



Vidéo-Motion 1

Auto-évaluation

Veillez trouver dans ce document une partie *questionnaire à choix multiples* et une partie *réponse*.

L'idée est de vous prêter au jeu des questions qui vous sont posées, pour en découvrir un peu plus sur les contenus de cette vidéo et vous donner des informations utiles, à vos démarches de repérage des personnes potentiellement en situation d'illettrisme, dans votre entreprise ou votre organisation.

Vous pourrez cependant vous reporter à tout moment sur les réponses qui vous sont proposées en fin de document.

Histoire n°1 _ QCM

1. Lesquelles de ces affirmations sont **inexactes** :

En entreprise :

- Les individus concernés par l'illettrisme n'ont reçu aucune instruction.
- Les individus concernés par l'illettrisme se retrouvent uniquement au sein de l'encadrement.
- Les individus concernés par l'illettrisme ont été scolarisés.
- Les individus concernés par l'illettrisme ne se trouvent jamais au sein de l'encadrement.



2. Lesquelles de ces affirmations sont **exactes** :

- L'illettrisme est un problème négligeable et sans conséquence pour l'entreprise.
- Le repérage des personnes en situation d'illettrisme, ne nécessite aucune précaution particulière.
- La confidentialité et le respect de l'intégrité des individus concernés par l'illettrisme est essentiel, avant, pendant, et après une action de repérage, en entreprise.
- Assez peu d'indices sont nécessaires au repérage d'une situation d'illettrisme.
- Le repérage d'une situation d'illettrisme est très efficace lorsque l'observation porte d'abord sur les individus.
- L'observation dans le repérage, doit focaliser davantage sur les situations/problème que sur les individus.



Histoire n°1 _ Réponses

1. Lesquelles de ces affirmations sont **inexactes** :

En entreprise :

- Les individus concernés par l'illettrisme n'ont reçu aucune instruction.
- Les individus concernés par l'illettrisme se retrouvent uniquement au sein de l'encadrement.
- Les individus concernés par l'illettrisme ont été scolarisés.
- Les individus concernés par l'illettrisme ne se trouvent jamais au sein de l'encadrement.

A RETENIR

On parle d'illettrisme pour des personnes qui, après avoir été scolarisées, n'ont pas acquis ou ont perdu la maîtrise suffisante de la lecture, de l'écriture, du calcul, des compétences de base, pour être autonomes dans les situations simples de la vie courante.

Les personnes salariées en situation d'illettrisme ont souvent le souci de compenser ces déficiences par d'autres facteurs. Nombre d'entreprises ont décrit ces salariés comme irréprochables sur l'absentéisme ou la ponctualité, une très grande disponibilité pour rendre service. Ils peuvent parfois faire partie de l'encadrement. Fréquemment les difficultés que ces personnes traversent représentent un frein à leur développement de carrière. En dépit du fait qu'ils possèdent des compétences professionnelles précieuses pour l'entreprise, l'accès aux formations du type perfectionnement reste problématique pour eux et les place en insécurité, en les exposant de manière brutale face à leurs difficultés de lecture, d'écriture ou de calcul.

Les salariés d'une entreprise qui rencontrent des difficultés de lecture, d'écriture ou de calcul, développent des stratégies de contournement qui leur permettent de pouvoir accomplir leur travail sans que leurs difficultés deviennent rédhibitoires : mémoire des gestes à accomplir, des routes à prendre voire des



formulaire à remplir, discussion avec les autres salariés pour apprendre les nouvelles procédures, imitation après observation, etc.

Les salariés en situation d'illettrisme ont accumulé au cours de leur vie professionnelle un savoir empirique et des compétences suffisantes pour assurer leur travail mais ces connaissances et ces compétences l'ont été de manière fragmentée et ponctuelle et n'ont pu en conséquence se structurer en un ensemble cohérent et organisé. Le processus d'abstraction, de conceptualisation ne peut se développer. C'est une des raisons pour laquelle souvent, les compétences identifiées chez les salariés en situation d'illettrisme semblent rigides et difficilement transférables à des situations nouvelles.

En outre, il est demandé dans les démarches qualité de stabiliser les modes opératoires en les fixant par écrit. Un ouvrier en situation d'illettrisme qui détient un savoir empirique non structuré ne pourra pas se reporter au document qui a été rédigé et il est fort probable qu'il continuera de procéder comme il a toujours fait.

Cela peut devenir une source de tension entre l'ouvrier qui se sentira en insécurité en devant accepter le changement et son encadrement qui doit faire appliquer les consignes nouvelles.

2. Lesquelles de ces affirmations sont **exactes** :

- L'illettrisme est un problème négligeable et sans conséquence pour l'entreprise.
- Le repérage des personnes en situation d'illettrisme, ne nécessite aucune précaution particulière.
- La confidentialité et le respect de l'intégrité des individus concernés par l'illettrisme est essentiel, avant, pendant, et après une action de repérage, en entreprise.**
- Assez peu d'indices sont nécessaires au repérage d'une situation d'illettrisme.
- Le repérage d'une situation d'illettrisme est très efficace lorsque l'observation porte d'abord sur les individus.
- L'observation dans le repérage, doit focaliser davantage sur les situations/problème que sur les individus.**



A RETENIR



L'impact pour l'entreprise :

Le problème de l'illettrisme est un problème non seulement social, et aussi un problème économique. L'illettrisme a un coût, il semble être nettement supérieur au coût de son traitement, pour l'entreprise comme pour la société toute entière. Accidents de travail, erreurs, fausses manœuvres, perte d'efficacité, de productivité, problème de transmission des consignes, augmentation du personnel de contrôle : la liste est loin d'être exhaustive.

Le repérage :

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. Par exemple une personne peut souffrir de dysorthographe¹, en maîtrisant une grande partie des autres savoirs de base.

Repérage, mais pas interrogatoire :

La finalité du repérage et de l'identification des personnes en situation d'illettrisme est de pouvoir prendre en compte leurs besoins spécifiques, et de leur proposer un accompagnement le plus adapté possible vers une formation adaptée. Pour autant la démarche ne doit pas nous conduire à adopter une attitude de recherche d'information « coute que coute », et prendre le risque d'être perçu comme suspicieux et inquisiteur.

La démarche place plutôt les besoins de la personne en priorité en la plaçant au centre, et appelle une posture d'écoute et d'empathie :

- La confiance, la confidentialité, le respect de l'intégrité des individus, sont les piliers de toute approche et de prise de contact, pour venir en aide aux salariés en situation d'illettrisme potentielle.
- Ne rien préjuger sans avoir pu échanger avec la personne concernée, en respectant le point ci-dessus.

¹ La **dysorthographe** est un trouble persistant de l'acquisition et de la maîtrise de l'orthographe.



Un repérage efficace nécessite le recueil discret et bienveillant, permettant d'identifier chez une personne, des difficultés avec les savoirs de bases et/ou les compétences de bases. Dans la mesure du possible avec la participation de **plusieurs collaborateurs observateurs**, et lors de **différentes occasions ou situations/problème**, avec **plusieurs supports**. L'accumulation d'indices faite dans ces conditions, permet de forger une hypothèse suffisamment étayée, pour décider d'entamer une approche avec cette personne, dans le but de lui proposer de changer sa situation.

Exemples :

Occasions ou situations/problème :

Lorsque la personne

- S'informe,
- Prend un RDV
- Se présente, prend la parole,
- Participe à une réunion
- Participe à une formation réglementaire (CACES, habilitation électriques...)
- Dépose un dossier
- Est confrontée à un environnement de travail inhabituel

Supports

- Est confrontée à une nouvelle documentation
- Est confrontée à une nouvelle procédure
- Est confrontée à un document écrit réglementaire
- Est confrontée aux courriels
- Est confrontée au courrier
- Est confrontée à une interface numérisée, homme machine
- Est confrontée à une consigne écrite (sécuritaire, procédurale, administrative, règles de vie en communauté...)

Repérage, mais pas évaluation ou positionnement :

Dans la lutte contre l'illettrisme, le rôle de l'entreprise ou de l'organisation doit se concentrer sur le **repérage** uniquement. Les évaluations ou les positionnements concernant les personnes en situation d'illettrisme, doivent être réalisés par des organismes de formation spécialisés.