



**Guide de
sensibilisation
aux situations
d'illettrisme**

Préambule

Les compétences de base sont le socle sur lequel prennent appui les compétences professionnelles. Or, selon l'ANLCI (Agence nationale de lutte contre l'illettrisme), l'illettrisme touche aujourd'hui près de 4 % de la population de 18 à 65 ans ayant été scolarisée en France, soit 1,4 million de personnes.

50% de personnes en grande difficulté avec les compétences de base sont en emploi.

Dans la fonction publique territoriale, sont principalement concernés les agents de catégorie C appartenant aux premiers grades des différentes filières avec une surreprésentation de la filière technique.

Ces « manques » se traduisent par :

- une source de souffrance pour les agents qui les subissent ;
- un risque, au moins un déficit d'efficacité, pour la collectivité ;
- un frein à l'évolution professionnelle et à la carrière des agents.

Les collectivités sont donc de plus en plus amenées, notamment dans le cadre d'une gestion prévisionnelle des compétences, à proposer des dispositifs permettant à leurs personnels d'acquérir les savoirs fondamentaux.

Depuis 2004, le CNFPT et l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme unissent leurs efforts pour sensibiliser les collectivités, repérer, favoriser la formation et mutualiser leurs ressources.

Former les agents aux compétences de base représente un levier stratégique pour les collectivités. En formant dès l'intégration, elles sécurisent les parcours professionnels et anticipent les risques d'inadaptation aux évolutions des métiers. Cette démarche favorise également l'amélioration de l'employabilité en consolidant les savoirs fondamentaux indispensables à l'exercice des missions de service public. Pour les agents en situation de reclassement, elle permet une montée en compétences progressive et adaptée, facilitant leur repositionnement dans de nouvelles fonctions.

Ce guide à l'usage des collectivités est une ressource mutualisée mise à la disposition des professionnels des ressources humaines et des encadrants.

Son objectif est de donner des points de repères pour :

- sensibiliser les acteurs clés en matière de lutte contre l'illettrisme ;
- repérer les agents en difficulté dans la maîtrise des compétences de base ;
- mettre en œuvre des dispositifs visant l'acquisition de ces compétences.

Le saviez-vous

Illettrisme, illectronisme, analphabétisme et Français Langue Etrangère recouvrent des notions différentes !

On parle d'**illettrisme** pour une personne qui ne maîtrise pas la lecture et l'écriture, après avoir été scolarisée en France.

On parle d'**illectronisme** pour un adulte ne maîtrisant pas suffisamment les usages des outils numériques usuels pour accéder aux informations, les traiter et agir en autonomie dans la vie courante.

On parle d'**analphabétisme** pour une personne qui n'a pas appris à lire et à écrire, qui n'est jamais allée à l'école.

On parle de **Français Langue Etrangère (FLE)** pour parler des personnes étrangères qui doivent apprendre notre langue.

Compétences de base professionnelles

Les 7 compétences du certificat CléA

- Savoir communiquer en français
- Savoir utiliser des règles de base de calcul et du raisonnement mathématique
- Savoir utiliser des techniques usuelles de l'information et de la communication numérique
- Être apte à travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe
- Travailler en autonomie et à réaliser un objectif individuel
- Avoir la capacité d'apprendre à apprendre tout au long de la vie
- Savoir maîtriser les gestes et postures de base, et respecter des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales, élémentaires.

Le cadre national de référence de l'ANLCI

Les 4 piliers qui permettent de graduer l'avancée vers la maîtrise des compétences de base sont définis :

DEGRÉ ①

Repères structurants

Les personnes peuvent identifier des signes et des mots, maîtriser la base de la numération, et participer à des échanges oraux simples. Elles évitent souvent de lire et d'écrire, mais peuvent recopier des informations basiques comme leur nom et adresse.

DEGRÉ ②

Compétences fonctionnelles pour la vie courante

Les personnes peuvent lire et écrire des phrases simples, trouver des informations dans des documents courants, et résoudre des problèmes de la vie quotidienne nécessitant des calculs simples. Professionnellement, elles peuvent suivre des consignes plus complexes dans un environnement familier.

DEGRÉ ③

Compétences facilitant l'action dans des situations variées

Les personnes peuvent lire et écrire des textes courts, argumenter, et résoudre des problèmes plus complexes. Elles utilisent également des supports numériques de manière plus large.

DEGRÉ ④

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

Les personnes sont capables de lire et d'écrire des textes plus longs et complexes, d'utiliser des outils numériques de manière avancée, et de participer pleinement à la société de la connaissance.

Les « situations d'illettrisme » sont caractérisées par la non-maîtrise des repères du premier palier.

Sensibiliser les acteurs des collectivités

Quels intérêts à agir pour les collectivités ?

- S'assurer du respect des consignes de sécurité
- Réduire les coûts induits par les situations d'illettrisme (surconsommation de produits, accidents du travail, absentéisme...)
- Réduire les freins à l'utilisation du numérique
- Répondre aux obligations légales de formation
- Améliorer la performance de tous les agents
- Développer sa politique RSE

Quels impacts des situations d'illettrisme pour les collectivités ?

Performance économique (coûts de l'illettrisme) et sociale ou psycho-sociale (stress, souffrance, stratégies de contournement et d'évitement)

Comment déceler les situations d'illettrisme ?

Les indices :

Recours à des techniques d'évitement (je le ferai plus tard, je n'ai pas mes lunettes...), difficulté à comprendre et/ou suivre les consignes, absence d'évolutions professionnelles, de demande de formations, difficultés à communiquer (écrit, oral, usage du numérique), absentéisme, résistance aux changements...

Les occasions de déceler :

L'entretien professionnel, réorganisation, introduction de l'outil numérique, changement de procédure, lors des formations d'intégration ou de perfectionnement...

Comment en parler ?

Pour aborder le sujet avec une personne concernée, il est important de choisir les mots justes, de bien comprendre de quelle situation on parle, et de réaffirmer que l'on peut

réapprendre à tout âge, qu'une solution est possible. Le terme illettrisme est à proscrire, il est préférable de parler de maîtrise des compétences de base (langue écrite, orale, numérique...).

Qui et comment sensibiliser ?

Qui sensibiliser ?	Dans l'objectif de...
Les élus et élus	PROMOUVOIR les effets sur l'image de la collectivité et sa politique sociale
Les cadres de direction et les encadrants - chefs d'équipe	FAVORISER : <ul style="list-style-type: none">• un plus grand bien-être au travail ;• le climat social ;• la cohésion d'équipe ;• les reclassements et la mobilité ;• le développement des compétences et l'efficacité d'un agent sur son poste
Les agents (agents identifiés ou collègues)	PERMETTRE : <ul style="list-style-type: none">• le développement personnel ;• l'autonomie ;• la confiance en soi ;• le déroulement de carrière. Il s'agit aussi de faire preuve de pédagogie pour : <ul style="list-style-type: none">• rassurer sur le contenu de la formation ;• dédramatiser les difficultés rencontrées ;• valoriser les compétences actuelles.
Des relais potentiels...	SENSIBILISER : <ul style="list-style-type: none">• service de santé au travail (médecins, personnel médico-social...) ;• les acteurs de prévention en matière de santé et sécurité au travail (assistants et conseillers de prévention, préventeurs...) ;• les partenaires sociaux ;• les formateurs et formatrices internes ;• les associations locales ;• les bibliothèques territoriales.

Repérer des situations d'illettrisme

\ Pourquoi repérer ?

Le repérage constitue une étape :

- **essentielle**, parce qu'elle permet de mieux connaître les besoins des agents et des services ;
- et **délicate**, car elle suppose une manière de procéder qui ne stigmatise pas les agents.

\ Quels outils à la disposition des collectivités ?



Ev@gill

Pour **diagnostiquer les situations d'illettrisme en milieu professionnel**. Il propose d'identifier les risques liés à l'illettrisme dans son organisation et d'en mesurer les impacts économiques et sociaux.



EVA

qui permet d'**évaluer les compétences de base des personnes**, de manière ludique et rapide.



Pour un premier diagnostic plus rapide, un questionnaire conçu par le CNFPT vous est proposé.

\ Qui peut repérer ?

- Les services ressources humaines : emploi, formation.
- La hiérarchie de proximité, les assistantes et assistants de prévention.
- La médecine du travail et les services sociaux.
- Les collègues de travail et agents qui ont déjà suivi une formation (en dédramatisant et en communiquant sur les effets positifs de la formation auprès de leurs collègues).
- Les formateurs et formatrices internes.
- Les formateurs et formatrices, notamment dans le cadre des formations d'intégration, s'ils ont été sensibilisés à cette problématique.

Quels sont les métiers les plus concernés ?

- Agent de collecte
- Assistante ou assistant éducatif petite enfance
- Assistante ou assistant de gestion administrative
- Chargée ou chargé de propreté des locaux
- Ouvrière ou ouvrier de maintenance de bâtiment
- Agent de propreté des espaces publics
- Aide à domicile
- Gardienne ou gardien d'immeuble
- Chargée ou chargé d'accueil
- Jardinière ou jardinier

Des outils vous sont proposés par le CNFPT pour vous aider dans le repérage :

Avec qui ?



Par l'observation du comportement de l'agent dans ses activités

Comment repérer ?



Par l'analyse du dossier de l'agent



Lors d'un entretien informel (demande de congés, règlement d'un problème...) ou formel (entretien professionnel, entretien concernant la formation, visite médicale du travail...).



cnfpt.fr

Retrouvez sur l'espace « **se former** »
toute l'offre de formation

Pour aller plus loin,
Consultez notre **catalogue en ligne sur**
<https://www.cnfpt.fr/rechercher-formation>
ou contactez directement
l'antenne la plus proche



Centre National de la Fonction Publique Territoriale
80, rue de Reuilly - CS 41232 - 75578 Paris cedex 12
Tél. : 01 55 27 44 00 - Fax : 01 55 27 44 01
www.cnfpt.fr