déployée pour échapper aux menaces → fuite, absence, non prise d'initiative, ...)

Aux stratégies de contournement

(énergie déployée pour donner l'illusion d'une bonne maîtrise du poste → compétences spécifiques, solidarités locales, outils propres, ...)

Aux coûts financiers

(déperditions financières liées à des estimations de défauts, pertes, temps, non-réalisations, ...)

x ?

21 questions

POUR MESURER et POUR AGIR

Exemple de
question du
Niveau 3

Diagnostic de prévention pour la gestion de l'illettrisme en entreprise

Approfondissement

Question

1/21

Introduction Mesure des risques Approfondissement

Avez-vous déjà détecté des salariés en difficulté dans leur emploi à cause d'un manque de maîtrise des compétences numériques ou de la lecture/écriture/calcul ?

Oui

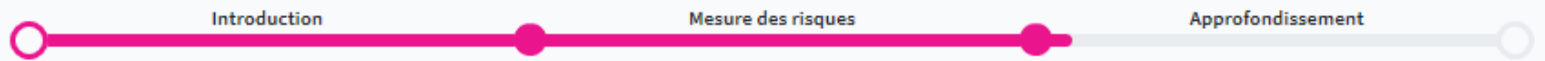
Non

Continuer >

Exemple de
question du
Niveau 3

Diagnostic de prévention pour la gestion de l'illettrisme en entreprise
Approfondissement

Question
3/21



Avez-vous parfois l'impression de vous sur-engager ou de vous sur-investir pour vous assurer que vos collaborateurs ont bien compris certaines informations ?

Oui

Non

← Question précédente

Continuer →

Exemple de
question du
Niveau 3

Diagnostic de prévention pour la gestion de l'illettrisme en entreprise

Approfondissement

Question

5/21

Introduction

Mesure des risques

Approfondissement

Avez-vous, dans vos effectifs, des salariés qui contournent vos outils en créant leur propre référentiel de travail, de contrôle, de mesure (par des notes, des dessins, des symboles, ...)?

Oui

Non

< Question précédente

Continuer >

Résultat de l'approfondissement

Introduction Mesure des risques Approfondissement

Incidence coût : 12

Cet indicateur mesure l'impact des situations d'illettrisme sur la **performance économique de votre entreprise** et en particulier les pertes de productivité, les défauts de qualité, une organisation du travail non-optimale, ... liés aux difficultés rencontrées par vos salariés (cf. le téléchargement des résultats)

Incidence évitement : 12

Cet indicateur mesure les stratégies d'évitement mises en place par les salarié.e.s en situation d'illettrisme pour dissimuler leurs difficultés, sources d'altération de votre **performance économique et sociale** (cf. téléchargement des résultats)

Incidence contournement : 10

Cet indicateur mesure les stratégies de contournement de leurs lacunes mises en place par les salarié.e.s en situation d'illettrisme, pour donner l'illusion d'une bonne maîtrise de leur poste, qui altèrent leur **bien-être au travail** (cf. téléchargement des résultats)

Coût

Évitement Contournement

Risque pour la structure

Télécharger le résultat Kit de remédiation

Résultat du
niveau 3

Exemple d'explication des résultats

Indicateur Contournement

Les comportements des salariés en situation d'illettrisme dans l'entreprise sont symptomatiques de leurs angoisses, de leur peur ou de leur manque de confiance. Ils ont tendance à développer des stratégies de contournement ou de dissimulation de leur « handicap » en s'aménageant des zones de sécurité, de stabilité, qui leur évite de connaître la menace et d'être « repérés ».

Parmi les stratégies de contournement, nous pouvons retrouver :

- ▶ **La création ou l'aménagement d'outils**, de travail personnels ou de référentiels personnels ou de techniques spécifiques de déchiffrage des écrits, dans le but de comprendre les consignes et faire le travail en respectant le cahier des charges fixé. Il peut s'agir par exemple de dessin, de création de codes couleur, de mémos, ... que les salariés en situation d'illettrisme se construisent pour pouvoir déchiffrer ou faire ce qui est demandé.
- ▶ **Une mémorisation exagérée** des documents écrits, des mots à écrire, des écrans informatiques à renseigner, des indicateurs à remplir, ... qui amène à reproduire automatiquement certains gestes (mettre une croix ou tel mot à tel endroit par exemple) sans forcément en comprendre le sens.
- ▶ **La mise en place d'un réseau de proximité** d'aide et d'appui (les collègues en général, voire le responsable hiérarchique de proximité) qui permet de déléguer les tâches ou activités pour lesquelles ils rencontrent des difficultés (faire remplir un cahier de relève ou des indicateurs par son collègue par exemple). Vous pouvez parfois considérer que certains salariés sont frondeurs, qu'ils ne font jamais ce que vous leur demandez, alors qu'ils sont simplement dans l'incapacité d'effectuer eux-mêmes le travail prescrit.
- ▶ **La sollicitation de personnes externes** au service (médecine du travail, famille, ...) pour remplir certains documents, ou se faire lire des écrits (j'envoie une photo du document par sms à ma fille pour qu'elle m'explique ce dont il s'agit par exemple, ou j'envoie un message vocal à mon fils pour qu'il me renvoie certains mots par écrit que je n'aurai plus qu'à recopier).

Ces stratégies de contournement, astuces, sont généralement très efficaces. Elles demandent cependant un très fort investissement du salarié pour inventer des solutions aux difficultés rencontrées. Elles entraînent surtout un stress permanent pour le salarié (peur de mal faire, peur d'être repéré, peur d'être pris au dépourvu, ...) et peuvent parfois occasionner des comportements de fuite face à l'imprévu.

Compte tenu de vos réponses, l'étendu des stratégies de contournement mises en place par vos salariés (et donc de l'énergie mobilisée par vos salariés pour les développer et les utiliser) est :

- Faiblement important** si vous avez obtenu un score de 5 et moins.
- Peu important** si vous avez obtenu un score de 6 à 10.
- Assez important** si vous avez obtenu un score de 11 à 16.
- Très important** si vous avez obtenu un score de plus de 17.

Dans ces deux derniers cas, il est très important d'agir pour que vos salariés puissent gagner en performance sociale et en bien-être au travail.

Exemple d'explication des résultats

Parmi les stratégies de contournement, nous pouvons retrouver :

- ▶ **La création ou l'aménagement d'outils**, de travail personnels ou de référentiels personnels ou de techniques spécifiques de déchiffrement des écrits, dans le but de comprendre les consignes et faire le travail en respectant le cahier des charges fixé. Il peut s'agir par exemple de dessin, de création de codes couleur, de mémos, ... que les salariés en situation d'illettrisme se construisent pour pouvoir déchiffrer ou faire ce qui est demandé.
- ▶ **Une mémorisation exacerbée** des documents écrits, des mots à écrire, des écrans informatiques à renseigner, des indicateurs à remplir, ... qui amène à reproduire automatiquement certains gestes (mettre une croix ou tel mot à tel endroit par exemple) sans forcément en comprendre le sens.
- ▶ **La mise en place d'un réseau de proximité** d'aide et d'appui (les collègues en général, voire le responsable hiérarchique de proximité) qui permet de déléguer les tâches ou activités pour lesquelles ils rencontrent des difficultés (faire remplir un cahier de relève ou des indicateurs par son collègue par exemple). Vous pouvez parfois considérer que certains salariés sont frondeurs, qu'ils ne font jamais ce que vous leur demandez, alors qu'ils sont simplement dans l'incapacité d'effectuer eux-mêmes le travail prescrit.
- ▶ **La sollicitation de personnes externes** au service (médecine du travail, famille, ...) pour remplir certains documents, ou se faire lire des écrits (j'envoie une photo du document par sms à ma fille pour qu'elle m'explique ce dont il s'agit par exemple, ou j'envoie un message vocal à mon fils pour qu'il me renvoie certains mots par écrit que je n'aurai plus qu'à recopier).

Compte tenu de vos réponses, l'étendu des stratégies de contournement mises en place par vos salariés (et donc de l'énergie mobilisée par vos salariés pour les développer et les utiliser) est :

Faiblement important si vous avez obtenu un score de 5 et moins.

Peu important si vous avez obtenu un score de 6 à 10.

Assez important si vous avez obtenu un score de 11 à 16.

Très important si vous avez obtenu un score de plus de 17.

Résultat de l'approfondissement



Incidence coût : 12

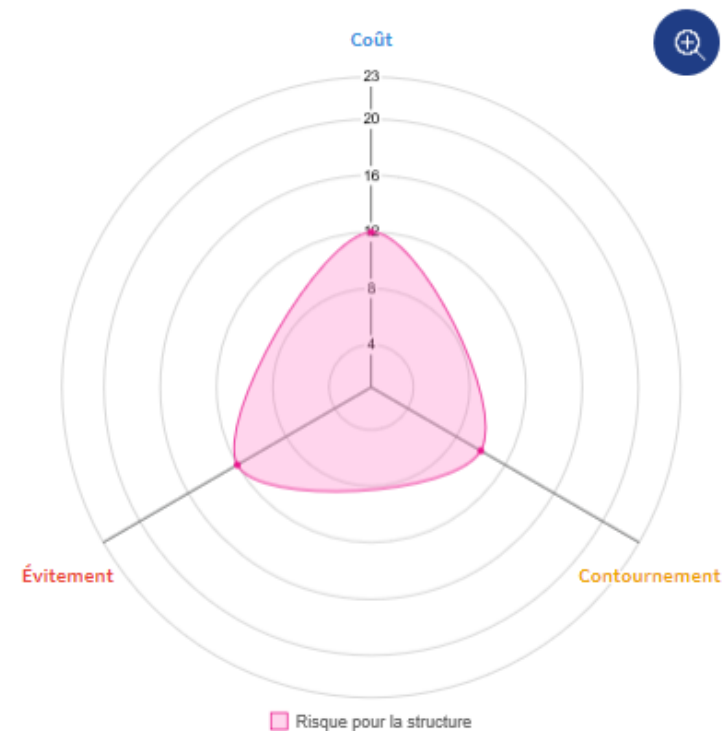
Cet indicateur mesure l'impact des situations d'illettrisme sur la **performance économique de votre entreprise** et en particulier les pertes de productivité, les défauts de qualité, une organisation du travail non-optimale, ... liés aux difficultés rencontrées par vos salariés (cf. le téléchargement des résultats)

Incidence évitement : 12

Cet indicateur mesure les stratégies d'évitement mises en place par les salarié.e.s en situation d'illettrisme pour dissimuler leurs difficultés, sources d'altération de votre **performance économique et sociale** (cf. téléchargement des résultats)

Incidence contournement : 10

Cet indicateur mesure les stratégies de contournement de leurs lacunes mises en place par les salarié.e.s en situation d'illettrisme, pour donner l'illusion d'une bonne maîtrise de leur poste, qui altèrent leur **bien-être au travail** (cf. téléchargement des résultats)



Résultat du niveau 3

Télécharger le résultat

Kit de remédiation

