

Mercredi 12 octobre 2022 de 14h à 15h30

Webinaire Conseillers Numériques France Services

Comment accompagner
les personnes confrontées à l'illettrisme
vers l'autonomie numérique ?

PREAMBULE

Afin que ce webinaire de 1h30 se déroule au mieux :

- Merci de bien vouloir couper vos micros
- Des moments de participation (questions/réponses, prise de parole, mise en situation, etc.) vous seront proposés régulièrement

OBJECTIFS DU WEBINAIRE

Connaître et
comprendre
l'illettrisme

Savoir identifier
une situation
d'illettrisme

Savoir en parler
pour gagner la
confiance

Proposer
des pistes de
solutions

Connaître et comprendre l'illettrisme

PLUS DE 2,5 MILLIONS DE FRANÇAIS RESTERONT HÉLAS
PERSUADÉS QU'IL S'AGISSAIT D'UNE AFFICHE POUR



UN FILM
AVEC DES

DRAGONS

ON PEUT SORTIR DE L'ILLETTRISME

REJOIGNEZ LA MOBILISATION "AGIR ENSEMBLE CONTRE L'ILLETTRISME" SUR WWW.ANLCI.GOUV.FR

Mete vu dã la po dyn
persøn ki a tu le zur
de difikylte də lɛktyr

A votre avis :

Répondez dans le fil de discussion

D'après vous, l'illettrisme concerne des personnes :

- A. scolarisées à l'étranger mais qui ne parlent pas le Français
- B. scolarisées en France mais qui ne maîtrisent pas la lecture et l'écriture
- C. qui n'ont jamais été à l'école
- D. scolarisées en France mais qui ne maîtrisent pas le calcul

Illettrisme : définition

L'illettrisme caractérise des personnes qui ont été scolarisées en langue Française et n'ont pas acquis – ou ont perdu – la maîtrise de la lecture, de l'écriture, du calcul et des compétences numériques de base, et se retrouvent en perte d'autonomie face à des situations simples de la vie courante.



Comment s'y retrouver ?

La personne a-t-elle été scolarisée?

oui

non

La scolarisation a-t-elle été effectuée en langue française?

oui

non

Illettrisme

FLE

Alphabétisation

Illettrisme : définitions

- Pour un adulte en difficulté face à l'écrit qui a été scolarisé en France :
il s'agit de réapprendre, de renouer avec les compétences de base

= lutte contre l'illettrisme

- Pour un adulte qui n'a jamais été scolarisé :
il s'agit d'apprendre

= alphabétisation (ou lutte contre l'analphabétisme)

- Pour un adulte non francophone qui a été scolarisé avant son arrivée en France :
il s'agit d'apprendre le français

= français langue étrangère (FLE)

A votre avis :

Répondez dans le fil de discussion

Quel est le pourcentage de personnes (de 18 à 65 ans) en situation d'illettrisme en France ?

- A. 1%
- B. 3%
- C. 5%
- D. 7%

Illettrisme : mesure

2 500 000 personnes âgées de 18 à 65 ans sont
confrontées à l'illettrisme en France
soit 7 % de la population

*soit autant que la population de Marseille, Lyon,
Lille, Strasbourg, Bordeaux et Toulouse réunies.*

Illettrisme : mesure

10% des demandeurs d'emploi sont en situation d'illettrisme

Au sein des 2,5 millions de personnes en situation d'illettrisme :

- Plus de la moitié exercent une activité professionnelle
- 53% a plus de 45 ans
- 60,5 % sont des hommes
- Près de 50% vivent dans des zones faiblement peuplées
- 2 fois plus de situations en Quartiers Politique de la Ville (14%)

Par ailleurs :

- 6% des salariés sont en situation d'illettrisme
- 20% des allocataires du RSA sont en situation d'illettrisme

Le déficit en compétences de base réduit de 30% l'accès à l'emploi

Illettrisme numérique ou « illectronisme »

Représente la situation d'une personne ne maîtrisant pas suffisamment les usages des outils numériques usuels pour accéder aux informations, les traiter et agir en autonomie dans la vie courante

Définition de l'ANLCI, 2018

Illectronisme & illettrisme : la double peine !

Aujourd'hui,
en France !



L'accélération de la digitalisation de la société génère de nouvelles difficultés.

Illettrisme : mesure

17%

des personnes de 15 ans ou plus sont en situation d'illettrisme numérique
(44% des non diplômés)

INSEE, 2019

36%

des 18-24 ans rencontrent au moins une difficulté en lecture, écriture ou calcul, impactant leurs capacités à utiliser pleinement les outils numériques

Baromètre du numérique 2021 (ARCEP, Crédoc, ANCT)

Savoir identifier une situation d'illettrisme

Quels enjeux pour le conseiller numérique ?

- Eviter les quiproquos et les situations de blocage
- Identifier les freins rencontrés par l'utilisateur

Et pour l'utilisateur ?

- *Ne plus consommer de l'énergie à cacher ses difficultés : être plus réceptif à ce qui lui est montré et expliqué*
- *Dépasser la honte et se mobiliser pour aller vers des services dédiés et entrer en formation*

Identifier l'illettrisme : des indices directs...

Observer et être attentif à des indices qui sont susceptibles de révéler une situation d'illettrisme chez une personne qui...

- a besoin d'être accompagné(e) : demande à ce que vous écriviez vous-même ou est accompagné(e) par un proche « parce qu'il/elle écrit mal »
- n'arrive pas à épeler son identité, confond son nom et son prénom, tend un document d'identité
- doit lire à voix haute, bouge les lèvres, murmure
- demande des explications alors que tout est clairement écrit sur le document qu'elle a en main
- utilise plusieurs types d'écriture dans un mot ou une phrase

...et/ou des indices indirects

Langage

- difficultés pour argumenter
- phrases courtes avec un vocabulaire limité ou approximatif

Comportement

- oubli des lunettes ou douleur à la main pour éviter d'écrire
- refus de prendre certains transports en commun

Repères dans le temps et l'espace

- difficultés à se présenter, à situer chronologiquement plusieurs éléments
- difficultés à se repérer, à expliquer un parcours («comment êtes-vous venu ici ? »)
- Très en avance/en retard aux rendez-vous et ce, sans raison

Parcours

- cite une scolarité décousue, un passé scolaire douloureux, des difficultés avec les apprentissages, des passages dans des classes spécialisées ou adaptées

Pour mieux identifier : des questions ouvertes

N'hésitez pas à demander des éclaircissements sur certains points, en particulier en prenant appui sur les questions de mobilité :

« Avez-vous le permis de conduire ? Utilisez-vous les transports en commun ? Comment avez-vous fait pour venir jusqu'ici ? Combien de temps avez-vous mis pour venir ? Etc. »

Illustration : extrait du film « illettré »

- <https://youtu.be/KS4JuIDVvqE>



Dans votre quotidien professionnel



MATHILDE

Traits de caractère principaux : Résiliente, travailleuse, elle a peu confiance en elle.

Age : 50 ans

Localisation : La Boissière en Gâtine

Situation familiale : après une scolarité difficile qu'elle a arrêté à 16 ans, elle travaille dans une usine agro-alimentaire (mise sous emballage des blancs de poulet). Divorcée, ses enfants sont partis du domicile pour vivre à Nantes. Elle met un point d'honneur à ne pas les solliciter pour gérer ses papiers administratifs.

Situation : Avec toutes les administrations qui dématérialisent leurs services, elle a de plus en plus de mal à faire ses démarches toute seule. Elle a honte car elle sait qu'elle ne maîtrise pas la lecture et encore moins l'écriture. En plus de ses difficultés à écrire, elle ne maîtrise pas l'outil informatique. Elle a bien un téléphone portable, mais n'en utilise pas toutes les fonctionnalités et elle n'a pas d'ordinateur.

Elle vient d'acheter une voiture et doit faire les démarches pour obtenir sa carte grise.

Indices



MATHILDE

**A du mal avec la dématérialisation des services => manque d'autonomie
N'a pas d'équipement**

A arrêté l'école à 16 ans

Emploi ne nécessitant pas le recours à la lecture et l'écriture

Ne peut pas s'appuyer sur la famille

Caractère (peu confiance en elle) et honte

Comment l'aider ?



MATHILDE

(productions ci-dessous issues des CNFS et saisies en séance)

Orientation vers France Service et appel au numéro vert 0800 11 10 35

Tuto en vocal

Rassurer, pas de jugement

Bibliothèques (Facile à Lire), cours en ligne, accompagnement personnalisé

Pas à pas avec images

Commande vocale sur smartphone

Tuto en Falc (Facile à lire et à comprendre)

Orientation vers site en FALC

Mandat Aidant connect : prise en charge de la demande + orientation vers solutions

Les bons clics

Rassurer sans jugement + mandat aidant connect + orientation vers structure

France Service, avec accompagnement physique jusqu'à MFS

Ecrivain public si disponible

Savoir en parler pour gagner la confiance

Illettrisme : quelle posture adopter ?

Lettre ouverte aux médiateurs



Dites nous, dites leur...

Introduction

Nous avons choisi de réapprendre à lire, écrire et compter et nous voulons participer à développer la lutte contre l'illettrisme. Nous nous sommes organisés en « *Chaîne des Savoirs* » ... comme les maillons d'une chaîne ; nous nous réunissons pour réfléchir et pour agir. Nous voulons aller chercher ceux qui aimeraient réapprendre et qui n'arrivent pas à faire le pas.

Vous avez remarqué des difficultés, vous vous posez des questions : « En parler ? Ne pas en parler ? Quand ? »

« Plusieurs d'entre nous ont pu rencontrer des personnes comme vous qui ont osé parler de nos difficultés en nous proposant un lieu pour apprendre autrement. Le silence n'est pas une solution ; il enferme la personne dans son problème. Alors il faut en parler. C'est comme une libération ».

« Quand vous avez deviné que nous n'arrivions pas à faire certaines choses... ou que nous ne voulions pas écrire... c'est important de nous dire que vous avez compris notre difficulté. De notre côté, nous devons oser dire que cela nous bloque pour plein de choses ».

En parler comment ? « Tout doucement », « en trouvant les bons mots »

« Il faut aborder le sujet tout doucement. Parfois, il vaut mieux le dire par petits bouts ; il ne faut pas nous brusquer mais il faut y revenir de temps en temps... Si vous n'en reparlez pas, ce n'est pas la peine. Si la première fois la personne dit « non », il faut remettre en mémoire qu'on en a déjà parlé pour relancer. Il ne faut pas nous lâcher, il faut rappeler... Un jour on sera prêt ! »

« Il existe des organismes pour réapprendre... Dans ces lieux on ne se moquera pas de vous... Vous serez avec des gens comme vous, qui ont les mêmes soucis avec la lecture, l'écrit ou le calcul...
Personne ne sait tout dans la vie et on peut toujours apprendre... Il n'y a pas d'âge pour apprendre, même à l'âge adulte...
C'est normal d'avoir besoin d'une remise à niveau parce que l'école c'est loin et qu'on a pu oublier »

En parler « en nous mettant en valeur », « en ayant la bonne attitude »

« Nous avons d'autres savoirs, d'autres talents... Nous savons faire plein de choses avec nos mains...
On nous a tellement dit que nous n'étions pas capables que nous ne savons plus si nous pouvons encore apprendre. Cela fait du bien de dire à quelqu'un qu'il sait faire plein d'autres choses...»

« Le plus important, c'est que nous soyons au même niveau. Il faut qu'on puisse dire ce qu'on pense quand vous nous proposez de réapprendre...

Parfois, il faut qu'on puisse dire « tout le mal qu'on a sur le cœur », en parler à quelqu'un qui nous écoute... Cela peut aider à franchir le pas.

Il faut parfois aussi être patient. Certains d'entre nous ont déjà fait des mauvaises expériences dans certains lieux de formation ».

Quel accompagnement spécifique pour les personnes confrontées au double illettrisme ?

➤ Adapter sa posture

- Faire preuve de bienveillance
- Adapter son vocabulaire et sa communication non verbale / pas de tournure négative ni stigmatisante
- Faire preuve de pédagogie autour des outils et des usages du numérique
- Accompagner la personne sans l'infantiliser
- Ne pas forcément faire « à la place de »

Témoignage de Jennifer LEPIE, CNFS sur le secteur de Clamecy (Nièvre)

Proposer des pistes de solutions

ORIENTER

Plusieurs pistes sont possibles :

1. Pour tous,
communiquer le
numéro vert



2. Pour les personnes en démarche d'insertion et les demandeurs d'emploi :
faire connaître les offres de formation proposées par les Conseils régionaux
et/ou Pôle emploi (*voir support joint au diaporama*)

3. Pour les salariés : les informer qu'il existe des offres de formation continue
(remobilisation compétences de base, certification CléA, etc.) en particulier
celles construites en lien avec les OPCO (Opérateurs de Compétences)

La démarche DUPLEX : quel principe ?

UNE DÉMARCHE INTEGRATRICE



4 principes structurants d'une approche intégratrice de toutes les compétences de base

1. Rendre le **numérique inclusif** pour les personnes en difficulté avec les compétences de base
2. Proposer un **accompagnement intégrateur** qui tire profit des transformations numériques, en particulier des services publics numériques et s'appuie sur de nouveaux leviers pour s'engager dans l'apprentissage
3. Accompagner à la **maîtrise de cinq domaines de compétences** pour avancer vers l'autonomie numérique
4. Former dans une **approche située des savoirs** et des éléments de compétences ... pour atteindre le degré « **indépendant** » du référentiel Pix

Quels domaines de compétences numériques ?

Les 5 domaines du Cadre de Référence des Compétences numériques et du DIGCOMP

1. Mener une recherche d'informations en ligne répondant à ses besoins usuels avec confiance et recul critique
2. Télécharger et conserver de manière organisée, retrouver et transférer des données et documents concernant sa vie quotidienne et personnelle en toute sécurité
3. Produire, communiquer et partager des informations avec tiers, individus ou groupes, en préservant son identité numérique
4. Produire des contenus textuels simples, les adapter en fonction de l'usage envisagé, les diffuser en ligne et les imprimer, et diffuser en ligne tout document en respectant le droit d'auteur et la vie privée
5. Protéger ses données personnelles, sécuriser les équipements et maîtriser les fonctions techniques de base d'installation, de sauvegarde et de mise à jour des applications

Novice - > **Indépendant** - > Avancé - > Expert

➤ Niveau 3

- > L'individu est capable de réaliser des actions simples dans la plupart des situations courantes
- > Il peut élaborer de façon autonome une procédure pour accomplir une de ces actions

➤ Niveau 4

- > L'individu est capable de réaliser des actions simples dans toutes les situations courantes
- > Il peut élaborer de façon autonome une procédure adaptée et l'appliquer efficacement pour accomplir une de ces actions
- > Il peut venir en aide à d'autres selon une modalité d'entraide informelle

La démarche Duplex : quel support de déploiement?

Une boîte à outils évolutive

- **Une plaquette**, pour communiquer sur la démarche
A venir : une capsule vidéo en motion design
- **Un livret de présentation**, pour comprendre la démarche
- **Des trames pédagogiques**, pour partager des pratiques d'action
- **Des ressources inspirantes**, exemples de scénarii pédagogiques, d'activités formatives et de plans de professionnalisation des intervenants
- **Un guide de déploiement de la démarche** : stratégies, modalités, éléments de cahiers des charges
- **Annexes** : Lexique, bibliographie, témoignages, retours d'expériences en cohérence avec la démarche, actions et projets mettant en œuvre la démarche, etc...

<http://www.anlci.gouv.fr/Mediatheque/DUPLEX-une-demarche-ANLCl-pour-l-acces-de-tous-aux-compétences-numériques-de-base>

La démarche Duplex, une communauté : partager des pratiques, mutualiser des ressources

Exemples de 4 trames de scénarii pédagogiques

1. **Un parcours-Dispositif**
> La maquette d'une action d'accompagnement et/ou de formation
2. **Une séance d'accompagnement/formation à l'autonomie numérique**
> Un atelier, une séance d'accompagnement ou une activité formative
3. **Un scénario d'utilisation d'une ressource ou un outil en formation**
> Une activité formative intégrant l'utilisation d'un outil avec l'approche intégratrice des compétences de base
4. **Une séquence ou une séance de formation intégratrice**
> Un scénario pédagogique d'une séquence ou une séance de formation contextualisée développant des compétences de base indissociables

La démarche DUplex : pour qui ?

- Pour une personne en situation d'illettrisme souhaitant utiliser le numérique en autonomie dans des situations simples de la vie courante, sans qu'elle soit obligée à « suivre d'abord » un atelier de formation de base, « illettrisme » ou français...
- Pour une personne engagée dans un parcours de formation aux compétences de base, enthousiaste à l'idée d'utiliser le numérique pour apprendre autrement et développer toutes ses compétences de base, numériques aussi !
- Pour une personne peu ou pas qualifiée incitée à consolider ses compétences de base pour réussir son parcours d'insertion ou de qualification professionnelle, et qui, en même temps, devrait maîtriser les outils et services numériques nécessaires pour son parcours

MERCI POUR VOTRE ATTENTION



Depuis que je sais lire, j'ai plus confiance en moi
et les collègues le ressentent.

Lutter contre l'illettrisme au travail, on est tous concernés.

Journées Nationales d'Action Contre l'illettrisme du 8 au 15 septembre.

www.illettrisme-journees.fr