

# Guide

## Illettrisme et illectronisme

OPCO 2i vous fournit les clés pour accompagner vos salariés dans les compétences de base.

*À destination des entreprises industrielles pour lutter contre l'illettrisme et l'illectronisme (OPCO 2i).*

# Table des matières

<b>Edito</b>	<b>4</b>
<b>Mieux comprendre l'illettrisme et l'illectronisme</b>	<b>5</b>
<b>Un phénomène à ne pas sous-estimer</b>	<b>6</b>
<b>Les partis pris du guide</b>	<b>7</b>
<b>Quelques idées reçues</b>	<b>8</b>
<b>Lutter contre l'illettrisme, une responsabilité collective répondant à plusieurs enjeux stratégiques</b>	<b>9</b>
<b>Naviguer entre les cinq fiches-outils</b>	<b>10</b>
<b>Des outils adaptés à votre niveau d'investissement du sujet</b>	<b>12</b>

**Dans un contexte de mutations numériques et organisationnelles profondes**, le sujet de lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme ne doit pas être identifié comme secondaire mais participe aux **enjeux de compétitivité et d'attractivité** auxquels sont soumises les entreprises industrielles. Le soutien continu au renforcement des compétences de base des salariés s'avère indispensable à l'aune de ces évolutions.

Au-delà de la nécessaire maîtrise des compétences techniques par les salariés pour garantir la qualité et la fiabilité de la production, **l'engagement sociétal des entreprises** devient un levier clé sur ce sujet. Accroître l'attractivité des métiers, valoriser la marque employeur, favoriser l'accès à la formation et le développement des compétences participent à améliorer l'employabilité des salariés et la compétitivité des entreprises.

Le contexte actuel marque un tournant stratégique en faveur du soutien à l'industrie française et de l'accélération de la dynamique de réindustrialisation, et l'ambition est de remettre **le sujet du renforcement des compétences au cœur des stratégies industrielles**. Ce sujet est encore peu appréhendé par les industries, parfois par méconnaissance des enjeux ou par manque d'un outillage spécifique à l'industrie.

Ce sont sur ces enjeux qu'OPCO 2i a souhaité accompagner les entreprises par un partenariat avec l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme (ANLCI) pour une première période de trois ans de 2024 à 2027. Ce partenariat permet aux entreprises d'avoir accès à un ensemble de ressources de l'ANLCI et a conduit en 2025, OPCO 2i à lancer une étude sur les pratiques des industries en matière d'illettrisme et d'illectronisme. Cette étude préalable s'est construite à partir d'un panel d'entreprises de taille et branches variées. Ce guide pratique a été élaboré sur la base de cette étude. En repartant des besoins et attentes des entreprises, ce guide a pour vocation **d'apporter des réponses concrètes, spécifiques à la culture industrielle**.



# Mieux comprendre l'illettrisme et l'illectronisme

Pour agir efficacement et accompagner de manière sécurisée les salariés en situation d'illettrisme et l'illectronisme et acculturer les managers, il est important de s'accorder sur une compréhension partagée de ces notions.

**L'illettrisme** désigne la situation des personnes âgées de plus de 16 ans, qui, bien qu'ayant été scolarisées, ne maîtrisent pas suffisamment la lecture, l'écriture, le calcul pour être autonomes dans les actes simples de la vie quotidienne ou professionnelle. Ces situations ne sont pas à confondre avec l'analphabétisme, qui concerne des personnes qui n'ont pas appris à lire et à écrire et ne sont jamais allées à l'école ; ni avec l'alphonie, employée pour les personnes dont le français n'est pas la langue maternelle. Enfin, le Français Langue Etrangère (FLE) est utilisé pour parler des personnes étrangères qui sont en cours d'apprentissage du français, lesquelles peuvent avoir par ailleurs, des compétences liées à la lecture et l'écriture.

**L'illectronisme** est lié à la « fracture numérique » et se manifeste par des difficultés à utiliser les outils numériques (smartphone, ordinateur, Internet de manière générale), non pas par rejet, mais par manque de formation ou de pratique. L'illettrisme et l'illectronisme peuvent être liés, d'où l'importance d'aborder ces deux enjeux de manière simultanée : une maîtrise insuffisante de la lecture et de l'écriture rend souvent complexe l'apprentissage et l'usage des outils numériques, renforçant les difficultés d'adoption de nouvelles pratiques en lien avec l'industrie 4.0 et l'intégration des salariés dans des environnements de travail de plus en plus digitalisés.

Les situations d'illettrisme et l'illectronisme doivent être clairement distinguées de celles relevant de l'apprentissage du français langue étrangère (FLE). On peut ne pas savoir parler français car ce n'est pas sa langue maternelle mais avoir une bonne maîtrise de l'écriture et de la lecture. Si ces situations présentent des modalités de repérage des salariés et des besoins similaires en matière d'accompagnement vers les compétences de base, il est essentiel de ne pas les confondre. Le sujet de l'alphonie (FLE) n'est pas fondamentalement traité dans ce guide, qui traite les problématiques d'illettrisme et l'illectronisme.

En entreprise, on parle plus largement de compétences de base ou compétences socles, dont fait partie la capacité à lire, écrire, compter, s'exprimer et utiliser les outils numériques. La non-maîtrise de ce socle de compétences entrave l'autonomie des personnes concernées et a des conséquences directes dans la vie quotidienne et professionnelle, en particulier dans un environnement industriel. Il en est pour exemple : ne pas comprendre un guide d'utilisation de machines, rencontrer des difficultés dans l'utilisation des logiciels-métiers, la consultation d'un bulletin de paie ou réaliser une demande de congés, ses démarches administratives, mettre à jour ses droits, etc.

Ces compétences sont souvent présupposées acquises mais peuvent se révéler fragiles pour certains salariés, et entraîner des erreurs, des incompréhensions ou des incidents, en particulier dans un contexte de digitalisation des outils de production.

# Un phénomène à ne pas sous-estimer

En 2024, **1,4 million d'adultes français de 18 à 65 ans sont en situation d'illettrisme, soit 4% de la population** (source : INSEE, enquête Formation Tout au Long de la Vie, 2024).

Sur le volet des capacités numériques, **15,4 % des 15 ans et plus sont en situation d'illectronisme** en 2021. Cependant, **28% des personnes indiquent qu'elles ont des capacités numériques faibles**, c'est-à-dire qu'elles manquent d'une, deux ou trois compétences de base : à savoir la recherche d'information, la communication, l'usage de logiciels, la protection de la vie privée et la résolution de problèmes (source : INSEE, enquête européenne technologies de l'information et de la communication auprès des ménages, 2021).

Ces chiffres soulignent l'importance pour les entreprises, notamment industrielles, d'intégrer ces enjeux dans leur **politiques RH et de formation**, jusque dans le cadre de leur **stratégie de RSE** (Responsabilité Sociétale des Entreprises).

## Entreprises, salariés : nous sommes tous concernés

En France, **plus d'une personne sur deux en forte difficulté sur les compétences de base, est en emploi**. Parmi ces dernières, 40 % occupent un poste d'employé et **30 % un emploi d'ouvrier**. Surreprésentés dans ces statistiques, les ouvriers et employés ont 1,7 fois plus de risque d'être en forte difficulté sur ces compétences clés que sont la lecture, l'écriture, le calcul et la maîtrise des outils numériques que les autres.

On estime également que **9 % des ouvriers sont en situation d'illectronisme**.

Dans l'industrie, où la sécurité, la compréhension des consignes, les exigences en termes de traçabilité et l'usage croissant du numérique sont essentiels, les situations d'illettrisme et d'illectronisme peuvent freiner la performance de l'entreprise, accroître les risques et isoler certains salariés.

- Pour les **services des ressources humaines** et les **responsables**, les enjeux de repérage et d'accompagnement de ces situations représentent à la fois un défi et une opportunité. En soutenant le développement des compétences de base, l'entreprise sécurise les processus et conditions de travail, améliore sa compétitivité et son attractivité, tout en renforçant la fidélisation et l'engagement des salariés en poste.

- Pour le **salarié** lui-même, s'engager dans un parcours de formation pour renforcer ses compétences de base, est une opportunité de gagner en autonomie, de confiance en soi et de redevenir « acteur » de son parcours professionnel.

Face à un environnement de travail et des métiers qui évoluent avec l'apport des technologies numériques, agir pour la maîtrise des compétences de base pour tous les salariés devient indispensable.

# 4%

de la population française  
est en situation d'illettrisme  
en 2024

# 15,4%

des 15 ans et plus  
sont en situation d'illectronisme  
en 2021

# 9%

des ouvriers  
sont en situation  
d'illectronisme



# Les partis pris du guide

## Parler de compétences de base plutôt que d'illettrisme et d'illectronisme

L'illettrisme englobe l'illectronisme, recouvrant la non-maîtrise des compétences de base au sens large : « savoir lire, écrire, compter, cliquer ».

## Accompagner les entreprises dans le renforcement des compétences de base plutôt qu'adapter les conditions de travail des salariés en situation d'illettrisme

**Bien qu'adapter les supports et l'environnement de travail en lui-même semble essentiel**, avec par exemple la simplification des documents et le recours à des outils visuels facilitant la compréhension, ces mesures utiles à court terme ne permettent pas à elles-seules d'enclencher une montée en compétence structurelle et durable. Le guide s'inscrit ainsi dans **une logique qui privilégie l'accompagnement des salariés vers le renforcement des compétences de base**.



## Quelques idées reçues

### « L'illettrisme, ça n'existe plus de nos jours »

Cette opinion erronée ignore la réalité de nombreuses personnes, **dont la moitié est actuellement en emploi**. Les statistiques de l'INSEE et de l'ANLCI démontrent la persistance des situations d'illettrisme et d'illectronisme au sein de la société, ce qui en fait un enjeu prégnant.

# 1,4 million

En France, environ 1,4 million d'adultes rencontrent de fortes difficultés en matière d'écrit, de lecture, de calcul et d'utilisation des outils numériques

source : INSEE, enquête FVL 2024

### « Dans notre entreprise, nous n'avons pas de salariés illettrés »

Cette affirmation est souvent basée sur une perception erronée des enjeux. En réalité, les salariés peuvent rencontrer des difficultés au niveau des compétences de base dans l'ensemble des environnements professionnels, dans les bureaux comme sur les lignes de production. Une attention particulière doit être portée aux apprentis et intérimaires, davantage exposés aux situations d'illettrisme ou d'illectronisme.

### « On connaît mais ce n'est pas notre problème »

L'illettrisme et l'illectronisme ne sont pas seulement des problèmes isolés mais des enjeux collectifs pouvant affecter la performance globale d'une entreprise, de la sécurité au travail à la productivité. Les représentations reposant sur le fait que la lutte contre l'illettrisme relève de la responsabilité de l'école, conduit à sous-estimer l'importance des compétences de base dans le milieu professionnel, et le rôle à jouer pour les entreprises sur ce sujet.

Ne pas prévenir, repérer et prendre en charge ces situations peuvent entraîner des coûts cachés pour l'entreprise.

**Mais c'est surtout une obligation des entreprises :**

- Code du travail – Article L6321 – 1 : au titre de l'obligation par l'employeur de l'adaptation des salariés à leur poste de travail.
- Code du travail – Article L4121 – 1 : au titre de l'obligation par l'employeur de prévention des risques professionnels.

# 2 à 6%

Estimation du coût lié à l'inaction ou de l'action inappropriée de l'entreprise au regard du manque de maîtrise des compétences de base : **un impact sur la performance financière estimée entre 2 et 6% de la masse salariale par an**, selon le secteur d'activité et la taille de l'entreprise. Le coût de la remédiation de ce phénomène s'accroît par ailleurs avec le temps.

source : Pr. P. Moulette, « Contribution à la gestion de la remédiation aux situations d'illettrisme en entreprise », 2002.

### « Je sais faire mon métier, je peux être autonome sans la maîtrise des compétences de base »

Il pèse encore un fort tabou et une incompréhension de l'illettrisme et de l'illectronisme. Cela se traduit par la difficulté de repérage en raison des stratégies de contournement des salariés concernés, par la difficulté à solliciter un accompagnement sur ces sujets et in fine, par une appréhension des compétences requises pour exercer un métier dans le champ industriel. Cette affirmation néglige les vastes mutations à l'œuvre dans le champ industriel conduisant à des redéfinitions fondamentales de certains métiers et au besoin d'accompagner les salariés dans l'ensemble de leurs compétences.

# Lutter contre l'illettrisme, une responsabilité collective répondant à plusieurs enjeux stratégiques

## Garantir la sécurité au travail : une responsabilité collective

Les difficultés en termes de lecture, d'écriture, de calcul ou d'utilisation des outils numériques ont des **conséquences directes sur la sécurité** des salariés, en particulier dans le monde industriel où la bonne compréhension des consignes et des procédures est cruciale. Ces situations peuvent entraîner des répercussions sur l'ensemble de la chaîne de production et impacter sa qualité.

## Des « coûts cachés » pour l'entreprise

Un **tabou sociétal** demeure autour de l'illettrisme, rendant difficile pour les salariés d'en parler et pour les responsables, d'identifier les salariés en difficulté. Dans le secteur industriel, certaines **représentations contribuent à invisibiliser ces problématiques, en mettant en avant une valorisation forte des compétences techniques.**

Au-delà de ses conséquences sociales, l'illettrisme représente un **enjeu majeur en termes d'agilité, de productivité et d'attractivité** pour les entreprises industrielles. Des « **coûts cachés** » de l'illettrisme, d'ordre économique, financier et social pèsent sur les entreprises. Ils se traduisent par **une perte d'efficacité opérationnelle, de qualité, de sécurité, etc.**, avec des impacts concrets sur la qualité de la production, la productivité et la performance sociale des entreprises, avec un risque en termes de détérioration du climat social en interne : isolement ou gêne des salariés concernés, réticence à suivre des formations ou à évoluer professionnellement, auto-censure, démotivation, absentéisme, risques de tensions au sein des équipes... Des travaux ont permis de chiffrer le coût de l'inaction ou de l'action inappropriée de l'entreprise au regard du manque de maîtrise des compétences de base : **une perte d'un point de vue de la performance financière estimée entre 2 et 6% de la masse salariale par an**, selon le secteur d'activité et la taille de l'entreprise.\*

\*source : Pr. P. Moulette, *Contribution à la gestion de la remédiation aux situations d'illettrisme en entreprise*, 2002.

## Assumer sa responsabilité sociale en tant qu'entreprise dans l'accompagnement et l'employabilité des salariés

Accompagner les salariés en situation d'illettrisme et/ou d'illectronisme revient pour l'entreprise à **garantir à chacun les moyens de se maintenir en emploi, évoluer professionnellement et gagner en compétences pour s'adapter aux mutations du secteur**, notamment à l'aune de l'industrie 4.0. Cet engagement permet de prévenir l'exclusion, mais également de soutenir l'employabilité sur le long terme. Le renforcement des compétences de base constitue ainsi un **socle indispensable pour accéder à des compétences techniques plus pointues** (maintenance, pilote de ligne, contrôle qualité...) de plus en plus recherchées et en tension dans l'industrie.

## Anticiper les besoins d'accompagnement dans un environnement industriel en mutation

Dans le cadre de la lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme, les entreprises industrielles sont confrontées à un certain nombre de défis structurels, notamment liés aux **enjeux complexes d'adaptabilité de l'environnement de travail du fait des contraintes propres au processus de production industrielle**, freinant le départ en formation ou la mise en place de dispositifs d'accompagnement des salariés.

**L'industrie 4.0 marque la révolution industrielle de notre temps, marquant une place renforcée à la digitalisation des processus et redéfinit la place de l'ouvrier.** Selon l'étude APEC-OPCO 2i relative à l'impact de l'Intelligence Artificielle dans l'industrie, le déploiement large de l'IA est une opportunité de développement des compétences dans l'industrie. **L'automatisation par l'IA des tâches routinières permet aux cadres de se dédier à des activités plus stratégiques et créatives, nécessitant toutefois une acculturation des salariés et une mise à jour des compétences pour intégrer les technologies avancées.** Les attitudes envers l'IA diffèrent selon les métiers, les compétences et l'intérêt personnel des cadres, influençant son usage et son adoption ; ce constat implique une vigilance renforcée au niveau de certains cadres moins à l'aise avec les nouvelles technologies, en particulier chez les plus âgés.



# Naviguer entre les cinq fiches-outils

## FICHE OUTIL N°1

### Déployer une campagne de communication en interne sur les enjeux de la lutte et de déstigmatisation autour de l'illettrisme et de l'illectronisme

Pour lever le tabou de l'illettrisme et déconstruire les sentiments de culpabilité associés, les entreprises ont un rôle crucial à jouer, en **créant en interne un terrain favorable à la prise de conscience**. Au-delà de la communication bienveillante au sein des équipes et notamment dans la relation managériale, il existe un **réel premier enjeu de sensibilisation des encadrants et des salariés**. A travers des campagnes de communication internes, des temps d'échange avec les encadrants, les entreprises peuvent initier un dialogue sur ce sujet sensible.

#### À travers cette Fiche Outil N°1, vous pourrez :

- || Utiliser une grille d'auto-diagnostic pour évaluer la maturité de l'entreprise,
- || Concevoir (contenu, format, sémantique), déployer et évaluer une campagne de communication,
- || Mobiliser les ressources à disposition et acteurs internes ou de proximité.

## FICHE OUTIL N°2

### Mobiliser l'entreprise pour lutter contre l'illettrisme | sensibilisation, engagement des collaborateurs et ancrage RSE

Intégrer la problématique de l'illettrisme dans la **feuille de route RSE renforce la cohérence de l'engagement de l'entreprise en faveur de l'inclusion, de l'égalité des chances et du développement des compétences**, et constitue un levier **pour impulser des actions de lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme**, en particulier dans l'axe Social (parmi les trois piliers de l'ESG (environnemental, social et de gouvernance)).

#### À travers cette Fiche Outil N°2, vous pourrez :

- || Participer aux Journées Nationales d'Action contre l'Illettrisme (JNAI),
- || Créer un réseau d'ambassadeurs internes,
- || Intégrer le sujet de l'illettrisme dans la stratégie RSE de l'entreprise.

## FICHE OUTIL N°3

### Accompagner les directeurs et managers dans la compréhension de l'illettrisme et de l'illectronisme

En associant l'illettrisme à un échec personnel ou à une forme de « honte », certains salariés **développent des stratégies de contournement et d'évitement, ce qui constitue un frein important dans le repérage** de ces situations. Etant souvent les premiers interlocuteurs des salariés, la posture des managers et responsables de proximité peut faciliter ou freiner l'expression des difficultés rencontrées. Il apparaît donc nécessaire de les **sensibiliser et les outiller pour les aider à repérer les signaux faibles et accompagner sans stigmatiser** les salariés en difficulté.

#### À travers cette Fiche Outil N°3, vous pourrez :

- || Sensibiliser les encadrants aux réalités de ces situations et renforcer leur capacité à repérer, orienter et accompagner les collaborateurs concernés, dans un cadre de confiance,
- || Favoriser une posture managériale bienveillante, respectueuse et non stigmatisante,
- || Outiller les entreprises pour organiser des temps d'échange ou de formation, en s'appuyant notamment sur l'outil EV@GILL proposé par l'ANLCI,
- || Intégrer cette démarche dans une logique globale de qualité de vie au travail, de prévention et d'inclusion.

## FICHE OUTIL N°4

### Repérer les stratégies de contournement et les signaux faibles liés à l'illettrisme et à l'illectronisme

**Il existe un réel enjeu à créer un cadre sécurisant** pour accompagner les salariés et mettre en place des outils adaptés. **Déetecter les signaux faibles, trouver les mots, savoir identifier les temps dits « prétextes » pour aborder les salariés sereinement et en toute confiance**, constituent les conditions essentielles à la réussite des actions de repérage des situations d'illettrisme. Le repérage des salariés en situation d'illettrisme nécessite une approche délicate et bienveillante, centrée sur la sensibilisation des encadrants.

#### À travers cette Fiche Outil N°4, vous pourrez :

- Aider les encadrants à détecter, avec tact et discernement, les signaux faibles qui peuvent révéler des difficultés en lecture, écriture, calcul ou usage du numérique,
- Savoir aborder sereinement le sujet avec les salariés ou accueillir leur demande d'aide s'ils évoquent spontanément leurs difficultés,
- Mobiliser les ressources-outils et les interlocuteurs clés.

## FICHE OUTIL N°5

### Accompagner les salariés en situation d'illettrisme et d'illectronisme dans un parcours de renforcement des compétences de base

Pour accompagner efficacement un salarié en situation d'illettrisme et d'illectronisme, il est crucial de mettre en place un **parcours de renforcement des compétences de base**. Avant de commencer la formation, des enjeux persistent en termes de **levée des réticences des salariés** mais également **d'organisation du départ en formation**, dans des **environnements industriels contraints**. Il est possible d'innover dans le format d'accompagnement des salariés en s'appuyant sur des **pratiques alternatives à la formation**, tel que le mentorat, notamment intergénérationnel, pour favoriser le transfert de savoir dans un climat de confiance.

Enfin, **piloter, valoriser et ajuster l'investissement des entreprises en matière de lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme reste structurant pour mesurer l'efficacité des actions menées**. Le suivi d'indicateurs est utile à la fois pour réaliser le bilan social mais aussi pour mesurer les efforts menés par l'entreprise dans l'accompagnement des salariés.

#### À travers cette Fiche Outil N°5, vous pourrez :

- Créer les conditions d'une adhésion volontaire et confiante des salariés concernés, en adaptant le discours et la posture managériale pour lever les freins psychologiques et sociaux,
- Rendre accessibles les parcours de formation, malgré les contraintes de production, en aménageant l'organisation du travail et en favorisant une gestion collective des absences,
- S'appuyer sur les dispositifs, outils et partenaires existants pour construire des parcours adaptés aux besoins de chaque salarié, dans une logique de proximité et de montée en compétences progressive,
- Valoriser et suivre l'évolution des compétences acquises, en intégrant la progression dans les outils RH, les parcours professionnels et les temps de reconnaissance interne,
- Mesurer l'impact global de la démarche sur l'organisation (qualité, sécurité, engagement, inclusion), à l'aide d'indicateurs concrets et partagés à l'échelle de l'entreprise.

# Des outils adaptés à votre niveau d'investissement du sujet

Les encadrés ci-dessous vous permettent de positionner votre entreprise en fonction de son investissement dans la lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme.

## ▷▷ Entreprise qui débute son parcours

L'illettrisme n'est pas encore identifié comme un enjeu interne. La direction n'est pas consciente de son existence, les salariés concernés le cachent, il s'agit encore pour eux, « d'un échec personnel ».

## ▷▷ Entreprise qui s'intéresse

Accédant à des ressources documentaires et prenant conscience de l'ampleur du phénomène, la direction de l'entreprise souhaite se pencher sur la manière de travailler ce sujet. Elle peut mobiliser l'ANLCI pour mieux appréhender le sujet, sa complexité et les différents aspects du monde du travail. Elle peut d'emblée prendre contact avec OPCO 2i pour solliciter un accompagnement.

## ▷▷ Entreprise qui s'interroge

L'entreprise sonde en interne le niveau d'investissement (des politiques formation jusqu'aux politiques RSE) et la maturité des responsables RH / formation / métiers sur le sujet, les représentations à l'œuvre autour de l'illettrisme et les problématiques identifiées. Elle se dote d'un premier auto-diagnostic et d'un référentiel de questionnement commun qui aborde le sujet. Elle mobilise les outils existants posant un premier diagnostic de l'exposition possible de l'entreprise aux situations d'illettrisme et d'illectronisme.

### Fiche Outil n°4

**Repérer les stratégies de contournement et les signaux faibles liés à l'illettrisme et à l'illectronisme**

## ▷▷ Entreprise qui s'engage

L'entreprise cherche à définir son plan d'action et intègre progressivement ce chantier de manière transversale dans ses feuilles de route, en particulier en l'intégrant à la RSE. Elle rend possible cette intégration transversale de l'illettrisme dans l'organisation de l'entreprise (coordination entre les services et responsables RH, formation, RSE, etc.).

### Fiche Outil n°2

**Mobiliser l'entreprise pour lutter contre l'illettrisme | sensibilisation, engagement des collaborateurs et ancrage RSE**

## ▷▷ Entreprise qui crée de la confiance managériale

L'entreprise mène des actions de communication et de formation auprès des cadres pour amener à créer un climat de confiance dans l'échange autour de ce sujet avec les équipes et adopter une posture bienveillante avec les salariés qui sont concernés. Elle accompagne les managers à prendre conscience du besoin d'accompagnement des salariés dans le déploiement de nouveaux process et outils, notamment s'ils sont digitaux.

### Fiche Outil n°3

**Accompagner les directeurs et managers dans la compréhension de l'illettrisme et de l'illectronisme**

## » Entreprise qui en parle et en fait parler

L'entreprise mène des actions de communication auprès de l'ensemble des salariés, rappelant les processus RH pour une demande de formation, la possibilité d'en parler, de faire évoluer les représentations. Elle peut proposer des espaces dédiés d'échanges, individuel ou collectif, mobilisant un réseau de salariés engagés ou via les représentants du personnel (CSE).

### Fiche Outil n°1

**Déployer une campagne de communication en interne sur les enjeux de la lutte et de déstigmatisation autour de l'illettrisme et de l'illectronisme**

## » Entreprise qui objective et pose un diagnostic

L'entreprise mobilise des outils de diagnostic pour objectiver les situations et les besoins individuels, en concertation avec les salariés concernés. Elle peut formaliser des moments pour évaluer les compétences lors du parcours professionnel du salarié. Elle accompagne en continu les managers à repérer les situations, poser un diagnostic avec les salariés. Elle anticipe les évolutions de l'environnement de travail (nouvelles machines, nouveaux processus internes numériques, etc.) comme des temps opportuns pour repérer et accompagner.

### Fiche Outil n°4

**Repérer les stratégies de contournement et les signaux faibles liés à l'illettrisme et à l'illectronisme**

## » Entreprise qui construit un projet de formation

L'entreprise permet désormais de repérer et d'en parler en toute confiance avec le salarié, sans honte ou crainte. Elle formalise dans les documents internes le parcours de montée en compétences et via les entretiens professionnels. Elle peut formaliser un projet d'évolution professionnelle tout au long du parcours, à l'occasion des passages de grades et en mobilisant des formations certifiantes. Elle mobilise le conseiller-formation d'OPCO 2i pour étudier son projet de formation de ses salariés.

### Fiche Outil n°5

**Accompagner les salariés en situation d'illettrisme et d'illectronisme dans un parcours de renforcement des compétences de base**

## » Entreprise qui accompagne concrètement

L'entreprise anticipe soigneusement les modalités de départ en formation et, en concertation avec le salarié et son équipe, organise au mieux le départ en formation. Elle travaille l'organisation des équipes pour ne pas compromettre l'activité. L'entreprise peut faire venir le formateur sur site pour travailler sur différentes compétences de base en petit collectif. Enfin, elle s'assure d'adapter les modalités de formation (posture, durée, etc.) à l'acquisition des compétences de base et au public à former.

## » Entreprise qui encourage et valorise

L'entreprise recueille le retour du salarié sur son parcours d'accompagnement. Elle montre des signes d'encouragement à l'engagement du salarié dans son parcours de formation et peut organiser une session symbolique de récompense après la formation. Par ce biais, elle poursuit et renforce ses actions de sensibilisation en interne pour déconstruire le tabou autour de l'illettrisme et l'illectronisme. Elle adapte progressivement les missions du salarié à l'acquisition de ces nouvelles compétences et formalisera leur suivi dans un outil de suivi du parcours dédié.



## Le combat contre l'illettrisme et l'illectronisme est « gagnant – gagnant »

### » Pour l'entreprise

- | Réduction des risques au travail
- | Montée en compétences des salariés
- | Compétitivité des entreprises
- | Attractivité du monde de l'industrie
- | Concrétisation de sa politique de responsabilité sociale
- | Bienveillance et fidélisation des salariés
- | Agilité et capacité de l'organisation à accompagner sa mutation économique, etc.

### » Pour le salarié

- | Gain d'autonomie dans son quotidien
- | Bien-être au travail amélioré
- | Réduction de son exposition aux risques professionnels
- | Développement de son employabilité
- | Confiance en soi renforcée
- | Déstigmatisation, etc.



# Guide

## Illettrisme et illectronisme