



Comment savoir si votre organisation est concernée par l'illettrisme ?

Les difficultés liées aux compétences de base sont souvent invisibles : les salariés ou agents concernés développent des stratégies de contournement pour ne pas être identifiés. Le risque est donc fréquemment sous-estimé.

L'étape 3 vous donne les outils pour passer d'une intuition à un diagnostic objectif, en mesurant les risques d'illettrisme dans votre organisation et en identifiant les situations prioritaires.

Idee reçue n°1

« Je connais mes salariés, je le saurais si certains avaient des problèmes de lecture ou d'écriture. »

FAUX !

Les personnes en situation d'illettrisme compensent depuis des années et savent cacher leurs difficultés. Elles mémorisent les consignes, délèguent discrètement, trouvent des prétextes. Même un manager vigilant peut passer à côté de ces difficultés. Les outils de diagnostic ne remplacent pas le regard humain, ils le complètent.



e✓apro : l'outil d'autodiagnostic à votre disposition

Qu'est-ce qu'evapro ?

evapro est un outil d'autodiagnostic en ligne, gratuit, conçu par l'ANLCI en partenariat avec Pascal Moulette, chercheur à l'université Lyon 2, des Opco et l'ANFH, pour aider les entreprises et les structures publiques à évaluer le niveau de risque d'illettrisme dans leurs organisations. À partir d'un questionnaire, il analyse le contexte de travail, les signaux faibles, les impacts et les coûts cachés potentiels pour estimer la probabilité que des difficultés existent. L'autodiagnostic est réalisé en 15 minutes.

Idee reçue n°2

« evapro va identifier les salariés en difficulté nominativement. »

FAUX !

evapro ne vise aucune personne en particulier. Il analyse des données collectives et contextuelles (caractéristiques des postes, niveaux de qualification, types de tâches, évolutions technologiques...) afin d'évaluer un niveau de risque à l'échelle de l'organisation ou d'un service. Aucune donnée personnelle n'est collectée.



Quelles situations sont à risque ? Quelques signaux d'alerte

Avant même d'utiliser *evapro*, certains signaux émanant du terrain peuvent alerter. Ce tableau vous aide à repérer les situations à investiguer en priorité :

Situation à risque	Observation sur le terrain	Ce que cela peut indiquer	Contexte aggravant
Poste de travail numérisé	Salarié ou agent qui évite d'utiliser la tablette ou la borne de pointage	Blocage possible face à la lecture d'écran, aux interfaces numériques	- Transition numérique en cours ou à venir - Cybersécurité
Consignes de sécurité non suivies	Incidents répétés malgré les formations	Difficulté à lire ou comprendre les notices et pictogrammes	- Manipulation de machines ou de produits dangereux - Relation usagers ou clients
Forte proportion de salariés ou agents de 1er niveau de qualification	Turn-over élevé, difficultés d'intégration, absences fréquentes	Compétences de base insuffisantes pour s'adapter aux évolutions du poste	Bassin d'emploi ou secteurs d'activité avec des publics de 1er niveau de qualification
Difficultés en communication écrite	Écrits imprécis, erreurs dans les bons de commande ou de livraison, sollicitation de l'entourage (personnel ou professionnel), etc.	Difficulté à lire et écrire et manque d'autonomie (dépendance)	Activité nécessitant de la traçabilité ou du reporting

Idee reçue n°3

« Les résultats d'*evapro* sont fiables à 100 % : si le score est faible, on n'a pas de problème. »

FAUX !

evapro est un indicateur de tendance, pas une certitude. Un score faible ne signifie pas qu'il n'y a aucun salarié ou agent en difficulté ; il indique que le contexte est moins propice à l'émergence de situations d'illettrisme. Les résultats doivent être confortés en tenant compte des signaux observés sur le terrain, des évolutions de l'organisation et des retours des managers.



Comment lire et exploiter les résultats evapro ?

Une fois le diagnostic réalisé, les résultats constituent un point de départ pour agir. Ils peuvent être partagés avec les professionnels du service des ressources humaines, les chargés de formation, les managers, la Direction, le CSE et l'OPCO*, l'ANFH** ou le CNFPT*** pour construire une réponse adaptée. Ils constituent également un argument solide pour mobiliser des financements.

Résultat EVAPRO	Ce que cela signifie	Ce que vous pouvez faire
Risque faible Surveiller	La démarche est préventive.	Communiquer sur le sujet au sein de votre structure. Les Journées Nationales d'Action contre l'Illettrisme (JNAI) peuvent être une opportunité pour diffuser de l'information.
Risque modéré Anticiper	Des situations à risque existent. La sensibilisation des managers est requise. Un diagnostic plus fin est également recommandé.	Contactez votre OPCO, le CNFPT ou l'ANFH. Proposer des temps de sensibilisation pour les managers et inscrire le sujet au plan de formation de la structure.
Risque élevé Mobiliser	Il est nécessaire d'accroître la vigilance. Mobiliser les équipes en interne permettrait de préparer une démarche structurée et collective.	Créer une dynamique collective et favoriser l'appropriation des enjeux et le passage à l'action. Contactez votre OPCO, le CNFPT ou l'ANFH.
Risque très élevé Intervenir	Il est nécessaire d'agir : les impacts sur l'organisation sont importants et des salariés sont en difficulté.	Contactez votre OPCO, le CNFPT ou l'ANFH. Mettre en place un plan d'action pour : · Identifier et accompagner les salariés ou agents concernés ; · Fluidifier la communication au sein de la structure ; · Organiser les postes de travail afin de favoriser l'autonomie des salariés ou agents.

*OPCO : Opérateur de compétences

**ANFH : Association Nationale pour la Formation permanente du personnel Hospitalier

***CNFPT : Centre National Fonction Publique Territoriale

Idée reçue n°4

« Faire un diagnostic,
c'est long et
compliqué. »

FAUX !

evapro est accessible en ligne et se complète rapidement en moins de 15 minutes. Le diagnostic ne nécessite pas de formation spécifique : toute personne (RH, responsable formation, manager) disposant d'informations sur l'organisation (son SIRET) peut le réaliser.
Une plaquette, des tutos et des capsules vidéo vous guident pas à pas.



Aller plus loin :

Les capsules vidéo *evapro*

Des courtes vidéos pédagogiques vous accompagnent à chaque étape de l'utilisation d'*evapro* :

- Capsule 1 – Pourquoi et pour qui cet outil ?
- Capsule 2 – Quels enjeux ?
- Capsule 3 – Comment *evapro* aide concrètement les organisations publiques et privées ?
- Capsule 4 – Ce qu'*evapro* change côté RH
- Capsule 5 – Ce qu'*evapro* change côté management de proximité
- Capsule 6 – Ce qu'*evapro* ça change pour le dialogue social
- Capsule 7 – Témoignage salarié



Lien vers les capsules vidéo *evapro*

Pour affiner votre lecture des résultats *evapro*, la publication des 4 pages constitue un appui précieux pour les services RH.



Lien vers la fiche **Chiffres clés n°7 : Personnes en emploi**

Les outils à votre disposition

- *evapro*, l'outil d'autodiagnostic en ligne
- Tuto (vidéo) pour vous accompagner à chaque étape de l'utilisation d'*evapro*
- Plaquette de présentation
- Modes d'emploi téléchargeables pour créer un compte et inviter des collègues
- Capsules vidéo *evapro*

Lancez-vous !

Réalisez **votre diagnostic *evapro*** en moins de 15 minutes et obtenez une première vision objective du niveau de risque dans votre organisation. C'est la base indispensable pour communiquer, impliquer les acteurs internes de votre structure et construire une réponse adaptée.