




ANLCI[®]

Agence nationale
de lutte contre l'illettrisme

—

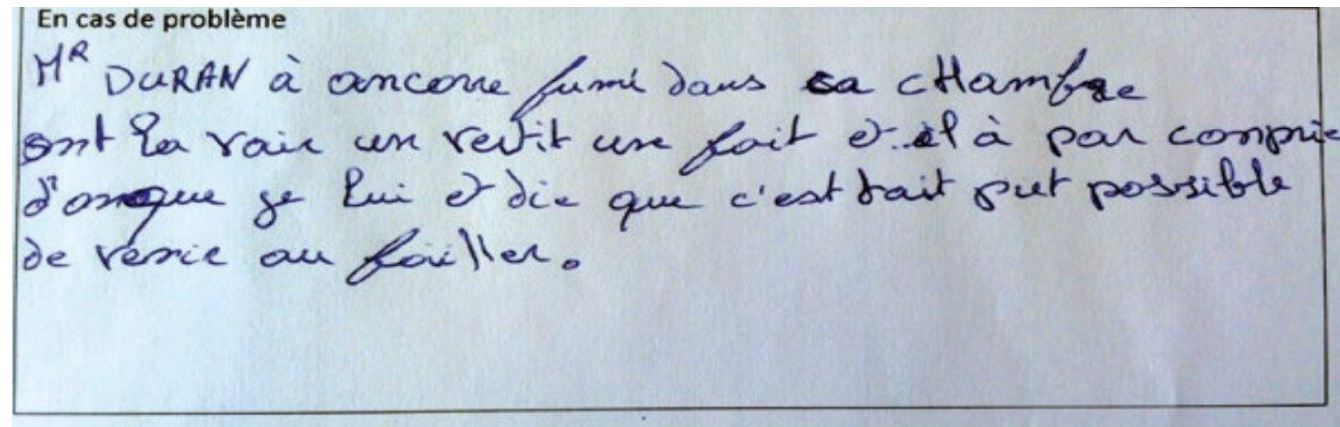
**L'illettrisme et l'illectronisme dans le monde du travail :
mieux comprendre pour mieux agir**

—

 *"Saviez-vous que certains de vos salariés ou agents peuvent être en difficulté avec la lecture, l'écriture, le calcul ou le numérique... sans que vous le sachiez ?"*

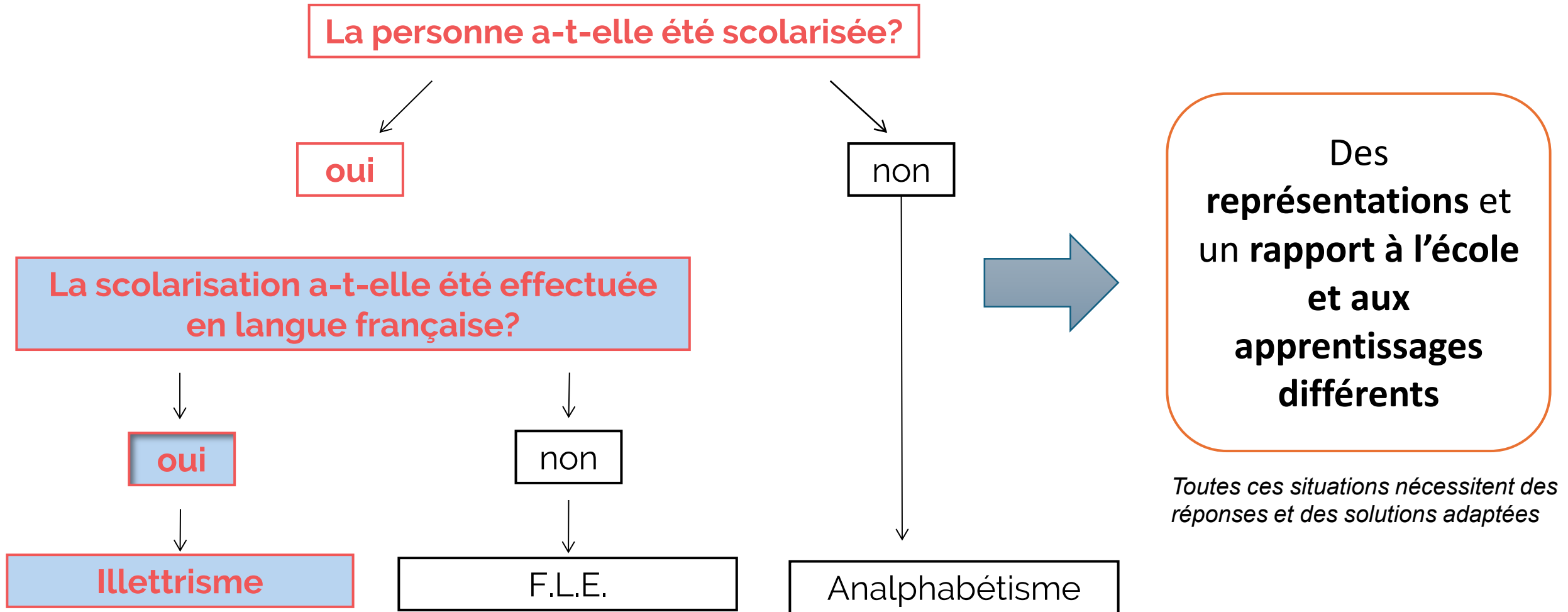
De quoi parle-t-on?

Ce sont des salariés en situation d'illettrisme, qui :
ont été **scolarisés en français**, et qui, arrivés à l'âge adulte, ne parviennent pas à être **autonomes avec l'écriture, la lecture, calcul, avec les outils numériques** dans des situations simples de la vie quotidienne.



Ecrit d'un adulte de 31 ans, Gaël

De quoi parle-t-on?



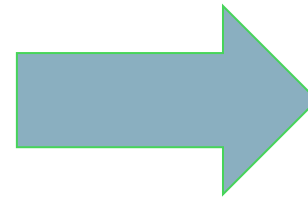
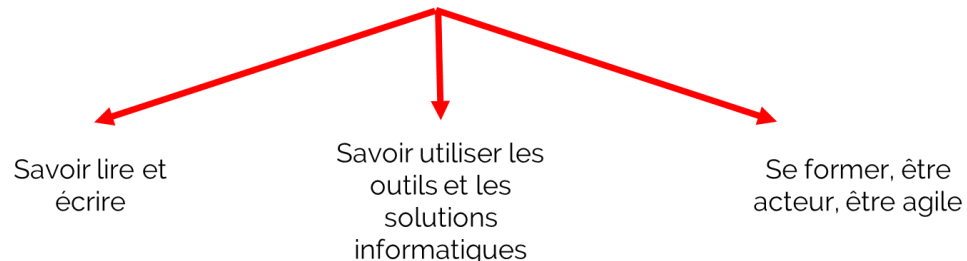
De quoi parle-t-on?

Illettrisme / illettronisme : même combat

« La compétence numérique fait partie des compétences de base »

95 % des contenus du numérique font appel aux savoirs de base (écrit, repères espace-temps...)

Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique, Rapport du Sénat, n° 711, 2020, page 68



L'illectronisme, parfois appelé « **illettrisme numérique** », caractérise la situation d'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.



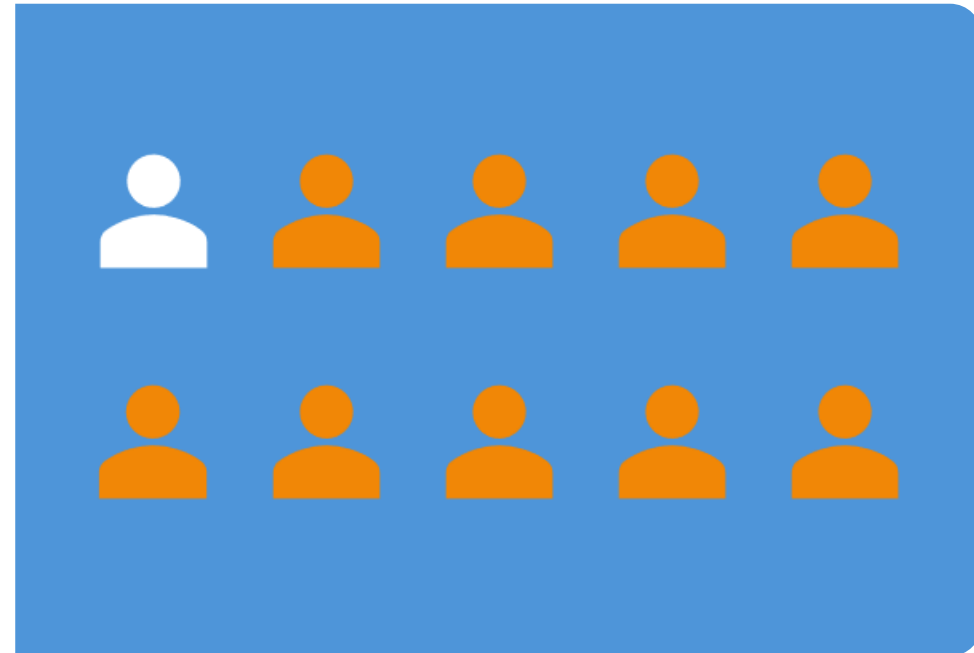
Ce que l'on sait de la population concernée au national

1 personne sur 10 a des difficultés avec les compétences de base

Soit **3,7 millions** de personnes

Soit **10,5%** des 18-64 ans

68% sont actifs



Résultats de l'enquête Formation Tout au Long de la Vie publiés par l'Insee en avril 2024 :

<https://www.anlci.gouv.fr/decouvrez-les-nouveaux-chiffres-de-lillettrisme-et-faites-les-connaître/>

 **Selon vous, parmi les actifs,
combien sont en emploi ?**

Ce que l'on sait de la population concernée au national

**Plus de 5 sur 10 (55%)
sont en emploi**



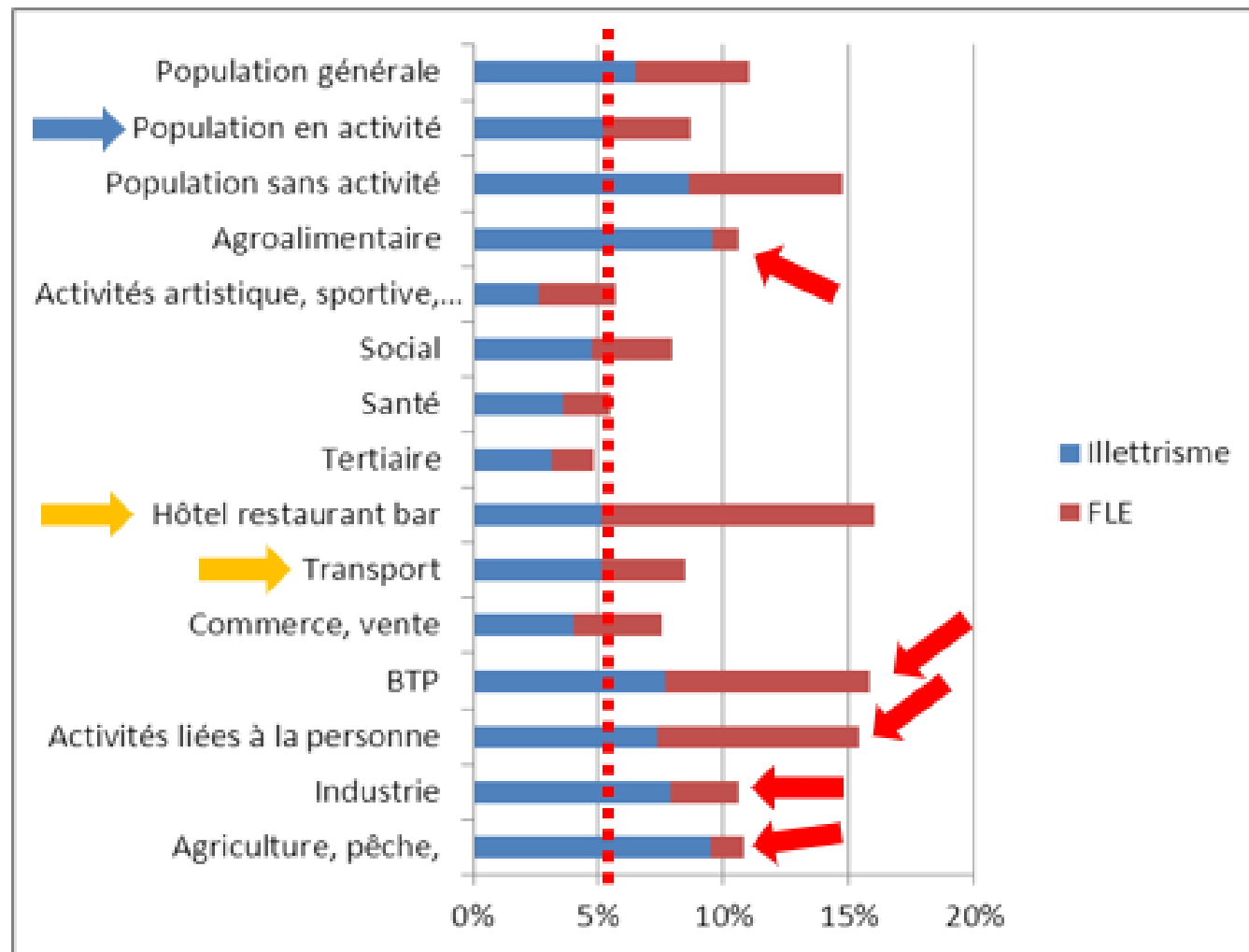
Résultats de l'enquête Formation Tout au Long de la Vie publiés par l'Insee en avril 2024 :
<https://www.anlci.gouv.fr/decouvrez-les-nouveaux-chiffres-de-lillettrisme-et-faites-les-connaître/>

Ce que l'on sait de la population concernée

Tous les secteurs d'activité sont concernés

↳ Des secteurs d'activité plus affectés que d'autres

↳ Des secteurs en tension face aux exigences imposées par le numérique



Quelques situations concrètes

Métier	Qq Tâches attendues	Difficultés
Manutentionnaire (industrie / logistique)	<ul style="list-style-type: none">-Suivre une fiche technique,-Assembler des pièces,-Mesurer et couper,-Enregistrer les entrées/sorties...	<ul style="list-style-type: none">→ Difficulté à comprendre les consignes écrites sur les bordereaux de préparation ou les étiquettes de palettes (risque d'erreur dans les produits à charger/décharger).→ Risque d'erreurs lors du comptage des colis, incapacité à repérer une incohérence entre la commande et la palette préparée.→ Difficultés à utiliser le scan électronique ou la tablette de traçabilité pour enregistrer les entrées/sorties de marchandises.

Quelques situations concrètes

Métier	Qq Tâches attendues	Difficultés
Manœuvre BTP	<ul style="list-style-type: none">-Lire un plan simple sur tablette-Mesurer et couper-Suivre consignes de sécurité	<ul style="list-style-type: none">→ Ne pas comprendre un plan simple ou une consigne de chantier (risque de se tromper dans l'emplacement d'une tranchée, dans la hauteur d'un mur).→ Problème pour mesurer ou découper des matériaux aux bonnes dimensions (erreurs sur les centimètres ou les mètres).→ Incapacité à consulter un plan numérique sur smartphone ou tablette, alors que de plus en plus de chantiers utilisent ces outils.

Quelques situations concrètes

Métier	Qq Tâches attendues	Difficultés
Agent d'entretien	<ul style="list-style-type: none">-Lire les étiquettes de produits-Respecter le planning-Signaler incidents	<ul style="list-style-type: none">→ Difficultés à lire les étiquettes des produits d'entretien (risque de mélanger des produits dangereux, non-respect des dosages).→ Remplir un cahier de liaison pour signaler un local nettoyé ou un problème rencontré devient complexe.→ Utilisation compliquée d'une badgeuse numérique pour pointer ses horaires, ou d'une application mobile de planning pour savoir où intervenir.

Quelques situations concrètes

Métier	Qq Tâches attendues	Difficultés
Agent de production	<ul style="list-style-type: none">-Suivre une procédure-Contrôler la qualité-Remplir des fiches	<ul style="list-style-type: none">→ Risque d'Incompréhension des fiches de poste ou des procédures qualité (par ex. ne pas respecter les temps de cuisson, mélange des produits, sécurité alimentaire compromise).→ Difficultés à remplir une fiche de suivi de production (cocher, noter une quantité produite, signaler un incident).→ Utilisation compliquée d'un écran tactile pour enregistrer un arrêt machine ou une panne (boutons virtuels, menus déroulants).

Quelques situations concrètes

Métier	Qq Tâches attendues	Difficultés
Aide à domicile	<ul style="list-style-type: none">-Tracer son activité dans un cahier de liaison / logiciel de traçabilité-Accompagner la personne dans les gestes du quotidien-mettre en place des animations d'éveil	<ul style="list-style-type: none">→ Des difficultés pour suivre les consignes notées par la famille, le responsable de secteur ou l'équipe médicale ou paramédicale de la personne accompagnée (traçabilité lors de la coordination des intervenants), gérer son planning, tracer des incidents ou événements indésirables,→ Risque de non-respect des règles de sécurité, faire face à des situations d'urgence, comprendre et repérer les signaux faibles d'une perte d'autonomie→ Difficulté à mettre en place des temps d'éveil et d'animation, ...

Tout salarié « confronté à un changement d'espace de travail, d'outil de travail, de rythme de travail, de chef, ... et qui vit depuis 5/10/15 ans grâce à des routines « défensives » pour cacher ses difficultés

Des difficultés mais

- ↳ Des salariés en majorité en emploi
- ↳ Des salariés en majorité opérationnels sur leur poste
- ↳ Des salariés dont on ne soupçonne pas la situation d'illettrisme
- ↳ Des salariés en grande difficulté **seulement** dans un contexte de changement

Importance de repérer, de diagnostiquer et d'accompagner

**👉 Quelles répercussions
l'illettrisme & l'illectronisme peuvent
avoir sur le quotidien professionnel ?**

Des incidences notables

Sur le plan individuel

Perte d'autonomie et de confiance : forte appréhension face au changement, manque d'épanouissement prof, sentiment d'isolement & d'exclusion...

Difficultés opérationnelles : incapacité à comprendre des consignes, à utiliser une appli métier entraînant des erreurs, du retard, des accidents...

Risques psychosociaux : stress et tensions au sein des équipes, affectant la santé mentale des salariés

Impact très fort sur l'égalité des chances, les compétences professionnelles et les capacités à se maintenir dans l'emploi

Sur le plan collectif

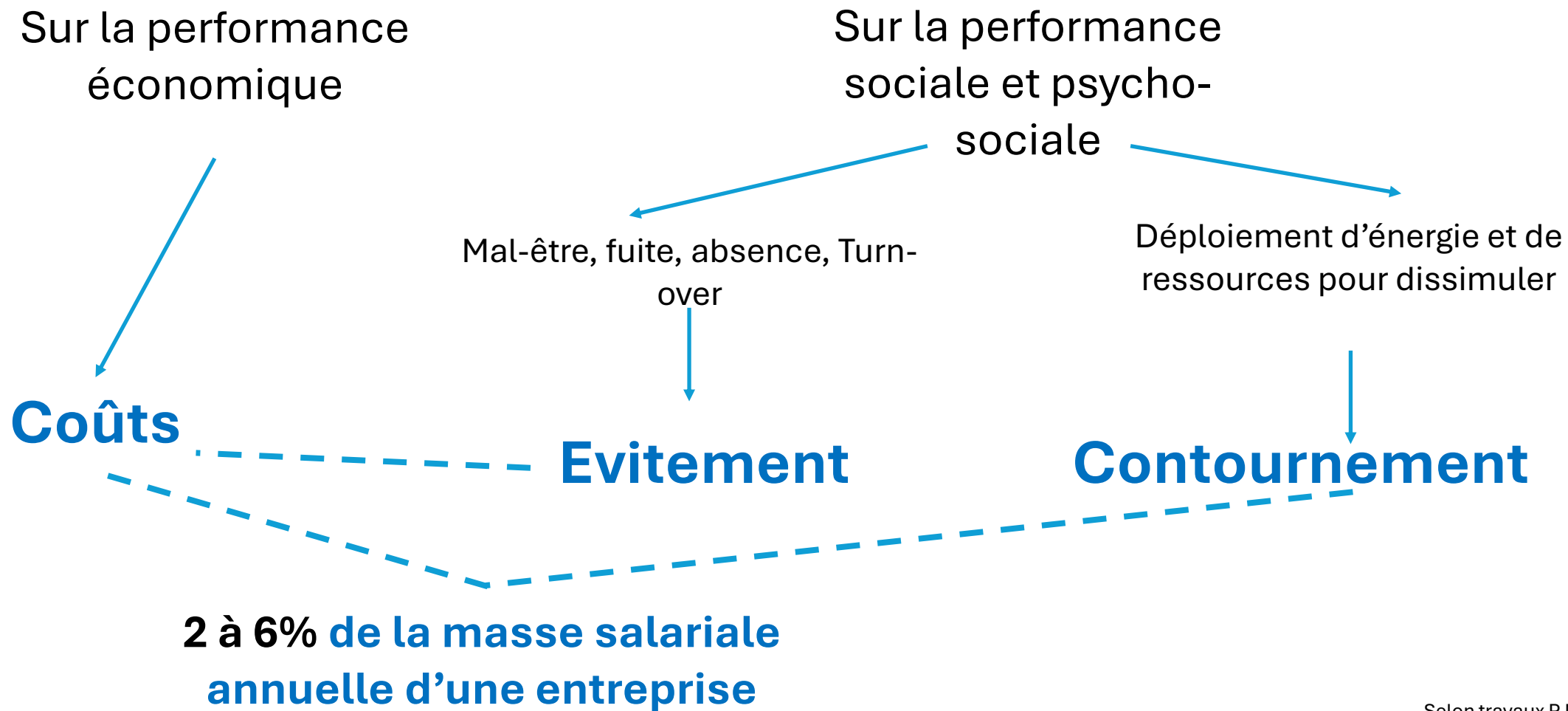
Déficit d'efficience : erreurs, surcontrôle, perte de temps entraînent des surcoûts, ... Chaque erreur coûte cher

Inégalités sociales renforcées : l'isolement, l'exclusion, limite dans l'accès à l'information et aux opportunités, aux droits creusant les disparités, impact sur la QVCT et le bien-être du salarié ...

Risques D'altération de l'image de marque : relation avec les clients, impact sur l'image de l'entreprise, ...

Impact très fort sur l'agilité organisationnelle, la sécurité au travail, la QVCT & l'attractivité

Des incidences notables



Selon travaux P Moulette

Agir coûte moins cher





ANLCI[®]

Agence nationale
de lutte contre l'illettrisme

Comment s'engager ?

Outils et ressources pour agir

evapro

Évaluer le risque d'illettrisme
dans le monde professionnel

Plus d'informations :

<https://www.anlci.gouv.fr/ressources/evapro/>

Une série de questions pour poser un diagnostic et identifier :

- **Les impacts** : performance collective, gestion organisationnelle, sécurité et qualité, mobilité professionnelle ;
- **Les stratégies d'évitement et de contournement** : déploiement d'énergie et de ressources pour dissimuler, absence, refus d'aller en formation, non prise d'initiative, demande d'aide à un collègue, construction d'outils propres... ;
- **Le niveau de maîtrise du numérique de base dans son organisation** ;
- **Les coûts financiers** : déperditions financières liées à des estimations de défauts, de pertes, de sur-temps, de non-réalisations...

Outiller pour pouvoir agir

Repérer et objectiver les besoins des personnes



*Valoriser les
compétences*

Repérer les difficultés

*Outiller les
professionnels*

Un service public numérique qui, en s'appuyant sur un *serious game*, permet de positionner les compétences de base et transversales de manière ludique et rapide.

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

Accompagner pour faciliter l'engagement

Conseiller, accompagner les entreprises et former les salariés

Les incontournables



Plus de 30 outils accessibles et adaptables aux besoins

Vous êtes ?
Choisissez votre profil pour un parcours personnalisé

- Acteurs de la formation
- Entreprise
- OPCO

8 étapes & 3 entrées selon profils

<https://www.bao-incontournables.fr/>

 **Pensez-vous que ce sujet mérite d'être abordé au sein de votre entreprise ?**

Et si vous mesuriez le risque d'illettrisme dans vos organisations ?



<https://pro.eva.anlci.gouv.fr/admin/login>

ANLCI

Agence nationale
de lutte contre l'illettrisme

—
Votre interlocutrice : Lamia ALLAL

Chargée de mission Monde du travail

lamia.allal@anlci.gouv.fr ou 04 37 37 16 80



« En parler, être écouté, ça m'a libéré, ça m'a boosté. »

Illettrisme, en parler pour avancer.
Journées Nationales d'Action contre l'Illettrisme.
Vous aussi, témoignez : [#enparlerpouravancer](https://twitter.com/enparlerpouravancer)

0 800 11 10 35 Illettrisme info service
Service & appel
gratuits

ANLCI 
Agence nationale
de lutte contre l'illettrisme

0 800 11 10 35

Illettrisme info service

**Service & appel
gratuits**

Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme
264 rue Garibaldi – CS 33415 – 69488 LYON Cedex 03