



VIDEO-MOTION 3

AUTO-EVALUATION

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°3 _ QCM

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

En entreprise :

Une personne en situation d'illettrisme :

- Est en général sereine, lorsque la discussion porte sur ses difficultés à décoder et utiliser des documents écrits.
- Développe et met en place des stratégies qui lui permettent de fonctionner à son poste de travail.
- Est susceptible de réagir de manière imprévisible et surprenante, si ses difficultés sont sur le point d'être révélées.



- A besoin de la solidarité et la bienveillance de tout son entourage professionnel, pour favoriser la démarche personnelle de changer sa situation.
- Peut adopter une attitude de déni et se mettre en colère, même si ce n'est pas contre vous que cela est dirigé.
- Se comporte de manière à ce que rien ne se remarque, par rapport à sa situation d'illettrisme.
- Est souvent prête et volontaire pour se sortir de sa situation d'illettrisme.
- A besoin d'un climat de confiance pour se confier et se faire aider par son entourage professionnel.
- Se fait souvent aider par un collègue dans la confiance, par rapport aux difficultés qu'elle traverse

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

- Les actions de repérage des personnes en situation d'illettrisme au sein de l'entreprise, s'orientent en premier vers une observation des individus.
- L'illettrisme est susceptible de générer des coûts, et peut avoir de graves conséquences pour l'entreprise.
- Dans une démarche de repérage des situations d'illettrisme au sein de l'entreprise, plusieurs registres comportementaux doivent être observés de manière discrète, avant de déterminer si une personne est concernée par l'illettrisme.
- Les conséquences de l'illettrisme sont à l'heure actuelle surestimées pour l'entreprise, et sont pour l'instant négligeables en termes de coûts et de sécurité.



Histoire n°3 _ Réponses

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

En entreprise :

Une personne en situation d'illettrisme :

- Est en général sereine, lorsque la discussion porte sur ses difficultés à décoder et utiliser des documents écrits.
- Développe et met en place des stratégies qui lui permette de fonctionner à son poste de travail.
- Est susceptible de réagir de manière imprévisible et surprenante, si ses difficultés sont sur le point d'être révélées.
- A besoin de la solidarité et la bienveillance de tout son entourage professionnel, pour favoriser la démarche personnelle de changer sa situation.
- Peut adopter une attitude de déni et se mettre en colère, même si ce n'est pas contre vous que cela est dirigé.
- Se comporte de manière à ce que rien ne se remarque, par rapport à sa situation d'illettrisme.
- Est souvent prête et volontaire pour se sortir de sa situation d'illettrisme.
- A besoin d'un climat de confiance pour se confier et se faire aider par son entourage professionnel.
- Se fait souvent aider par un collègue dans la confiance, par rapport aux difficultés qu'elle traverse



A RETENIR



Dans la mesure où une personne a été repérée à travers plusieurs situations/problème et présente l'hypothèse forte d'être concernée par l'illettrisme, une approche douce et bienveillante peut être initiée, pour lui proposer de changer sa situation. Bien que la personne qui se charge de cette approche soit là pour venir en aide au salarié concerné, il est possible que les réactions de ce dernier soient inattendues et surprenantes.

En règle générale et même si des accès de colères et/ou de frustrations peuvent se produire, ils sont rarement dirigés vers la personne qui vient pour tendre la main. Même si ce ne sera pas toujours le cas, le fait d'être prévenu de ces éventuelles réactions, permet à la personne qui propose son soutien de garder un recul et de conserver une posture bienveillante en dépit de la situation inconfortable qu'elle traverse.

En outre, un environnement cohérent et bienveillant composé de toutes les parties prenantes de l'entreprise, représente un atout pour proposer des solutions aux personnes concernées par une maîtrise partielle des compétences de base.

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

- Les actions de repérage des personnes en situation d'illettrisme au sein de l'entreprise, s'orientent en premier vers une observation des individus.
- L'illettrisme est susceptible de générer des coûts, et peut avoir de graves conséquences pour l'entreprise.
- Dans une démarche de repérage des situations d'illettrisme au sein de l'entreprise, plusieurs registres comportementaux doivent être observés de manière discrète, avant de déterminer si une personne est concernée par l'illettrisme.
- Les conséquences de l'illettrisme sont à l'heure actuelle surestimées pour l'entreprise, et sont pour l'instant négligeables en termes de coûts et de sécurité.



A RETENIR



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.

Voici une liste¹ assez exhaustive des différents registres d'observation :

Registre ORAL



Dans l'expression orale, je constate que la personne :

- Répond essentiellement par "oui" ou par "non".
- Pose peu de questions.
- Pose des questions redondantes.
- Utilise un vocabulaire restreint.
- Utilise rarement un langage figuratif, métaphorique.
- Utilise un langage familier ou pauvre.
- Exprime des difficultés d'accès à une formation, à un examen.
- Hésite, s'exprime très peu en début d'entretien, mais s'exprime au contraire abondamment une fois qu'elle se sent en confiance.

¹ Source Opacif 2015 ; repérer / identifier les personnes en situation d'illettrisme



Dans **la compréhension orale**, je constate que la personne :

- Comprend difficilement certaines consignes et explications.
- Demande ce qu'elle doit faire à la fin de vos explications.
- Répond de manière décalée à certaines questions.
- Ne comprend que si on répète et on reformule.
- Répond partiellement ou de manière évasive aux questions posées.

Registre de la POSTURE



En ce qui concerne ses attitudes, comportements, sentiments, la personne :

- Manifeste de l'inquiétude, de la crainte à l'occasion de certaines questions ou certaines situations.
- Demande pourquoi il est nécessaire de donner telle ou telle information.
- Demande s'il est indispensable de répondre à certaines questions.
- Exprime une gêne lors d'une transmission d'information.
- Exprime un manque de confiance.
- Est très émotive au cours d'une conversation, d'un entretien, d'une réunion.
- A tendance à fuir le regard de son interlocuteur.
- A des difficultés à se concentrer durant les réunions ateliers.
- Dépense beaucoup d'énergie pour toute démarche.
- Est facilement déstabilisée par un changement, un imprévu, une modification.
- Exprime de la honte à propos d'éléments de son passé scolaire ou professionnel.
- Adopte une attitude de déni.
- Exprime de l'agressivité, voire se met en colère.
- Témoigne de sentiment d'injustice.
- Fait preuve de suspicion.
- Témoigne de beaucoup de reconnaissance vis-à-vis de personnes qui l'ont écoutée, comprise.



Registre de l'ÉCRIT



Dans l'utilisation des support écrits, je constate que la personne :

- Ne consulte pas les informations écrites mises à disposition.
- Ne repère pas des informations essentielles (liées au montage du dossier) figurant sur les documents transmis ou consultés.
- N'arrive pas à déchiffrer et comprendre un texte simple.
- Vient avec de nombreux documents et me demande de trouver ce que je lui demande.
- Comprend facilement des informations transmises à l'oral (même complexes) mais a des difficultés de compréhension lorsqu'elle doit prendre des informations pertinentes dans un document écrit.
- A besoin d'un temps anormalement long pour lire ou remplir un document.
- Ne prend aucune note.
- Hésite à écrire, à prendre un stylo.
- A besoin d'un temps anormalement long pour lire ou remplir un document.
- Écrit phonétiquement.
- Découpe mal les mots.
- Mélange les lettres majuscules, minuscules ou écrit uniquement en lettres majuscules.
- Utilise peu ou mal la ponctuation.
- Écrit avec de nombreuses fautes d'orthographe (orthographe d'usage et orthographe grammaticale), erreurs phonétiques ou morphologiques.
- A inversé des rubriques (ex : date de naissance / date d'entrée dans l'entreprise).
- Transmet un document comportant différentes écritures, ou deux documents avec des écritures différentes.
- Transmet un document comportant des trous, des réponses inadaptées dans certaines rubriques.



Registre des repères spatio-temporels



*Dans son rapport au **temps** et à **l'espace**, Je constate que la personne :*

- Arrive très en retard ou très en avance à un rendez-vous.
- A des difficultés à indiquer la chronologie d'évènements.
- A du mal à se repérer dans son histoire personnelle et professionnelle.
- Lit difficilement l'heure, utilise difficilement un calendrier.
- Est réticente à aller vers des lieux inconnus.
- A besoin qu'on lui note et qu'on lui rappelle les dates, horaires, adresses des rendez-vous.
- A du mal à appréhender et à croiser des dates et des durées (dates d'entrée dans une entreprise et de départ, temps passé dans une entreprise).
- A du mal à se repérer dans "l'espace page", à remplir à l'intérieur de cases ou d'encadrés réservés.
- A du mal à utiliser un plan, une carte.
- Évite d'utiliser les transports en commun.
- N'utilise pas d'agenda (papier ou numérique).
- A du mal à prendre en compte et à respecter des échéances, des délais.



Registre des stratégies



*En ce qui concerne les "**stratégies**" qu'elle développe, je constate que la personne :*

- Est accompagnée par une tierce personne ; la laisse parler, écrire à sa place.
- Fait téléphoner un tiers.
- Se déplace systématiquement, même si ce n'est pas indispensable.
- Déclare avoir oublié ses lunettes ; dit s'être fait mal à la main.
- Indique ne pas avoir le temps ; demande à pouvoir emporter le document pour pouvoir le remplir chez elle.
- Dit qu'elle n'aime pas écrire, qu'elle déteste la paperasse.
- Demande à ce que j'écrive moi-même.
- Présente sa carte d'identité, son passeport, sa carte CAFAT.
- Se sert d'un modèle pour écrire (ex : recopie son adresse sur un modèle).
- Privilégie les relations avec les personnes familières.
- Privilégie la proximité, les lieux et les itinéraires familiers.
- Cherche à éviter les tests et toutes les formes d'évaluation.
- Utilise son smartphone pour enregistrer, photographier des documents, des notes, une présentation orale.
- A développé une forte capacité de mémorisation.
- A développé une forte capacité d'observation, d'imitation.