

# Comment aborder l'illettrisme en entreprise ?

## La grille de repérage des situations d'illettrisme en milieu professionnel

### ➤ Présentation du site

Adresse : .....  
Code postal : .....  
Ville : .....  
N Interlocuteur (nom, fonction) pour le présent projet : .....  
N° Tél. : .....  
Email : .....

Effectif du site : .....

Structure des emplois du site :

.....  
.....

Postes / qualifications et volumes :

.....  
.....

### ➤ Situations ou projet impliquant un besoin Compétences Clés

- Exigences croissantes de traçabilité et/ou d'écrits professionnels
- Exigences de sécurisation des actes professionnels
- Démarche qualité
- Démarche compétences et qualification liée à l'anticipation de départs en retraite ou à une réorganisation
- Accélération des cadences
- Nouveaux matériels
- Evolutions dans l'organigramme, évolutions dans la composition des équipes, la répartition des tâches...
- Autre

Précisez

.....  
.....

### ➤ Faisceau d'indices permettant de poser l'hypothèse de besoins Compétences Clés

Indices relatifs au fonctionnement de l'activité

#### Dysfonctionnements observés

- Les documents du poste ne sont pas ou mal renseignés, ou ont été remplis par une tierce personne
- Les procédures ne sont pas appliquées dans certains services
- La qualité de certaines prestations est moindre
- La consommation de produits ou de matériels est disproportionnée
- Certains collaborateurs « font le travail des autres »
- Il est difficile de laisser les équipes en autonomie sur une mission
- Les accidents du travail sont nombreux
- Certaines équipes connaissent des tensions internes

- Le matériel est souvent mal rangé
- L'établissement a du mal à s'adapter aux changements ou à gérer les imprévus

### Ciblage et contexte explicatif

Les services concernés .....

Lien entre les difficultés / besoins observés et les évolutions récentes du contexte (*renforcement des écrits professionnels, exigences croissantes de sécurisation des actes professionnels, d'amélioration de la qualité du service...*) : .....

.....

Éléments de contexte à venir qui risquent de renforcer les besoins/difficultés (*démarche qualité, démarche compétences et qualification liée à l'anticipation de départs en retraite, accélération des cadences, nouveaux matériels, évolutions dans l'organigramme, la composition des équipes, la répartition des tâches...*) :

.....

### Indices relatifs aux personnes concernées

#### Indices relatifs aux postures

Certains salariés :

- Tendent leur carte d'identité quand on leur demande leur état civil
- Préfèrent téléphoner plutôt que d'écrire
- Ne prennent jamais d'initiatives nouvelles
- Ne sont jamais intéressés par les formations proposées (« ça ne sert à rien », « je n'en ai pas besoin »)
- Ne signalent pas les incidents
- Se montrent très réticents lors d'un changement d'organisation, de matériel, de poste, de lieu de travail
- Reviennent de formation technique sans acquis complémentaires
- N'adhèrent pas aux démarches qualité
- Sont souvent mal à l'aise, peuvent devenir agressifs, n'osent pas regarder leur interlocuteur dans les yeux

#### Indices relatifs aux parcours scolaires.

Certains salariés :

- N'ont pas été scolarisés en France ou en langue française
- Ont connu une scolarité en « pointillé » (déménagements, problèmes de santé...)
- Sont sortis prématurément du système scolaire
- Sont sortis du système scolaire sans qualification

(Attention, ces parcours scolaires ne conduisent pas nécessairement à des situations d'insuffisante maîtrise des compétences de base. Néanmoins, ils y conduisent plus fréquemment que d'autres, il est donc intéressant de les identifier)

#### Indices relatifs aux compétences

##### Écrites/orales

Certains salariés :

- Évitent de façon répétée les mises en situation de lecture ou d'écriture : s'absentent, déclarent avoir oublié leurs lunettes, stylo ou feuille de papier, souhaitent remplir un document en différé
- Justifient leur mauvaise écriture par des douleurs de bras, à la main

- Demandent à avoir un modèle pour remplir un document
- Demandent systématiquement qu'on leur montre ce qu'elles doivent faire après que des explications aient été données
- Font des phrases souvent courtes, parfois incomplètes et utilisent peu de vocabulaire
- Ne font jamais référence à un document en leur possession

Ils ont du mal à :

- Comprendre une consigne de sécurité ou des panneaux de signalisation
- Lire une étiquette, un schéma ou un compte-rendu
- Utiliser un mode d'emploi, un bon de commande
- Noter un défaut, un incident ou une panne dans un cahier de liaison
- Transmettre par écrit des consignes
- Remplir des bons de commandes, des documents techniques
- Transmettre une information à un collègue ou à un responsable
- Ecouter et répéter des consignes
- Prendre la parole pour faire part d'un problème

### **Calcul**

Certains salariés :

- Font des erreurs dans les proportions de matériels à commander, à utiliser
- Ont du mal à utiliser des unités de mesure
- Contestent ou demandent des explications systématiques sur des bulletins de paye ou le calcul du temps de travail
- Ne laissent pas de matériel pour leurs collègues

### **Espace-temps**

Certains salariés :

- Arrivent exagérément en avance par crainte de se perdre
- Ont du mal à reconstituer les étapes du travail ou la chronologie des activités
- Ont besoin d'être accompagnées pour se rendre dans un lieu nouveau
- Se repèrent difficilement sur un planning, un calendrier ou un agenda
- Ne savent pas anticiper une situation qui se reproduit régulièrement
- Ne peuvent pas indiquer leur chemin aux usagers

### **Informatique**

Certains salariés ont du mal à :

- Démarrer un outil informatique, utiliser le clavier et la souris
- Consulter des états, des données
- Saisir des données, les sauvegarder
- Utiliser une application ou une messagerie électronique
- Régler une machine à commande numérique
- Décrire une panne informatique

### **Travail en équipe / réglementaire**

- Appliquer un règlement sécurité ou une procédure qualité
- Expliquer les consignes sécurité ou qualité de l'entreprise

## ➤ Synthèse du repérage / diagnostic

### Projets de développement ou de mutation

(Evolutions technologiques, nouveaux process, démarche qualité, nouvelle organisation du travail, etc.)

.....  
.....  
.....  
.....

### Problématiques

(Constats sur des dysfonctionnements, des difficultés de certaines populations salariées à accompagner le projet, liées à une insuffisante maîtrise des compétences clés)

.....  
.....  
.....  
.....

### Hypothèses sur les objectifs de progrès à atteindre par la formation compétences clés

(L'objectif de progrès est le résultat à atteindre dans la réalisation de l'activité à la suite de la formation. Il doit expliciter clairement les situations nouvelles que le salarié devra maîtriser (exemple : rédiger un rapport de poste en utilisant un modèle précis / contacter un client qui est en retard sur sa facture, etc.)

.....  
.....  
.....  
.....

### Salariés (pré)ciblés

Métiers/ équipes ciblées

.....  
.....

Volume prévisionnel :

.....  
.....

Ces personnes ont-elles bénéficié de formation ces cinq dernières années

- Oui
- Non

### Les conditions de faisabilité

Le sujet a-t-il déjà fait l'objet d'échanges sur le site ?

- Oui
- Non

Les encadrants de proximité peuvent-ils être mobilisés / associés ?

- Oui
- Non

Mettez-vous à disposition des documents d'entreprise (anonymes) ?

Oui

Non

Lesquels ? .....

L'entreprise accepte-t-elle que l'OF fasse un positionnement individuel des salariés concernés par le projet ?

Oui

Non

L'entreprise fera-t-elle les adaptations nécessaires dans son fonctionnement pour l'organisation du projet de formation ?

Oui

Non