

ANFH – ACPM

Lancement du dispositif 4C :

**Renforcer le repérage d'agents destinataires,
les situations d'illettrisme**

Lundi 28 avril 2025

Les acteurs dédiés

L'Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme

- Un groupement d'intérêt public interministériel créé en 2000
- Une Assemblée générale, un Comité consultatif, un Conseil scientifique et de l'évaluation, un réseau de Centres Ressources Illettrisme
- Depuis fin 2023, un Observatoire national de l'illettrisme et de l'illectronisme.

Pour en savoir plus : www.anlci.gouv.fr et www.illettrisme-journees.fr

Effectif : 35 salariés.

Une équipe nationale
au siège à Lyon,
18 chargés de mission régionaux

3 missions principales :

- ❖ **Mesurer** l'illettrisme
- ❖ **Coordonner** l'action sur les territoires
- ❖ **Outils** les acteurs à travers une offre de services et la valorisation de bonnes pratiques



ZOOM PACA : 1 Centre ressources illettrisme et analphabétisme régional



CENTRE RESSOURCES
ILLETTRISME & ANALPHABÉTISME
PROVENCE ALPES
CÔTE D'AZUR

<https://www.illettrisme.org/> Tél. +33 (0)4 91 08 49 89

3 cours Joseph Thierry 13001 Marseille

Le Centre ressources illettrisme et analphabétisme apporte soutien et appui technique aux réseaux et aux territoires de Provence, Alpes, Côte d'Azur et participe à la montée en compétence des professionnels et bénévoles en contact avec des publics en situation d'illettrisme, en difficulté avec les savoirs fondamentaux (lire, écrire, compter, utiliser les outils numériques) et également avec ceux qui maîtrisent insuffisamment l'usage de la langue française.

En référence au cadre commun signé avec l'ANLCI et en accord avec les orientations, le CRIA PACA est un relai territorial pour l'ensemble des acteurs, qui permet d'informer, d'animer et de professionnaliser en région, de valoriser toutes les actions mises en place sur son territoire et de créer des passerelles entre le niveau local, régional et national.

Le CRIA PACA assure ainsi une cohérence d'ensemble tant technique qu'organique, tant dans la mise en synergie des différents acteurs, commanditaires, prescripteurs, prestataires mais aussi bénéficiaires que dans le témoignage direct qu'il apporte sur les situations et de leurs évolutions et ainsi sur la mise en œuvre des politiques publiques, leur efficacité, leur impact.

1. Mieux cerner l'illettrisme

ILLETTRISME – INNUMÉRISME – ILLECTRONISME



Ces termes désignent les situations des personnes qui, bien qu'ayant été scolarisées en France, ne maîtrisent pas suffisamment certaines compétences de base pour être autonomes dans les situations simples de la vie quotidienne.

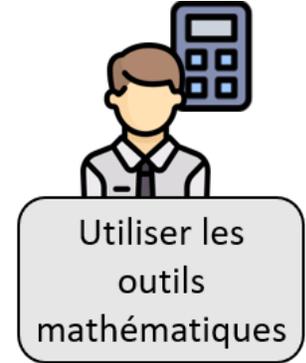
= fortes difficultés avec **les compétences de base**

Illettrisme -> compétences langagières (lecture, compréhension, production, etc.)

Innumérisme -> compétences mathématiques & cognitives (raisonnement, espace/temps, etc.)

Illectronisme -> compétences numériques & digitales

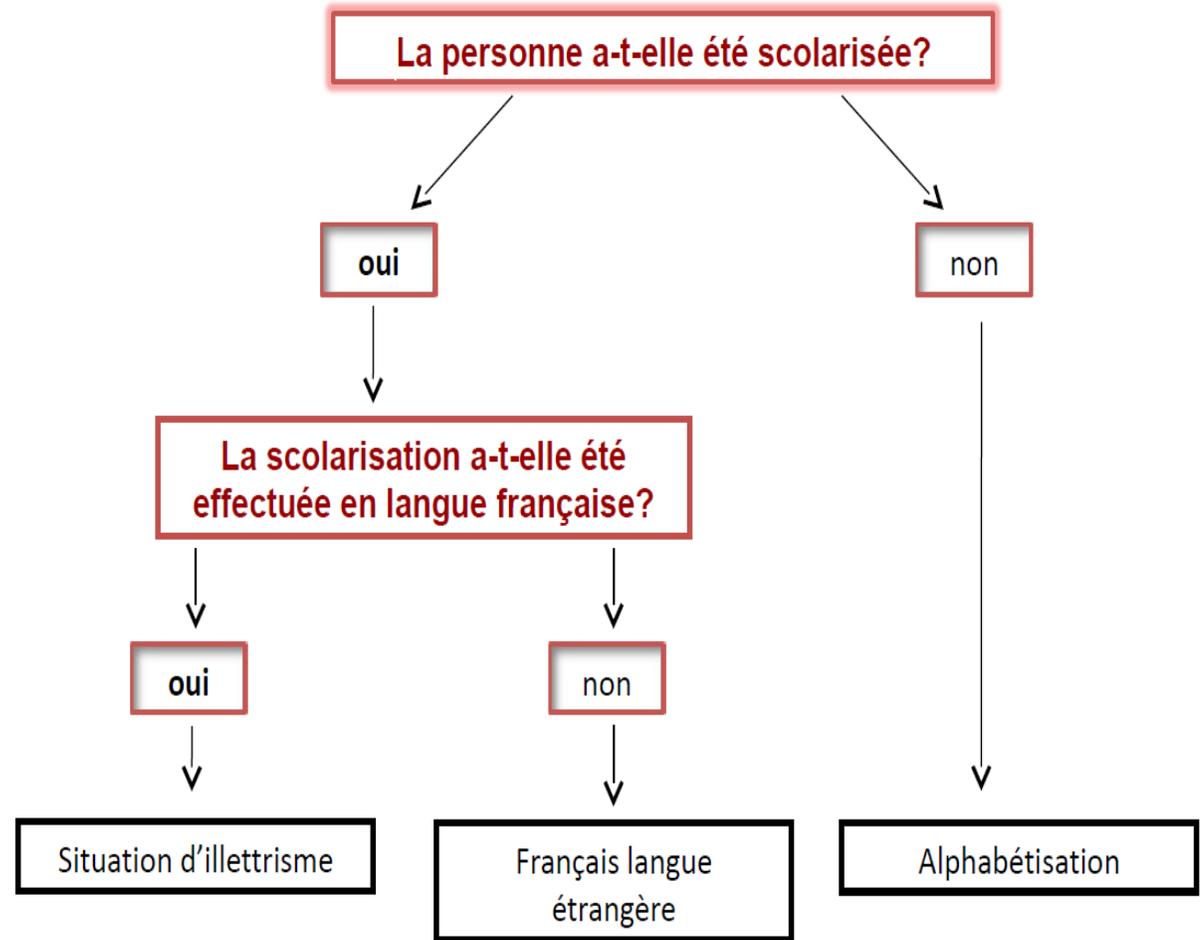
Pour l'accès à l'autonomie :



Ne pas confondre ...

... avec d'autres situations :

- **Analphabétisme** : Lorsqu'une personne n'a jamais été scolarisée et n'a donc pas acquis la lecture, l'écriture et les savoirs de base
- **Français langue étrangère** : Lorsqu'une personne a été scolarisée dans sa propre langue et a besoin d'apprendre une autre langue



Le cadre de référence de l'ANLCl : comprendre les 4 degrés

Degré 1 : Repères structurants

se repérer dans l'univers de l'**écrit**, des **nombres**, dans l'**espace** et dans le **temps**, participer à des échanges oraux avec des questions-réponses simples, etc.

Degré 2 : Compétences fonctionnelles pour la vie courante

lire et écrire des phrases simples, **trouver des informations** dans des documents courants, **donner et de prendre des informations orales** lors d'un entretien, **résoudre des problèmes** de la vie quotidienne nécessitant des calculs simples, etc.

Degré 3 : Compétences facilitant l'action dans des situations variées

Appropriation croissante des codes (règles orthographiques, registre de langue, ...)

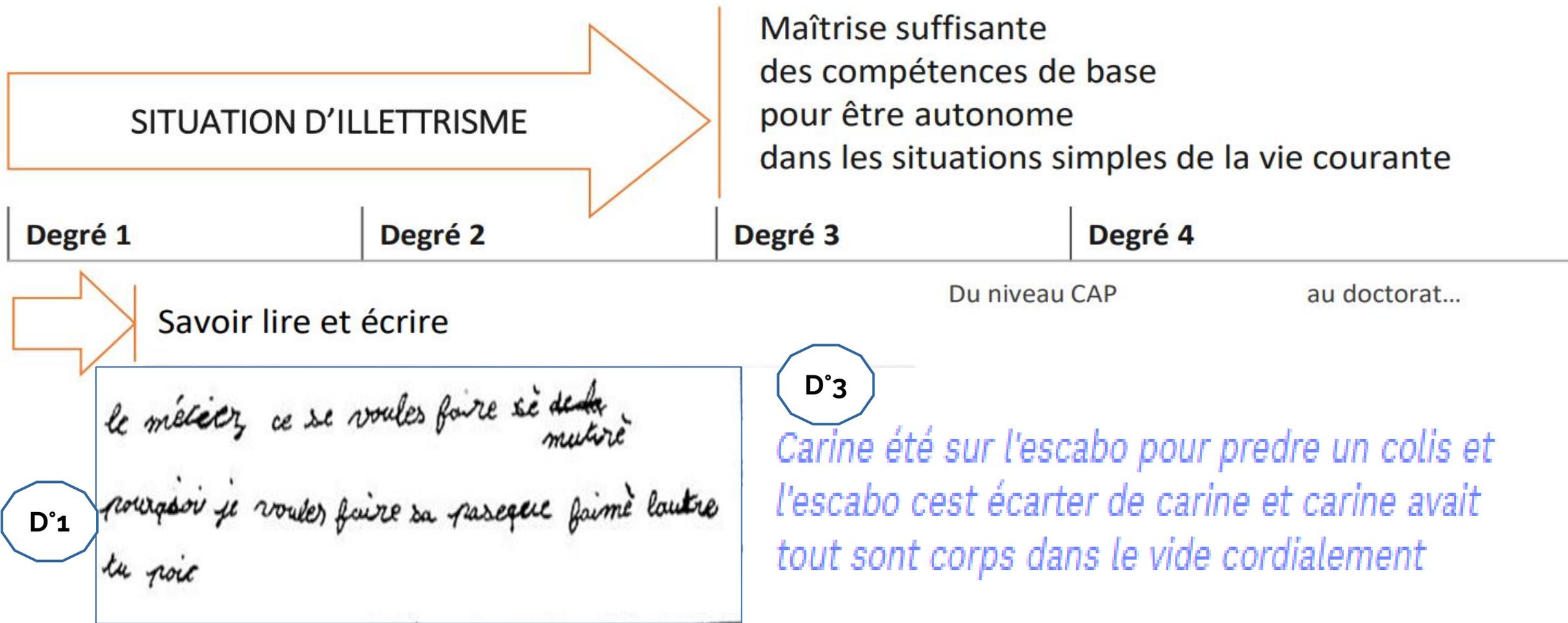
Degré proche du certificat de formation générale.

Degré 4 : Compétences renforçant l'autonomie pour agir dans la société de la connaissance

Etre à l'aise dans la société, s'adapter aux évolutions et **continuer à se former**

Degré proche des exigences de formation générale des qualifications de niveau V.

Les 4 degrés du cadre de références de l'ANLCI



Comment l'illettrisme peut placer la personne en position de vulnérabilité

Impact sur l'estime de soi :

- Du stress
- De la honte : la peur du jugement d'autrui, d'être stigmatisé
- Un sentiment d'échec personnel : la personne fait en sorte de cacher ses difficultés avec les savoirs de base

Impact sur la vie sociale et quotidienne :

- Un manque d'autonomie dans l'accomplissement de ses démarches :
- Une fragilité face aux changements
- Difficultés pour faire ses courses, suivre la scolarité de son enfant, se déplacer seul dans des lieux inconnus, prendre un médicament

Impact sur la vie professionnelle :

- Lire un schéma, une consigne de travail ou de sécurité, des plannings, des horaires de travail,
- Calculer des quantités et des tarifs, Se former aux nouveaux outils (numériques notamment),

Les stratégies de contournement et leurs limites

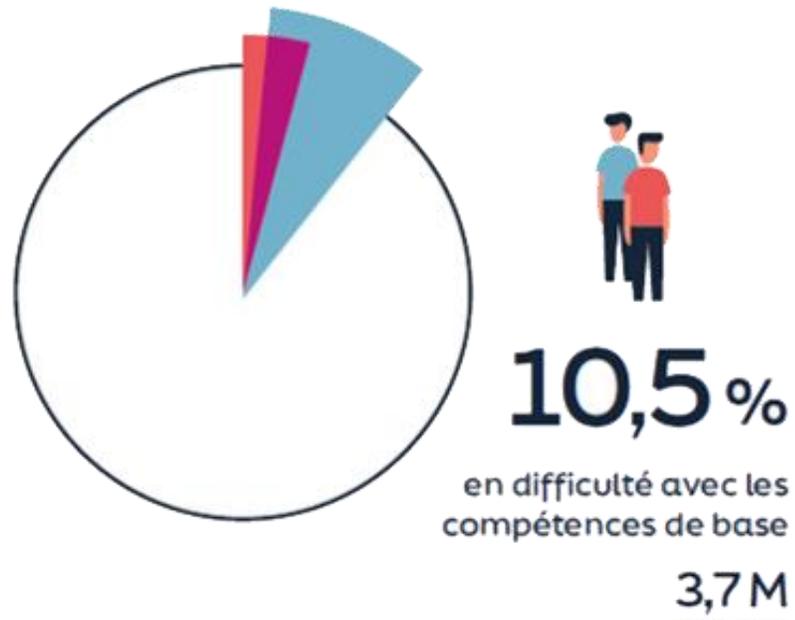
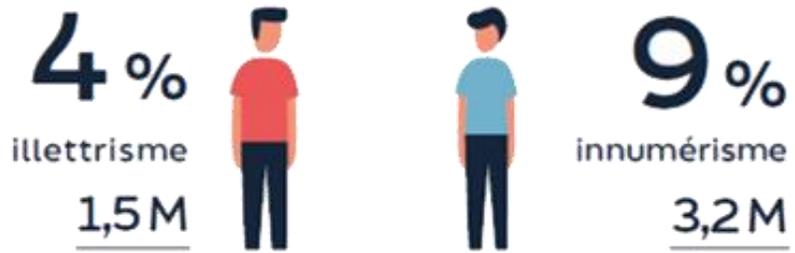
Faire face aux situations de la vie quotidienne sans avoir recours à la lecture l'écriture, le calcul, ou le numérique exige beaucoup de courage et de volonté, et la mise en place **d'habiles stratégies de contournement**.

Ces personnes retiennent un certain nombre d'indices facilitateurs pour eux, repèrent des mots longs et courts, développent une forte capacité à **mémoriser** qui leur permet de répondre aux demandes...

Elles font appel à leur entourage, à leurs collègues pour demander de l'aide chaque fois qu'ils ont besoin de lire, de remplir des documents. Une dépendance se met en place.

Des stratégies et un équilibre qui s'effondrent dès qu'une partie des tâches passe par le numérique ou qu'une donnée de leur situation change (divorce, etc.).

Difficultés à l'écrit et en calcul



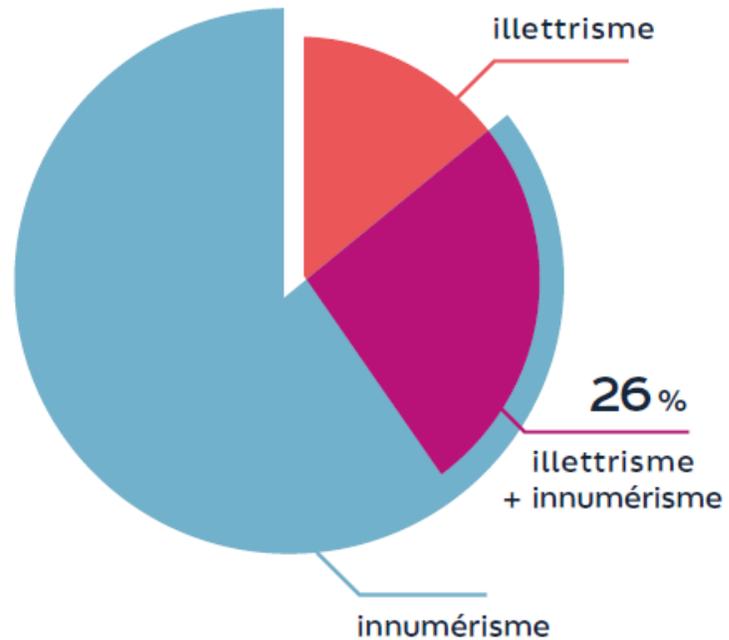
Source : enquête FLV 22-23, module « compétences »

Champ :

- France entière (territoire d'Outre-mer compris)
- Personnes scolarisées en France
- Personnes en difficulté forte dans au moins une des quatre compétences testées (identifier les mots, comprendre ce qu'on lit, écrire, compter) c'est-à-dire qu'elles ont obtenu moins de 60% de réussite aux mises en situation

Les difficultés se cumulent pour un quart des personnes

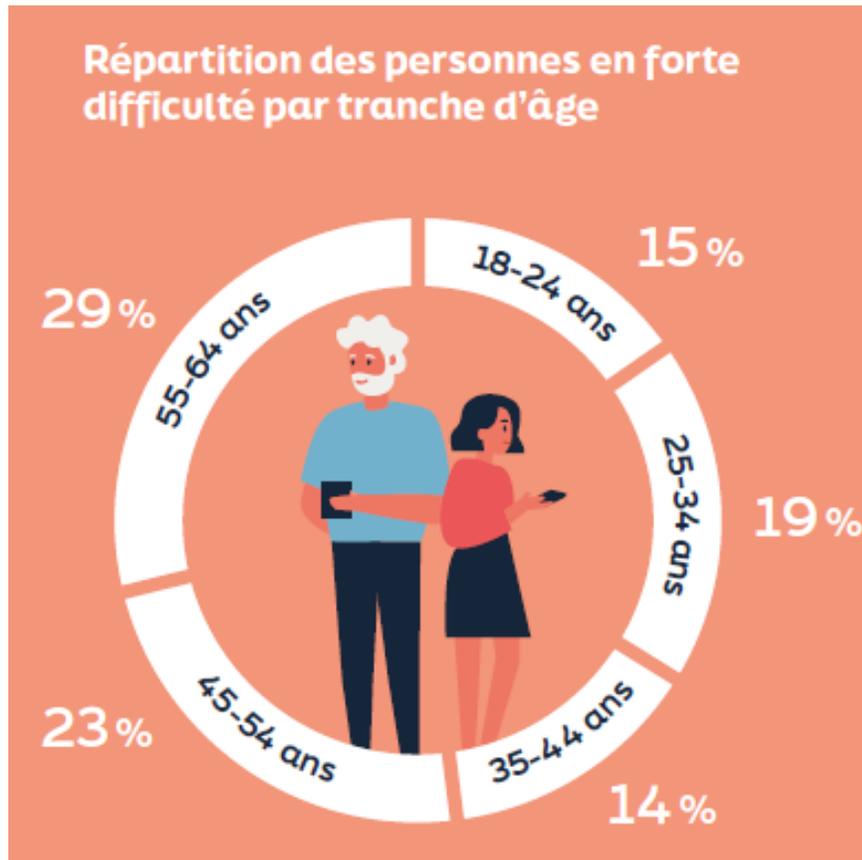
🔍 Compétences concernées des personnes en forte difficulté



26 % des personnes cumulent les deux difficultés, en **littératie et numératie**.

Source : enquête FLV 22-23, module « compétences »

Une personne en forte difficulté sur deux a plus de 45 ans



52 % des personnes en forte difficulté ont **plus de 45 ans**

Les jeunes touchés également

Source : enquête FLV 22-23, module « compétences »

2. Illettrisme et travail

Plus d'une personne sur deux en emploi



55% des personnes sont en emploi

Source : enquête FLV 22-23, module « compétences »

D'après vous, quelles situations peuvent évoquer des situations d'illettrisme ou d'illectronisme ?

1. Des collègues, chefs, managers estiment devoir prendre en charge une partie du travail de leurs collaborateurs
2. Des salariés refusent d'aller en formation
3. Des salariés contournent les outils de l'organisation en créant leur propre référentiel de travail, de contrôle, de mesure (par des notes, des dessins, des symboles, ...)
4. Des salariés seront absents lorsque tel ou tel évènement est organisé dans leur établissement (formation, audit, visite de personnalités externes, ...) ?
5. Des personnes ne souhaitent pas évoluer ou changer de poste

La technique des faisceaux d'indices

- C'est le **cumul d'indices et le croisement d'informations** dans plusieurs domaines qui peuvent permettre de faire l'hypothèse de situations d'illettrisme.
Un indice repéré ne permet pas à lui seul de caractériser une situation d'illettrisme.
→ **Faisceau d'indices**
- Lorsque l'on repère un ou plusieurs indices et/ou lorsque l'on obtient des informations (par la personne elle-même ou par d'autres biais) laissant supposer que la personne relève d'une situation d'illettrisme, ce qui importe, c'est de pouvoir **"allumer un clignotant"**.
- **"Allumer un clignotant"** signifie qu'il y a des choses à creuser, qu'il est nécessaire de s'interroger de manière plus précise sur les besoins de la personne.

Pourquoi identifier les situations d'illettrisme en milieu professionnel ?

Pour les entreprises, ce sont des enjeux :



- de sécurité au travail et de respect des consignes d'hygiène et de sécurité



- de qualité de vie au travail, de communication dans les équipes, de circulation de l'information, de marque employeur



- de productivité et de performance



- de maintien de l'employabilité des salariés



- d'adaptation aux changements, notamment aux processus de digitalisation

Le coût caché de l'illettrisme

- **Les coûts financiers** : déperditions financières liées à des estimations de défauts, de pertes, de sur-temps, de non-réalisation
- **Les stratégies d'évitement** : énergie déployée pour échapper aux changements ou évolutions de son poste de travail
- **Les stratégies de contournement** : énergie déployée pour donner l'illusion d'une bonne maîtrise du poste



Les situations d'illettrisme génèrent des coûts économiques pouvant atteindre une fourchette de la masse salariale de la structure comprise entre 2 et 6 %.



Ev@Gill est un outil de diagnostic en ligne accessible à tous les employeurs.

La plateforme permet à une entreprise, à une organisation de mesurer le risque de rencontrer des situations d'illettrisme et propose des ressources pour agir.

<https://www.evagill.fr>



Pour plus d'information :

<https://www.youtube.com/watch?v=9Fv6tigwq40>

3. En parler : quelques points d'appui

Un tabou partagé

LES PERSONNES CONCERNÉES COMME CELLES QUI , SE HEURTENT RÉGULIÈREMENT À DES REPRÉSENTATIONS BLOQUANTES

Les personnes en situation d'illettrisme ont peur...

- ... du jugement d'autrui
- ... de l'échec en formation
- ... que parler de leur situation leur fasse perdre leur emploi
- ... qu'il ne soit trop tard pour apprendre

Les personnes en situations d'illettrisme ont le plus souvent une image négative de la formation pour adulte et/ou des actions de remédiation.

Celles qui ont affaires aux personnes en situation d'illettrisme ont peur...

- ... d'être stigmatisant
- ... de s'immiscer sur un champ trop lié à l'intime
- ... de ne pas avoir la bonne réaction face à un aveu d'illettrisme, de ne pas trouver les bons mots

Les professionnels sous-estiment parfois la capacité de progresser et d'apprendre à apprendre des personnes en situation d'illettrisme.

Des clés pour aborder le sujet

Instaurer un climat de confiance et un cadre de confidentialité tel que l'entretien professionnel

Valoriser les réussites

Focaliser sur les réussites et le potentiel de la personne : mettre en confiance, valoriser les réussites à l'oral ou à l'écrit mais aussi les expériences de la personne

exemples : « vous avez toujours travaillé, vous avez occupé des postes différents, vous avez fait preuve de courage, d'adaptation, vous n'hésitez pas à vous déplacer ... »

Adapter son vocabulaire

Pour ne pas stigmatiser. Parler de formation professionnelle, de montée en compétences, d'autonomie, d'évolution de carrière, ...

Rassurer

Sur la nature des formations aux compétences de base : différentes de l'école, avec une pédagogie pour adultes, ...

EVA, pour repérer les difficultés des salariés dans votre structure

EVA, 3 modules qui évaluent les compétences de base des salariés



Vos compétences peuvent encore être améliorées

Vos compétences en français et mathématiques sont en partie acquises mais certaines pourraient être améliorées pour garantir votre autonomie.

Français

Niveau A1

4/20

Mathématiques

Niveau X2

4/20

Connaissance et compréhension du français

Vous avez des progrès à faire en ce qui concerne la connaissance des mots français et leur compréhension. Actuellement, il est possible que vous ayez des difficultés à comprendre vos interlocuteurs ou à lire des documents. N'hésitez pas à vous former pour progresser sur ce point !

Grammaire et orthographe

Vous avez des progrès à faire en orthographe et grammaire. Actuellement, il est possible que vos interlocuteurs aient des difficultés à vous comprendre. N'hésitez pas à vous former pour progresser sur ce point !

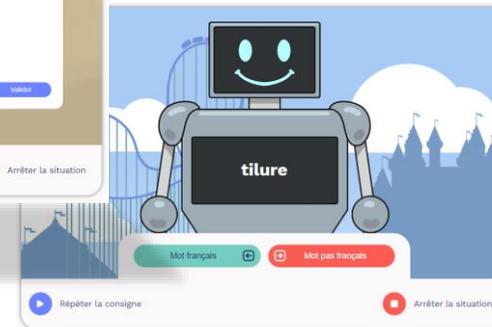
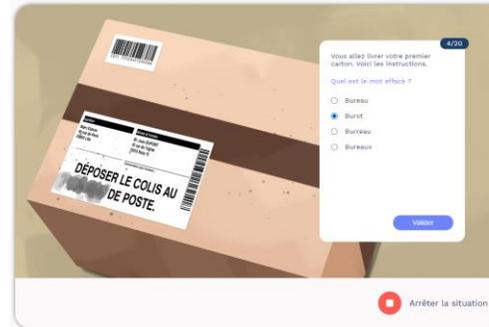
Utilisation des informations à disposition

Vous parvenez très bien à retenir et utiliser des informations qui vous ont été données. Vous êtes capable de retenir beaucoup d'informations et de les utiliser efficacement en contexte professionnel et personnel, bravo !

Les restitutions eva sont basées sur les référentiels européens d'évaluation du français et des mathématiques, ainsi que sur le référentiel CIEA.

Français : A1 A2 B1+ Mathématiques : X1 X2 Y1+

Le détail de l'utilisation de ces référentiels et des conditions d'interprétation est disponible ici : <https://linubateur.net/eva-referentiel/>



- Lecture
- Compréhension
- Extraction d'informations
- Calculs
- Raisonnement

EVA, pour repérer les difficultés des salariés dans votre structure

5 modules pour valoriser les compétences transversales



Vigilance et contrôle

Vous parvenez très bien à faire preuve de vigilance et de contrôle. Vous êtes capable de faire attention à votre environnement, de savoir quand et sur quoi vous devez vous concentrer, de réagir vite face à un événement ou une anomalie. Vous pouvez donc vous adapter rapidement à de nombreux métiers des secteurs de l'aide à la personne, de l'entretien, du BTP, et de la Sécurité, bravo !

Détail et métiers associés : https://eva.beta.gouv.fr/competences/vigilance_controle/

Organisation et méthode

Vous parvenez très bien à vous organiser et faire preuve de méthode. Cela signifie qu'en situation professionnelle, vous êtes capable de découper vos tâches en actions simples, de déterminer et planifier les étapes, et de respecter votre plan. Vous pouvez donc vous adapter rapidement à de nombreux métiers des secteurs de l'aide à la personne, du BTP, de la Logistique, ou du Secrétariat.

Détail et métiers associés : https://eva.beta.gouv.fr/competences/organisation_methode/

Vitesse d'exécution

Vous avez de légers progrès à faire en vitesse d'exécution. Même si vous êtes capable de travailler vite, vous pouvez avoir tendance à vous précipiter et donc à faire des erreurs. N'hésitez pas à discuter avec votre conseiller-e pour trouver comment progresser sur ce point !

Détail et métiers associés : <https://eva.beta.gouv.fr/competences/rapidite/>

Comparaison et tri

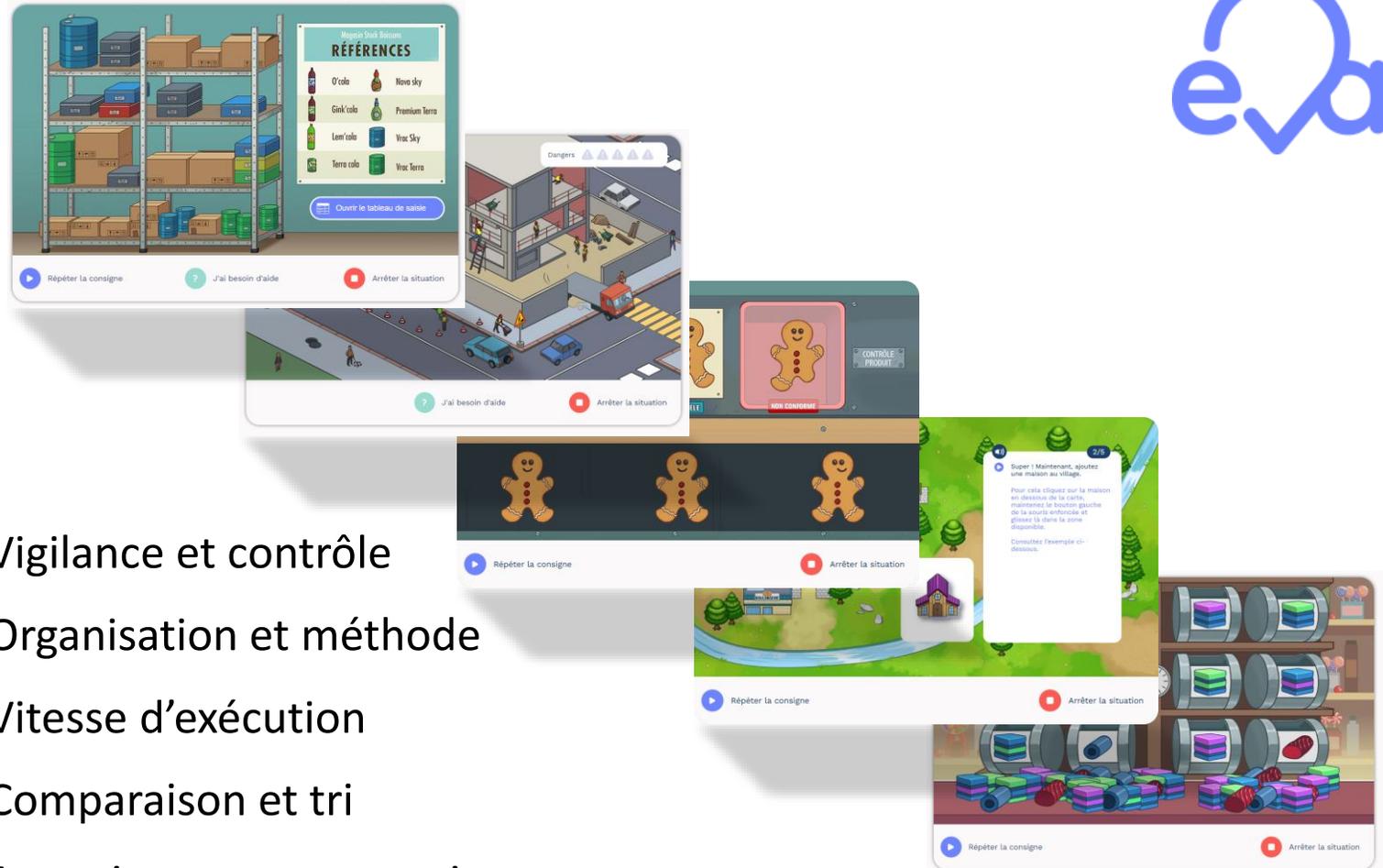
Pour le moment, vous semblez avoir des progrès à faire en comparaison et tri. Il peut être difficile pour vous de différencier des objets entre eux, de les comparer, et de les classer. Il peut également être difficile pour vous de détecter des défauts sur les objets. N'hésitez pas à discuter avec votre conseiller-e pour trouver comment progresser sur ce point !

Détail et métiers associés : https://eva.beta.gouv.fr/competences/comparaison_tri/

Attention et concentration

Vous avez des progrès à faire pour rester attentive et concentrée en situation de travail, notamment sur une tâche difficile, ou de rester concentrée sur plusieurs choses en même temps. Mais vous pouvez progresser ! Parlez-en avec votre conseiller-e.

Détail et métiers associés : https://eva.beta.gouv.fr/competences/attention_concentration/



- Vigilance et contrôle
- Organisation et méthode
- Vitesse d'exécution
- Comparaison et tri
- Attention et concentration



SE CONNECTER A EVA :



<https://eva.beta.gouv.fr/>

Illettrisme info service

0 800 11 10 35

Service & appel
gratuits

Merci.

Corinne Matteaccioli

ANLCI - Chargée de mission PACA

06 58 94 91 83

corinne.matteaccioli@anlci.gouv.fr