

Fiche Outil N°3

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

Cette fiche outil a pour objectif d'accompagner les entreprises dans la mobilisation de leurs équipes d'encadrement (managers de proximité, chefs d'équipe, responsables de service, directeurs de site...) face aux situations d'illettrisme et d'illectronisme.

Elle vise à :

- **Sensibiliser les encadrants** aux réalités de ces situations, souvent invisibles mais présentes dans tous les secteurs ;
- **Favoriser une posture managériale bienveillante**, respectueuse et non stigmatisante ;
- **Renforcer la capacité des managers à repérer, orienter et accompagner** les collaborateurs concernés, dans un cadre de confiance ;
- 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 plus globale de **qualité de vie au travail, de prévention et d'inclusion**.

Cette action s'inscrit dans la continuité des actions de communication interne, de mobilisation RSE ou de structuration d'un réseau d'ambassadeurs internes.

### 1 Utiliser EV@GILL pour sensibiliser l'encadrement

#### Pourquoi ?

EV@GILL est un outil de diagnostic proposé par l'ANLCI. Il permet à une entreprise d'**évaluer son exposition au risque d'illettrisme** dans l'organisation, sans cibler de personnes, mais en s'appuyant sur l'analyse de situations concrètes.

Il constitue un excellent support pour **ouvrir le dialogue avec les encadrants**, en réunion, en formation ou lors de comités de direction.

## FICHE OUTIL N°3 - ACCOMPAGNER LES DIRECTEURS ET MANAGERS DANS LA COMPRÉHENSION DE L'ILLETRISME ET DE L'ILLELECTRONISME

### Qu'est-ce qu'EV@GILL ?

Élément	Description
Nature de l'outil	Autodiagnostic anonyme collectif, en ligne (ou en version imprimable)
Finalité	Faire émerger les facteurs de risque structurels ou organisationnels d'illettrisme dans l'entreprise
Destinataires	Managers, RH, responsables de site, directeurs, référents QVCT / inclusion...
Structure	Trois parties : profil de l'entreprise / 10 questions d'analyse / approfondissement
Utilisation recommandée	En session de sensibilisation ou comité managérial (présentiel ou visio)

Accès libre et gratuit : [www.anlci.gouv.fr/ressources/agir-dans-le-monde-du-travail-evgill](http://www.anlci.gouv.fr/ressources/agir-dans-le-monde-du-travail-evgill)

### Ce que l'outil permet de mettre en lumière

Thème évalué	Exemple de question	Ce que ça révèle
Communication écrite	Les consignes internes sont-elles compréhensibles par tous ?	Simplicité des messages, niveau de langage
Numérique au travail	Le numérique est-il devenu un passage obligé dans tous les postes ?	Risques d'exclusion liés à la dématérialisation
Encadrement	Les managers sont-ils préparés à accompagner des personnes en difficulté avec la lecture ou les outils ?	Niveau de sensibilisation interne
Contournement	Des collègues ou managers contournent-ils certaines situations à la place de salariés en difficulté ?	Coûts cachés et stratégies d'évitement

### Pourquoi utiliser EV@GILL avec les encadrants ?

- Ouvre le dialogue sans stigmatiser de personne
- Permet une **prise de conscience collective**
- Sert de **base à la co-construction de solutions**
- Peut être utilisé comme point de départ d'une **démarche RSE ou QVCT**
- Renforce la légitimité du sujet auprès de la hiérarchie

## 2 Organiser une session de sensibilisation managériale

### Pourquoi ?

Une session de sensibilisation à l'illettrisme et l'illectronisme permet aux encadrants de **prendre conscience du sujet**, de changer de regard sur les personnes concernées, et de **savoir comment agir** dans leur rôle quotidien. Bien animée, elle donne **des repères simples et concrets** pour détecter, dialoguer et orienter sans jugement.

### Choisir le bon format

Format possible	Cible	Durée recommandée	Avantages
Atelier présentiel	Managers de proximité	1h30 à 2h	Interactivité, partage d'expérience, ancrage terrain
Réunion d'encadrement / CODIR	Directeurs, chefs de service	45 min à 1h	Prise de conscience stratégique, levée des freins
Webinaire	Multisites, sensibilisation large	45 min	Accessible, efficace, mobilisable rapidement

#### Conseil

Commencez par un atelier pilote dans un service volontaire avant de généraliser.

### Contenus essentiels à aborder

Thématique	Contenu pédagogique
Définitions	Différence entre illettrisme, analphabétisme, illectronisme
Représentations	Croyances fréquentes (fausse paresse, honte, déni...)
Enjeux pour l'entreprise	Sécurité, QVT, performance, inclusion
Signaux d'alerte	Évitement des consignes écrites, sur-adaptation, fatigue, anxiété
Posture managériale	Parler sans juger, préserver la confidentialité, orienter
Outils disponibles	EV@GILL, éléments de langage, relais internes, offres de formation de base

## FICHE OUTIL N°3 - ACCOMPAGNER LES DIRECTEURS ET MANAGERS DANS LA COMPRÉHENSION DE L'ILLETRISME ET DE L'ILLELECTRONISME

### Clés pour une session réussie

Action	Pourquoi c'est important
Coanimer à deux (RH + formateur / référent inclusion)	Croisement des expertises, plus d'interactivité
Partir de situations concrètes (études de cas, mise en situation)	Suscite l'empathie et l'identification
Fournir un mémo ou fiche repère en fin de session	Prolonge l'effet de la sensibilisation
Prévoir un temps de questions anonymes	Permet d'exprimer des doutes sans crainte

### Exemples de phrases à entraîner

Type	Exemple
À dire	« On n'a pas tous eu les mêmes chances, mais on peut toujours apprendre » « Tu n'es pas seul, on peut t'accompagner si tu en ressens le besoin »
À éviter	« Tu ne sais pas lire ?! » « Encore toi qui t'es trompé ? » « C'est pas compliqué pourtant »

Ces formulations peuvent être intégrées dans un **mémo langage** à remettre à chaque encadrant.

### Recommandations pour animer une session de sensibilisation

L'animation d'une session managériale sur l'illettrisme ou l'illectronisme demande une certaine posture et des choix pédagogiques adaptés. L'objectif est d'ouvrir les consciences sans culpabiliser, d'amener à l'action sans injonction.

### Avant la session : cadrer, inviter, contextualiser

Action	Objectif
Définir un cadre clair	Expliquer pourquoi cette session est proposée, dans le cadre de quelle politique (QVT, inclusion, RSE, etc.)
Informier les participants en amont	Envoyer une invitation valorisante, précisant que cette session n'est ni un contrôle ni une injonction
Adapter le contenu au public ciblé	Managers de terrain : focus sur les signes concrets et le dialogue CODIR : enjeux organisationnels, positionnement stratégique

## FICHE OUTIL N°3 - ACCOMPAGNER LES DIRECTEURS ET MANAGERS DANS LA COMPRÉHENSION DE L'ILLETRISME ET DE L'ILLELECTRONISME

### Pendant la session : posture, rythme et contenu

Bonne pratique	Pourquoi c'est important
Coanimer à deux (RH et formateur ou référent inclusion)	Renforce la crédibilité et favorise les échanges
Favoriser les échanges horizontaux	Les managers ont souvent eux-mêmes des expériences à partager (avec ou sans le savoir)
Introduire des cas concrets et des exemples vécus	Suscite l'identification, rend le sujet plus proche
Laisser un espace pour les questions ou doutes personnels	Le sujet peut toucher aussi certains encadrants directement ou indirectement
Fournir des outils à réutiliser	Un mémo sur les éléments de langage, une fiche réflexe ou une personne-relais à contacter

### Après la session : accompagner et valoriser

Suivi recommandé	Objectif
Récolter les retours à chaud	Mesurer l'impact, ajuster le contenu
Proposer un temps de rappel ou un atelier complémentaire	Ancrer les acquis, ouvrir un espace d'approfondissement
Valoriser l'engagement des encadrants présents	Via la communication interne, le bilan d'action ou les instances (CSE, CSSCT)
Articuler avec d'autres actions en cours	Réseau d'ambassadeurs, JNAI, parcours de formation, diagnostic EV@GILL, etc.

## 3 Memo langage managérial

*Parler d'illettrisme ou d'illectronisme avec bienveillance et efficacité*

### Pourquoi ce mémo ?

Parce que la manière de dire les choses compte autant que le fond. Ce sujet reste **sensible** pour les salariés concernés. Une mauvaise formulation peut blesser, bloquer ou renforcer un sentiment de honte. Ce mémo propose des **formulations à privilégier** et **à éviter**, ainsi que des repères de posture managériale.

### Ce qu'il vaut mieux dire... plutôt que...

À privilégier	À éviter	Pourquoi ?
« Il y a des choses qu'on n'a pas toujours apprises à l'école, et ce n'est pas un problème. »	« Tu ne sais pas lire ? »	Évite l'étiquetage, normalise la situation
« On peut se faire accompagner en toute discréction si besoin. »	« T'as qu'à suivre la formation comme tout le monde. »	Rassure, évite la comparaison brutale
« Tu veux qu'on voie ensemble une autre façon de faire ? »	« Ce n'est pas compliqué, pourtant. »	Propose un soutien sans jugement
« Il existe des solutions si certaines consignes sont difficiles à comprendre. »	« Tu poses toujours les mêmes questions... »	Encourage à parler, sans pointer
« Tu veux qu'on en reparle plus tranquillement ? »	« T'as encore rien compris ? »	Laisse la porte ouverte à un échange

### Quelques formulations utiles en situation

#### • Pour créer un climat de confiance

- « Si quelque chose n'est pas clair, dis-le-moi, on trouvera ensemble une solution. »
- « On n'a pas tous les mêmes facilités, et c'est normal. »

#### • Pour proposer un accompagnement

- « On a des outils pour ça, et c'est fait pour aider sans que ça se sache. »
- « Tu pourrais en parler à [référent RH / ambassadeur], il ou elle connaît bien le sujet. »

#### • Pour soutenir sans infantiliser

- « Tu fais très bien ton travail, et si quelque chose bloque côté administratif, on peut t'appuyer. »
- « Ce n'est pas une faiblesse, c'est juste un besoin qu'on peut prendre en compte. »

## Posture managériale à adopter

À faire	À éviter
Parler avec simplicité et respect	Utiliser des termes techniques ou condescendants
Écouter sans interrompre	Chercher à corriger ou à justifier à tout prix
Rester discret, confidentiel	Parler devant d'autres collègues
Orienter vers les bons relais	Tenter de « régler » seul la situation
Être patient, disponible	Se montrer pressé ou agacé

### À retenir

Ce n'est pas au manager de poser un diagnostic. Son rôle est de **voir, entendre, créer un espace sécurisé**, et **orienter vers les bons interlocuteurs** si besoin.

## 4 Ressources utiles

### Pourquoi ?

Pour sensibiliser les managers, appuyer votre animation ou prolonger la démarche, plusieurs outils et ressources fiables sont à votre disposition.

### Outils pour préparer ou animer une session

Ressource	Contenu	Accès
EV@GILL (ANLCI)	Outil de diagnostic collectif pour mesurer l'exposition au risque d'illettrisme dans l'organisation	<a href="http://www.anlc.i.gouv.fr/Ressources/EV@GILL">www.anlc.i.gouv.fr &gt; Ressources &gt; EV@GILL</a>
Les incontournables de l'ANLCI	Guides, outils, vidéos, supports de communication pour sensibiliser en entreprise	<a href="#">Kit employeurs – ANLCI</a>
BOA – Banque des outils d'apprentissage	Modules, témoignages, supports pédagogiques autour des compétences de base	<a href="http://www.bao-incontournables.fr">www.bao-incontournables.fr</a>
Mémo éléments de langage managérial	Liste de formulations adaptées pour parler du sujet sans jugement	À créer en interne

### Acteurs à solliciter en appui

Interlocuteur	Rôle
OPCO 2i	Conseil et accompagnement des entreprises sur les enjeux de compétences, financement de la formation et des contrats en alternance
Référent inclusion / diversité / RSE	Porteur interne des actions transverses et relais en animation
Service RH / formation	Organisation logistique et intégration dans le plan de développement des compétences
Réseau d'ambassadeurs (si existant)	Relais terrain, retour d'expérience, binôme animateur possible
ANLCI	Conseils et accompagnement dans l'utilisation d'EV@GILL, actions collectives, ressources sur l'illettrisme et l'illectronisme