

Etude d'analyse qualitative sur les pratiques des entreprises industrielles en matière de lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme

Rapport d'étude

Juin 2025

Etude réalisée en
partenariat avec



Cette étude a
été réalisée
avec l'appui
de



Sommaire

- | | |
|---|-------|
| 01. Objectifs et méthodologie de la démarche | p. 04 |
| 02. Introduction aux enjeux de l'illettrisme et de l'illectronisme | p. 11 |
| 03. Principaux enseignements qualitatifs concernant les pratiques des entreprises dans la lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme | p. 22 |
| 04. Recensement des outils existants | p. 39 |
| 05. Annexes | p. 44 |

01

Objectifs et méthodologie de la démarche

Les objectifs de la démarche

La lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme, un engagement d'OPCO 2i

Dans le cadre de son **accord cadre national triennal avec l'Agence Nationale de Lutte Contre l'illettrisme (ANLCI)**, OPCO 2i **souhaite accompagner les entreprises et salariés du secteur industriel dans la lutte contre l'illettrisme**. L'objectif est de sécuriser les parcours professionnels, de permettre aux entreprises des 29 branches professionnelles adhérentes d'être informées des outils et ressources existants et d'accéder à l'offre de service proposée par l'ANLCI, mais aussi d'anticiper les mutations sociales et les transformations numériques impactant l'emploi et les compétences de l'industrie.

L'objectif de cette étude est de **développer des ressources complémentaires sur l'illettrisme et l'illectronisme** selon les besoins identifiés auprès des entreprises et des branches professionnelles du périmètre couvert par OPCO 2i. Parmi ces branches figurent par exemple le recyclage, la fabrication de l'ameublement, l'habillement, la bijouterie-joaillerie, l'industrie papier carton, les industries pétrolières, la métallurgie, la maroquinerie, les jeux et jouets ou bien encore l'industrie pharmaceutique.

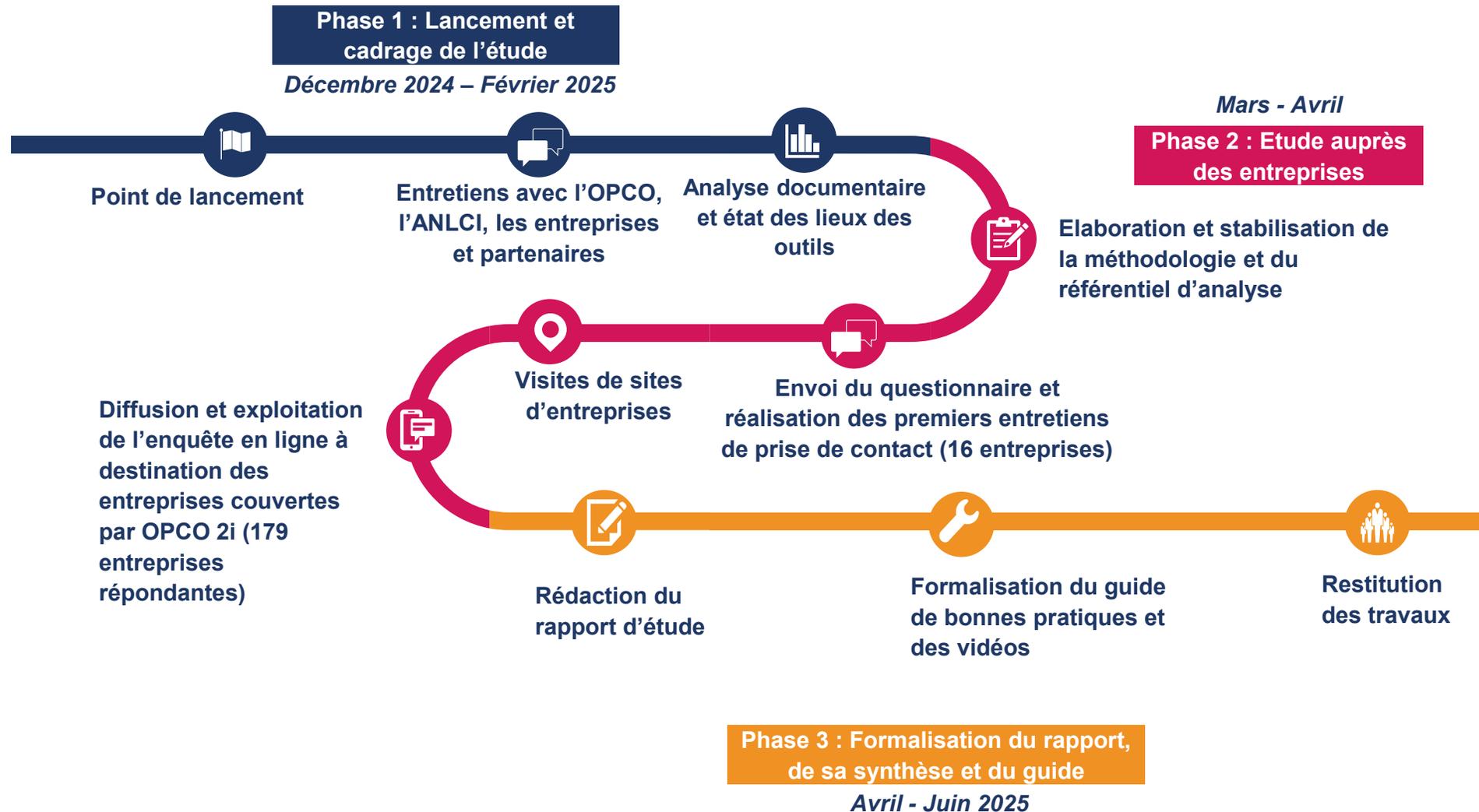


Réaliser une étude d'analyse qualitative sur les pratiques en matière de lutte contre l'illettrisme dans l'industrie



Concevoir un guide à destination des entreprises et des branches professionnelles du périmètre couvert par OPCO 2i – dont des outils multimodaux

La vision synoptique de la démarche



Une démarche menée en concertation avec l'ensemble des parties prenantes

OPCO 2i : Directions et conseillers formations

OPCO OCAPAT et **OPCO Santé** pour leur expérience en matière de lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme

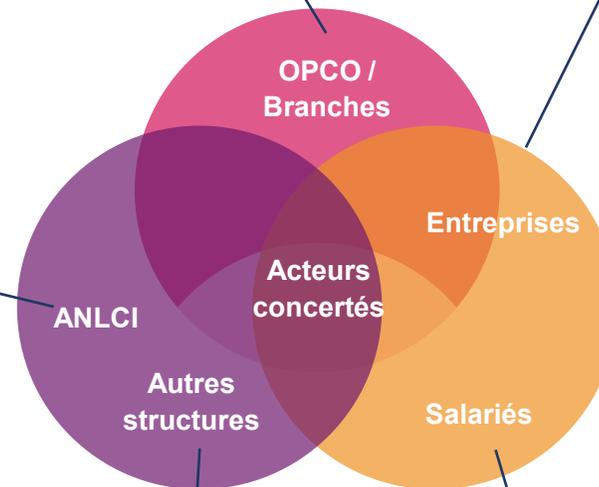
FEDEREC : Responsable des affaires sociales

Référents thématiques ou métiers : Monde du travail, outil EVA, Communication

Référents régionaux : Bretagne, Pays de la Loire, Centre Val de Loire, Guyane

Association APAPP (démarche APP)

4 organismes de formation



- **179 entreprises ayant répondu à l'enquête en ligne au 21/04**
- **Panel de 16 entreprises** de secteurs et tailles divers : réalisation d'entretiens et organisation éventuelle de visites sur site
 - **Dont 5 visites sur site :**
 - ✓ **SATYS** : responsable site, responsable formation, 1 chef d'équipe, 3 opérateurs
 - ✓ **PAPREC** : responsable formation groupe, responsable site (Belloy), 1 opérateur
 - ✓ **EI Le Relais Nord-Pas-de-Calais** : responsable site, responsable formation, 3 opérateurs
 - ✓ **Groupe SAB** : responsable RH, 3 opérateurs, 1 responsable d'atelier
 - ✓ **BOSCH** : responsable formation, chef d'équipe, opérateur



Méthodologie d'élaboration des visites sur site

Bilan de la mobilisation des entreprises industrielles

16

Entreprises mobilisées dans le cadre de l'étude, parmi lesquelles :

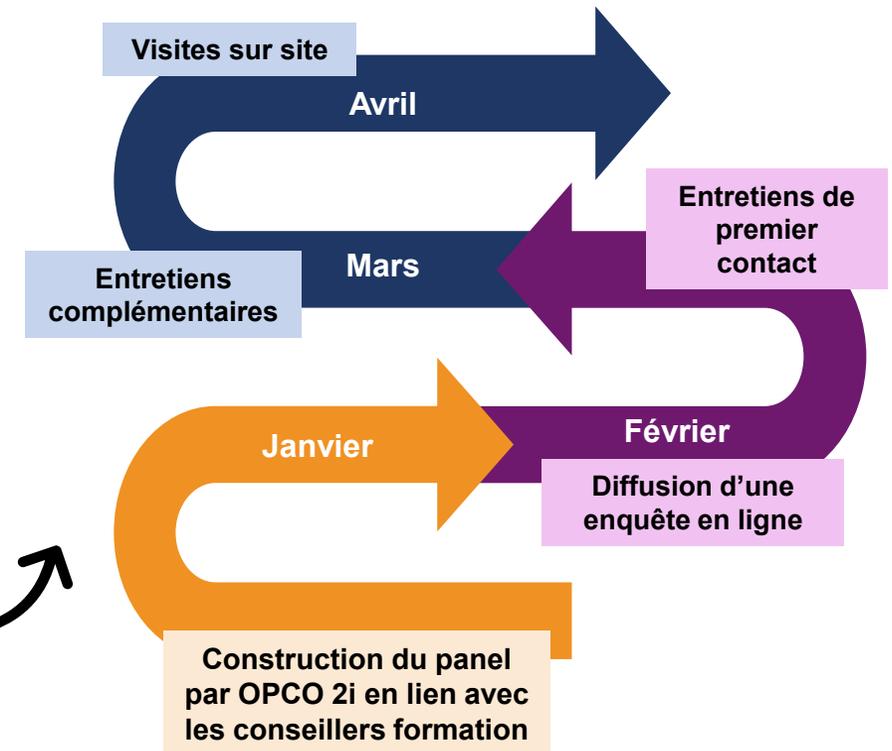
- Bosch
- Edilians
- Gris Découpage
- Leprince Bordel
- Le Relais Nord
- Paprec
- Ressources T
- SAB
- Satys
- Schroll

Bilan de la mobilisation des entreprises :

- Une mobilisation multimodale (entretiens en visio, visites sur site) et des entretiens divers (directions, salariés, partenaires) permettant le recueil d'une matière riche auprès du panel
- Mais, malgré la mobilisation d'OPCO 2i, une mobilisation relative des entreprises (manque de lisibilité de l'illettrisme, cinq visites réalisées) et un faible nombre d'entreprises investies sur l'ensemble des « piliers de la lutte contre l'illettrisme »

Objectifs de la mobilisation des entreprises :

- ✓ Recueillir les **bonnes pratiques** des entreprises et échanger autour de retours d'expérience
- ✓ Échanger autour de leurs **attentes et besoins**
- ✓ Recueillir des **témoignages** en vue de la réalisation de vidéos



Enquête en ligne élargie à destination des entreprises du périmètre couvert par OPCO 2i

Méthodologie employée

179 répondants



La cible : entreprises couvertes par OPCO 2i



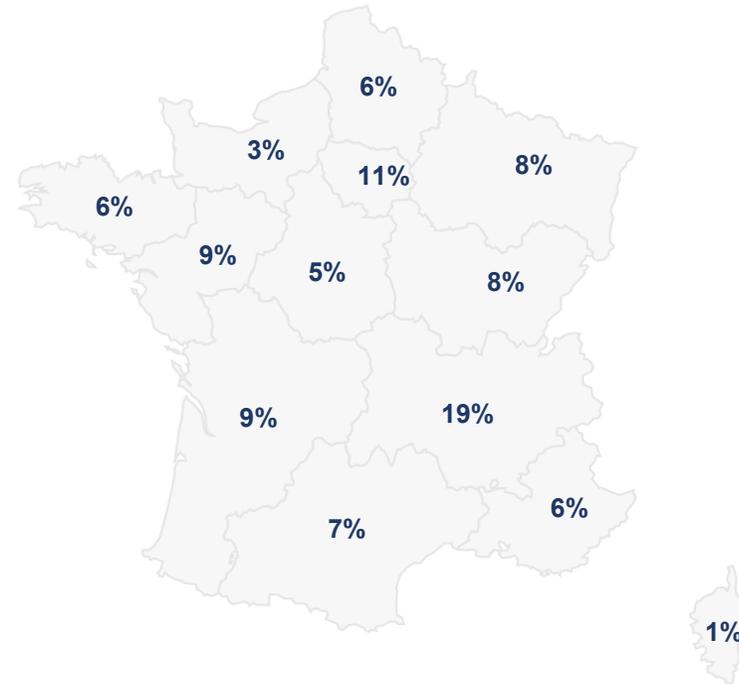
Diffusion entre le 21 mars et 21 avril 2025



Objectifs de diffusion de l'enquête :

- Apporter des données quantitatives complémentaires à la matière qualitative recueillie auprès des entreprises via les entretiens et venues sur site
- Légitimer l'étude via la mobilisation d'un plus grand nombre d'acteurs économiques pour enrichir le panel d'entreprises, au regard des difficultés de mobilisation de ces dernières

Implantation géographique des entreprises ayant participé à l'enquête en ligne élargie

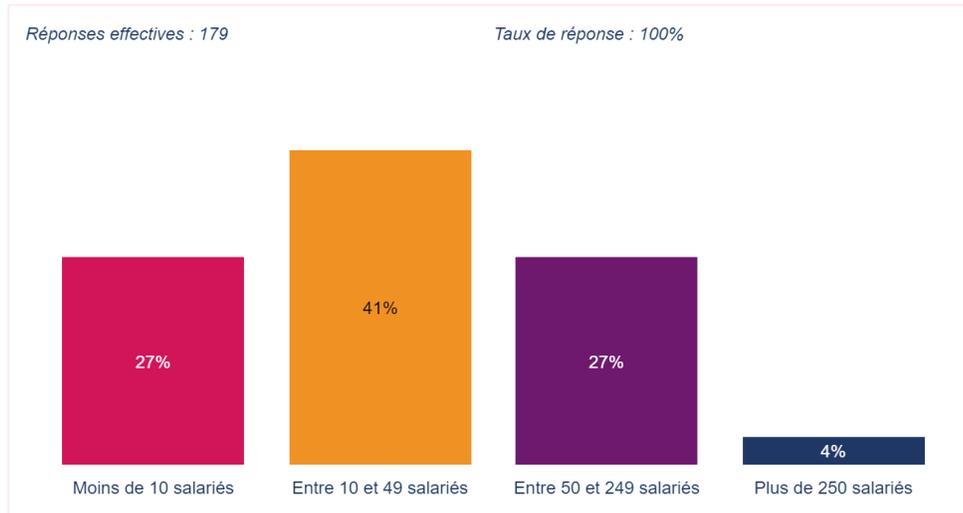


Enquête en ligne élargie à destination des entreprises du périmètre couvert par OPCO 2i

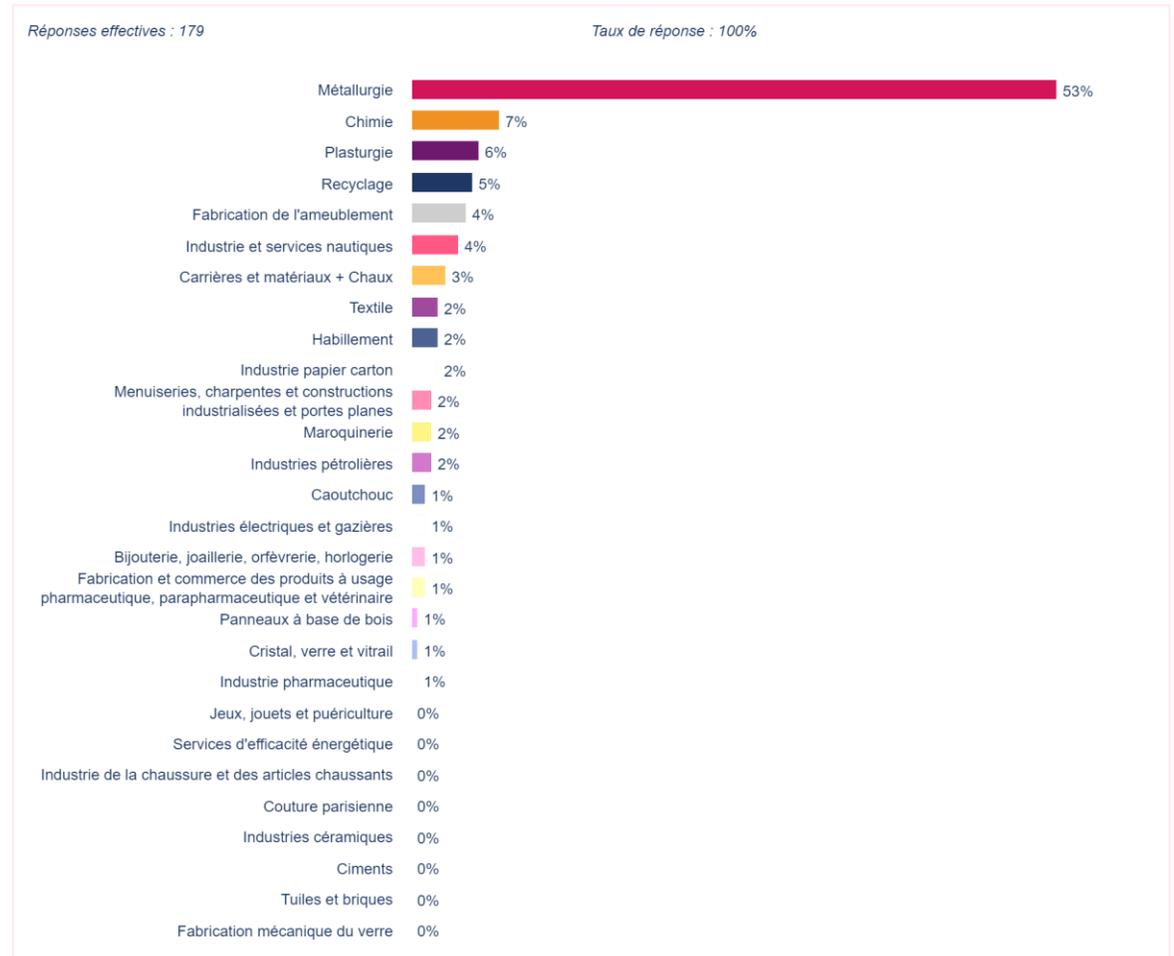
Le profil des entreprises ayant participé à l'enquête en ligne

- Une majorité d'entreprises de 10 à 49 salariés (41%)
- **8 entreprises sur 10 sont implantées sur un seul site**
- **19% sont implantées en Auvergne-Rhône-Alpes et 11% en Ile-de-France**
- **Une majorité d'entreprises ayant une stratégie RSE (39%) ou en cours de mise en place (31%).** Parmi celles ayant une stratégie RSE, seulement 6% font mention de l'illettrisme et de l'illectronisme (soit 4 entreprises)
- **9 entreprises sur 10 n'ont pas de partenariat avec des organismes spécialisés** dans la lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme (89%)

Répartition par taille de l'entreprise



Répartition des entreprises selon leur branche professionnelle



02

Introduction aux enjeux de l'illettrisme et de l'illectronisme

Pour commencer...

Définir l'illettrisme

« L'illettrisme qualifie la situation de personnes de plus de 16 ans qui, bien qu'ayant été scolarisées, ne parviennent pas à lire et comprendre un texte portant sur des situations de leur vie quotidienne, et/ou ne parviennent pas à écrire pour transmettre des informations simples. Cependant, les personnes en situation d'illettrisme ont acquis de l'expérience, une culture et un capital de compétences en ne s'appuyant pas ou peu sur la capacité à lire et à écrire. »

Un terme « d'illettrisme »
apparu en 1978, développé
par ATD Quart Monde

L'illettrisme est en réalité
double, englobant
l'illectronisme : « savoir lire,
écrire, compter, cliquer »

Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI)

Une **personne en situation d'illettrisme** ne maîtrise pas la lecture, l'écriture, le calcul, le numérique, après avoir été scolarisée en français.

≠

Une **personne analphabète** n'a pas appris à lire et à écrire, et n'est jamais allée à l'école.

Le **Français Langue Etrangère (FLE)** est utilisé pour parler des personnes étrangères qui doivent apprendre le français, lesquelles peuvent avoir par ailleurs des compétences liées à la lecture et l'écriture.

Sources :

¹ ANLCI, 2024, *Le référentiel des compétences clés en situation professionnelle (RCCSP)*

CNFPT, 2015, *Guide d'aide au repérage de situations d'illettrisme*

Cadre de référence ANLCI ¹

Degré 1 Repères structurants	Compétences permettant de se repérer dans l'univers de l'écrit, des nombres, dans l'espace et le temps, de participer à des échanges oraux avec des questions-réponses simples	Situation d'illettrisme
Degré 2 Compétences fonctionnelles pour la vie courante	Acheminement vers la mise en place de savoir-faire d'ordre linguistique, cognitif, mathématique, mais étroitement liés à des situations pratiques de la vie quotidienne	Situation d'illettrisme
Degré 3 Compétences facilitant l'action dans des situations variées	Compétences permettant de lire et d'écrire des textes courts, d'argumenter, de résoudre des problèmes plus complexes, utiliser plus largement des supports numériques... Davantage d'autonomisation	Besoin de remise à niveau
Degré 4 Compétences renforçant l'autonomie	Maîtrise de l'ensemble des compétences pour être à l'aise dans la société, s'adapter	Proche du niveau V de qualification (CAP, brevet...)

Panorama des situations d'illettrisme en France

Une situation d'illettrisme qui continue de toucher plus d'un million de français en 2022

4%

de la population adulte en situation d'illettrisme dont la moitié en emploi, soit 1,4 million de 18-64 ans en 2022



7%

de la population adulte en situation d'illettrisme en 2012
(enquête n'intégrant pas les DOM et interrogeant les 16-17 ans et 65 ans)

10%

de la population adulte éprouve d'importantes difficultés dans les domaines fondamentaux de l'écrit



Un sujet qui concerne tous les territoires : **un tiers des habitants en quartier politique de la ville** rencontrent des difficultés à l'écrit (32% des habitants contre 8% des personnes résidant hors QPV)



Les **difficultés de calcul s'ajoutent à celles de l'écrit** : 62% des personnes en difficultés à l'écrit le sont aussi en calcul



Les **femmes sont plus souvent en difficulté en calcul** que les hommes



Des difficultés plus marquées pour les plus âgés, surtout à l'écrit : 14% des 55-64 ans sont en difficultés contre 6% des 18-24 ans



38% des personnes sans diplôme en fortes difficultés avec les compétences de base



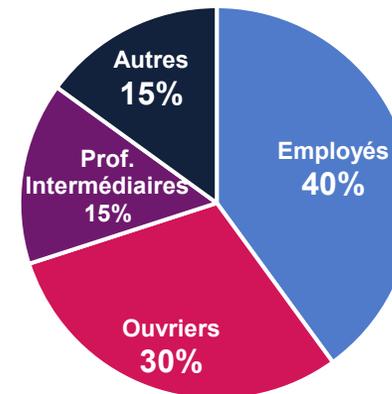
25% des demandeurs d'emploi de très longue durée en difficulté, contre 18% des demandeurs d'emploi



Les personnes en difficulté à l'écrit utilisent moins Internet.

Plus d'une personne sur deux en forte difficulté est en emploi

Parmi les personnes en fortes difficultés dans les compétences de base et en emploi, **40% occupent un poste d'employé et 30% d'ouvrier.**



14% des ouvriers et des employés sont en forte difficulté avec les compétences de base contre **8 % pour le total des personnes en emploi.**

1,7 fois plus de risque d'être en forte difficulté pour les ouvriers et les employés.

1,5 fois plus de risque d'être en forte difficulté pour les personnes travaillant à **temps partiel.**

1,7 fois plus de risque d'être en forte difficulté pour les **personnes en CDD ou intérimaires.**

Source : Insee, Enquête Formation tout au long de la vie, avril 2024



Panorama des situations d'illectronisme en France

Une situation d'illectronisme qui touche plus de 8 millions de français en 2021

 **15,4%** des 15 ans et plus est en situation d'illectronisme en 2021

 L'illectronisme a baissé de 3 points entre 2019 et 2021, une période qui comprend notamment la crise sanitaire, pendant laquelle l'utilisation de logiciel et d'internet a particulièrement augmentée.

 Plus d'une personne de 60 ans ou plus sur trois en situation d'illectronisme : 62% des 75 ans ou plus, contre 2% des 15-24 ans.

28% des personnes ont des capacités numériques

faibles, c'est-à-dire qu'elles manquent d'une, deux ou trois compétences de base (la recherche d'information, la communication, l'usage de logiciels, la protection de la vie privée et la résolution de problèmes).

54% des Français éprouvent au moins une forme de difficulté qui les empêche d'effectuer des démarches en ligne. Un tiers des Français n'a accompli aucune démarche administrative dématérialisée au cours des douze derniers mois (29%).²

 Les situations d'illectronisme liées à un non-usage d'internet...

91% des personnes en situation d'illectronisme n'ont pas utilisé Internet au cours des 3 derniers mois.

... mais également au non-équipement en accès Internet à domicile (ni connexion fixe, ni connexion mobile).

L'illectronisme est défini dans cette enquête comme la situation d'une personne ne possédant pas les compétences numériques de base (rechercher des informations en ligne, communiquer en ligne, utiliser des logiciels, protéger sa vie privée, résoudre des problèmes en ligne) ou ne se servant pas d'Internet (incapacité ou impossibilité matérielle de l'utiliser dans les trois derniers mois)

Dans un contexte de dématérialisation de nombreuses procédures qui contribue à renforcer les difficultés pour les personnes ne maîtrisant pas les outils numériques, les difficultés liées à l'illectronisme s'ajoutent à celles issues de l'illettrisme.



Des situations d'illectronisme liées au niveau de diplôme, au niveau de vie et à la profession :



9% des ouvriers concernés, contre 2% des cadres.

51% des anciens agriculteurs, commerçants et artisans et 53% des anciens ouvriers sont en situation d'illectronisme contre seulement 23% des retraités ayant occupé une profession intérimaire et 10% des anciens cadres.



Les personnes sans diplôme ont un risque 7 fois plus élevé d'être en situation d'illectronisme que les personnes ayant au moins un BAC+3.



Les ménages les 20% les plus modestes (revenus sous le 1^{er} quintile de niveau de vie) ont 6,6 fois plus de risques d'être en situation d'illectronisme que les 20 % les plus aisés.

Source : Insee, enquête européenne technologies de l'information et de la communication auprès des ménages (TIC) 2021

²Source : Crédoc, Baromètre numérique de 2022



Des entreprises industrielles confrontées à des enjeux spécifiques

Des compétences techniques nécessaires pour garantir la qualité de production et la performance globale de l'entreprise

- ✓ Maîtrise des procédures et des process standardisés, ainsi qu'une compréhension d'instructions complexes
- ✓ Utilisation des outils, logiciels, interfaces numériques, dans un contexte d'automatisation croissante des processus
- ✓ Réduction et évitement des erreurs de production dans le respect des normes et réglementations, et dans une logique de limitation des surcoûts liés à des non-conformités

Un enjeu majeur de sécurité au travail

- ✓ Une nécessaire bonne compréhension des consignes de sécurité, dont la mauvaise interprétation peut mettre en péril la sécurité des équipes : capacité des salariés à lire, comprendre les panneaux, respect de règles en matière d'hygiène et de sécurité...
- ✓ Prévention des incidents et accidents en interne

Une attente en termes d'adaptation à l'industrie 4.0

- ✓ Une autonomisation des tâches et une digitalisation croissante des environnements de travail (robots, systèmes ERP...) qui nécessitent des compétences de lecture et rédactionnelles confirmées
- ✓ La formation des salariés aux outils numériques, pour introduire et adopter les nouvelles technologies, participant à la compétitivité de l'entreprise

Des exigences en termes de compétitivité et attractivité des entreprises

- ✓ Un secteur industriel soumis à des exigences de performance, reposant sur la compétence, adaptabilité et formation de la main-d'œuvre
- ✓ Des besoins en recrutement accrus que les entreprises peinent à satisfaire, au regard du déficit de salariés formés de manière pointue sur certains métiers
- ✓ Un engagement sur les sujets de la lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme qui participe à la marque employeur des entreprises

Des sujets à investir au regard de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE)

- ✓ Un engagement des entreprises pour l'inclusion en luttant contre l'illettrisme et l'illectronisme
- ✓ Un rôle des entreprises à jouer dans l'employabilité des salariés



Une gradation des risques pour les entreprises industrielles

Une classification selon le niveau d'engagement des entreprises du secteur industriel

Fort engagement

- **Sécurité au travail** : Risque minimisé d'incidents/accidents, grâce à une maîtrise généralisée des procédures par les salariés. Les protocoles et outils, notamment de communication interne sont adaptés pour garantir leur compréhension par tous
- **Compétences techniques** : Sécurisation et fiabilisation des processus du fait d'actions systématiques de repérage et de formation des salariés en difficulté, ainsi que de formations continues adaptées à chaque poste, qui permettent une meilleure maîtrise des processus de production standardisés, le respect des normes, des réglementations....
- **Transformation numérique** : Autonomisation des salariés dans l'utilisation des outils de l'industrie 4.0 et participation à la dynamique de réindustrialisation
- **Compétitivité et attractivité** : Une main-d'œuvre qualifiée, renforçant la compétitivité de l'entreprise sur le marché. Un engagement fort en matière de responsabilité sociétale (RSE) et d'inclusion qui améliore l'image employeur de l'entreprise, permettant d'attirer et de fidéliser les talents

Engagement modéré

- **Sécurité au travail** : Risque moyen d'incidents/accidents du fait des efforts de l'entreprise pour rendre plus accessibles les procédures, mais des incompréhensions ponctuelles subsistant (tâches complexes ou numériques)
- **Compétences techniques** : Amélioration partielle des processus grâce à des actions ciblées de repérage et/ou de formation des salariés en difficulté, mais les progrès restent inégaux selon les postes ou les unités, limitant l'efficacité globale
- **Transformation numérique** : Déploiement progressif des technologies liées à l'industrie 4.0, avec un accompagnement partiel sur la maîtrise d'outils numériques de base ; un besoin d'approfondissement persistant pour sécuriser une adoption généralisée ou une réelle autonomisation des salariés dans l'utilisation des outils
- **Compétitivité et attractivité** : Des efforts limités pour la montée en compétences des équipes, avec une amélioration de la productivité et de l'engagement des salariés, mais qui ne suffisent pas à répondre entièrement aux exigences du secteur

Engagement limité

- **Sécurité au travail** : Haut risque d'incidents/accidents liés à des difficultés de communication ou une mauvaise compréhension des consignes et protocoles, pouvant engendrer des erreurs critiques au sein de l'entreprise
- **Compétences techniques** : Une moindre productivité de l'entreprise, avec des salariés peinant à exécuter et suivre des tâches nécessitant des instructions écrites ou l'utilisation d'outils numériques, des lenteurs et erreurs plus fréquentes dans la chaîne de production, un risque accru de non-conformité
- **Transformation numérique** : Une faible adoption et maîtrise des outils digitaux, freinant la transition vers la digitalisation et l'automatisation des processus
- **Compétitivité et attractivité** : Une absence d'actions spécifiques en termes de montée en compétence et d'employabilité des équipes

Les risques liés à l'illettrisme et l'illectronisme

Un phénomène protéiforme, dont les impacts multiples et diffus, parfois visibles ou indirects et cachés, rendent la problématique complexe à gérer

Les risques et enjeux pour l'entreprise

Des coûts directs et indirects impactant la performance économique et sociale de l'entreprise

- **Des risques opérationnels :**
 - Erreurs ou retards dans la réalisation des activités
 - Problèmes liés à la maintenance et au suivi, liés à des difficultés à comprendre ou transmettre les consignes, appliquer les protocoles, signaler des problèmes techniques...
- **Des risques invisibilisés au niveau des compétences externalisées** (service de restauration, service d'entretien...)
- **Des risques liés à la sécurité**
- **Des enjeux liés à la compétitivité :** frein dans l'adoption des nouvelles pratiques ou outils, moindre agilité des équipes
- **Impacts sur la qualité de vie au travail :** climat de travail parfois dégradé, manque d'engagement des salariés, potentiel turnover ou absentéisme

Les risques et enjeux pour les salariés

- **Des risques professionnels, de sécurité pour le salarié et l'équipe** dans laquelle il évolue
- **Moindre capacité de prise d'initiatives**
- **Des freins à l'évolution professionnelle et des difficultés à répondre aux exigences de productivité et de qualité :** employabilité réduite, stagnation de carrière, compétences inexploitées
- **Des difficultés liées à la transformation numérique :** moindre agilité, potentielle lenteur dans les processus, incapacité à utiliser les nouveaux outils dématérialisés, réticences à faire évoluer ses pratiques
- **Des incidences sociales et psychosociales :** perte de confiance en soi, isolement et exclusion sociale, mal-être au travail auquel s'ajoute des difficultés vécues dans le cadre de la vie personnelle, source de stress et d'insatisfaction
- **Enjeux liés à la qualité de vie au travail :** sentiment de non-intégration à l'entreprise, engagement et motivation réduits, baisse de l'implication et satisfaction au travail

Les coûts cachés de l'illettrisme

Un enjeu pour la productivité et la dynamique industrielle

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. Les travaux du Professeur Pascal Moulette (Lyon 2), auteur notamment de la thèse relative à la « Contribution à la gestion de la remédiation aux situations d'illettrisme en entreprise », ont mis en lumière l'existence des « **coûts cachés** » de l'illettrisme. Ces coûts d'ordre économique, financier et social se traduisent par une **perte d'efficacité opérationnelle, de qualité, de sécurité, etc.**, avec des impacts concrets sur :

La baisse de la qualité de la production, de la productivité et de l'efficacité

- Erreurs, malfaçons, la non-conformité
- Non respect des standards de qualité, difficulté de communication et de suivi des consignes
- Perte de temps opérationnel

L'enjeu sécuritaire

- Compréhension partielle ou erronée des consignes de sécurité, mauvaise interprétation à la lecture
- Risques accrus d'accidents du travail ou d'incidents techniques

La moindre productivité

- Perte de revenus potentiels, dépenses imprévues pour palier les erreurs et dysfonctionnements causés par l'illettrisme
- Moindre autonomie dans les postes
- Difficultés à utiliser les outils numériques ou à manipuler les données
- Nécessité de vérification ou d'assistance fréquente par des collègues ou encadrants, tâches simples qui deviennent chronophages



L'impact sur la performance sociale

- Charge managériale accrue pour les responsables d'équipe ou les pairs qui compensent la moindre productivité des salariés concernés
- Besoin constant de reformulation, d'adaptation des consignes, moins de possibilités de faire évoluer les salariés dans l'organisation

La détérioration du climat social

- 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

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 : **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. **Le coût de la remédiation de ce phénomène s'accroît par ailleurs avec le temps.**



Les coûts cachés de l'illettrisme

Un enjeu pour la productivité et la dynamique industrielle

Des freins à agir contre l'illettrisme rencontrés par les entreprises du fait :

- D'un niveau d'information partiel et d'un manque de mesure concrète du niveau de difficulté des salariés
- D'un manque de moyens pour agir, d'un besoin de faire appel à des ressources externes expertes et une complexité pour certaines structures à s'ouvrir à l'extérieur sur ces sujets
- D'un manque de priorisation de ces sujets en interne, moins d'actualité dans un contexte de transformation numérique et de tendance autour de l'évolution du parcours professionnel où le salarié est acteur de son parcours professionnel
- D'un manque d'expertise de la problématique et de connaissance de l'écosystème des acteurs (opérateurs de compétences, organisme de formation, etc.) qui agissent sur ces sujets
- D'un manque d'éléments de langage pour aborder ce sujet et détecter chez le salarié les leviers de motivation pour l'inciter à rentrer dans un dispositif de requalification

Les freins rencontrés par les salariés :

- Un manque de confiance en soi, mais également en les capacités des encadrants à les accompagner dans une démarche de formation et de montée en compétences
- Une réticence ou un refus à partir en formation qui impliquent pour leurs managers de trouver les mots et incitation pour les convaincre à suivre un accompagnement
- Une crainte de désorganisation pour le salarié, une peur du changement

Selon P. Moulette, agir sur l'illettrisme, permet à la fois de **réduire les risques opérationnels**, de **favoriser l'inclusion** et d'**améliorer durablement la compétitivité** des entreprises industrielles, tout en favorisant l'employabilité des salariés. Dans ses travaux, il met en exergue le fait que les entreprises sont également **en situation « d'illettrisme relatif »**, lorsqu'elles se retrouvent dans l'incapacité de repérer les salariés en difficulté ou d'inclure l'accompagnement de ces derniers de manière efficace dans sa stratégie RH. Cette rationalité limitée des entreprises **invisibilise le phénomène d'illettrisme**, malgré le coût induit par sa non prise en compte dans les parcours professionnels des salariés.

Par ailleurs, les entreprises ont tendance à **externaliser** cette problématique, ce qui ne permet pas de traiter ses causes sous-jacentes et les expose à des effets négatifs imprévus, qu'il théorise comme **« l'effet boomerang »** et de **« retour sur licenciement »** (coûts financiers, dégradation de l'image sociale, perte de compétences, etc.).

Les actions de formation sur les compétences de base constituent ainsi un **investissement stratégique** pour les entreprises, qui doit résulter d'une approche intégrée.



Lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme

Repérer, diagnostiquer et évaluer, accompagner

Des difficultés de détection face aux stratégies de contournement mais des signaux à repérer

- Un enjeu à pouvoir **détecter ces situations**, les diagnostiquer et accompagner ces personnes dans un parcours de remise à niveau ou formation en matière de compétences de base.
- Aux **difficultés de repérage et détection** des situations d'illettrisme ou d'illectronisme s'ajoute la complexité d'**engager un dialogue** sans heurter le salarié, avec la crainte de susciter une réaction de repli ou de refus d'aborder le sujet.
- Un enjeu à **créer un espace de confiance** pour **faciliter l'accompagnement du salarié et la mise en place d'outils adaptés**.
- Des publics qui ressentent souvent un **sentiment de « honte » ou de « gêne »**. Alors que certains reconnaissent leurs difficultés et ont développé une capacité de « vivre avec », d'autres sont conscients de leurs difficultés mais refusent de les exposer devant leurs pairs.
 - Des **stratégies d'évitement** (énergie déployée pour échapper aux changements ou évolutions de son poste de travail)
 - Des **stratégies de contournement** (énergie déployée pour donner l'illusion d'une bonne maîtrise du poste)
 - Des refus d'admettre des difficultés ou des **situations de déni**
- **Une complexité du repérage dans le cadre professionnel**, si leur emploi est de nuit ou n'est pas dans un contexte de travail en équipe.
- **Mais différents signaux sur lesquels s'appuyer pour détecter une situation** : des erreurs fréquentes dans la communication écrite, un refus d'aller sur l'intranet de l'entreprise, des réticences à prendre la parole lors de réunions ou bien encore la non-compréhension des consignes de sécurité et de qualité, etc.



En synthèse

Un enjeu de lutte contre l'illettrisme encore invisibilisé au sein des entreprises industrielles

Une démarche montrant une ambition de la part d'OPCO 2i appréciée par les entreprises, un premier pas vers une stratégie plus intégrée au sein de l'industrie

Quelques entreprises investies sur le sujet pour différentes raisons ...

Du fait de l'accueil dans certaines entreprises de publics notoirement peu qualifiés, de la sensibilisation personnelle de quelques managers, des démarches de formation menées autour du renforcement des compétences de base, des partenariats noués avec des acteurs locaux (ANLCL, OF, etc.)...

... un argumentaire à construire pour mobiliser autour de la lutte contre l'illettrisme

- 1 Un enjeu de sécurité au travail, une responsabilité collective
- 2 Un tabou ayant des « coûts cachés »² pour l'entreprise
- 3 Un environnement industriel qui se complexifie requérant le renforcement des compétences de base des salariés
- 4 Une responsabilité sociale de l'entreprise dans l'accompagnement du salarié

De manière générale

- Un tabou sociétal qui perdure en raison d'une association de l'illettrisme avec l'échec individuel
- Un manque de lisibilité de la notion au regard du FLE³
- Une digitalisation des process internes et des difficultés à adapter l'organisation du travail

Dans l'industrie

- Préjugés que les métiers techniques ne sont pas concernés ou n'ont pas de situations
- Traçabilité et normes accrues pour un enjeu qualité
- Risques de sécurité prégnants
- Transition numérique de la chaîne de production
- Contraintes de production compromettant des formations longues

² cf. travaux de Pascal Moulette, Lyon 2

³ Français Langue Etrangère



03

Principaux enseignements qualitatifs concernant les enjeux et pratiques des entreprises

- 01. Pilier Sensibiliser
- 02. Pilier Repérer
- 03. Pilier Accompagner

03.1

Pilier Sensibiliser

Les principaux enseignements

Pilier « sensibiliser »



Le poids du tabou et des représentations autour de l'illettrisme dans l'industrie :

- 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**. Cette posture peut conduire à minimiser l'importance des savoirs de base, comme en témoignent certaines expressions relevées durant cette étude.
- Les responsables expriment **une réelle difficulté à nommer la problématique de l'illettrisme**, notamment en raison de la complexité à **distinguer cette notion de celle du français langue étrangère (FLE)**. Cette confusion peut complexifier l'identification de besoins de formation et d'accompagnement des salariés concernés. Par ailleurs, une forte **vigilance est portée à la sémantique utilisée**, le terme « illettrisme » étant parfois perçu comme stigmatisant, ce qui freine son emploi dans les échanges avec les salariés comme dans la communication interne à l'entreprise.

Des pratiques hétérogènes dans la réalisation et gestion des plannings :

- Une minorité d'entreprises rencontrées est dotée d'une stratégie RSE incluant les notions d'illettrisme et/ou d'illectronisme, mais un certain nombre d'entre elles mène des **actions de sensibilisation auprès des encadrants, voire de l'ensemble des salariés**. Ces campagnes portent en grande partie sur le besoin d'accompagnement sur les compétences de base, majoritairement par le biais d'affichage (à propos de l'offre de formation, campagne dédiée sur l'illettrisme, etc.) et une entreprise utilise explicitement le terme d'illettrisme.
- Bien que l'enjeu reste encore peu lisible et que des disparités existent entre les entreprises, la question de **la confiance demeure centrale et conditionne fortement la capacité à parler ouvertement**. Si plusieurs salariés interrogés évoquent **une relation de confiance avec leur manager, leur ayant permis d'aborder le sujet, d'autres se sont sentis contraints de l'aborder** en fonction des évolutions ou nouvelles pratiques introduites au sein de l'entreprise.

Un moindre tabou sur l'illectronisme, parfois utilisé comme une manière de « rejoindre » l'illettrisme :

- Les entreprises témoignent d'une **plus grande aisance à aborder les problématiques liées à la maîtrise des outils numériques** que celles relevant de la lecture, de l'écriture ou du calcul. La lutte contre l'illectronisme est un sujet qui paraît plus facilement abordable par les encadrants avec les salariés, là où les difficultés fondamentales de base restent plus sensibles à évoquer.

Focus sur des actions innovantes du panel d'entreprises



- Réalisation d'une campagne d'affichage « l'illettrisme n'est pas une honte », notamment dans les espaces de repos
- Création d'un guide du manager, intégrant divers sujets RH, dont la posture à adopter pour aborder l'illettrisme, mais aussi le harcèlement, l'égalité professionnelle et la sécurité
- Une campagne d'affichage soulignant le besoin de parler à son manager de ses besoins d'accompagnement (lire, écrire, compter, apprendre le français, utiliser un ordinateur), sans parler « d'illettrisme » ; des réunions de salariés permettant d'échanger de ces enjeux
- Des actions de sensibilisation conjointes autour de l'illettrisme et du handicap au regard d'enjeux communs de sensibilisation et parfois de cumuls de difficultés pour des salariés.



Les entreprises et leurs salariés témoignent

« Je pense qu'il est plus simple d'aborder d'abord le sujet de l'illectronisme en se concentrant sur l'utilisation des ordinateurs. Cela permet de créer un environnement de confiance et d'ouverture. Une fois que les employés se sentent à l'aise avec les outils numériques, nous pourrions ensuite les sensibiliser aux questions d'illettrisme de manière plus efficace. »

« Je sais que je ne suis pas tout seul, mais je n'en parle pas par peur des réactions des autres. »

« Je ne veux pas que ça se sache car je sais que mes collègues ne réagissent pas pareil. J'en ai déjà entendu se moquer. C'est très violent pour moi. »



En synthèse

Pilier « sensibiliser »



Ce qu'il faut retenir de l'enquête en ligne élargie

Un **besoin d'accompagnement des entreprises sur la sensibilisation et la communication en interne** autour de ces sujets

- **Plus de la moitié** des entreprises ne sait pas **comment aborder ces sujets** avec leurs salariés, tandis qu'un tiers ne perçoit pas l'intérêt d'une telle démarche, révélant **un enjeu majeur de prise de conscience et d'information**.
- En revanche, **20% des entreprises répondantes mènent des actions de sensibilisation** dont plus de la moitié auprès de l'ensemble de leurs salariés (23 entreprises). Parmi elles, les **petites et moyennes entreprises sont surreprésentées**.

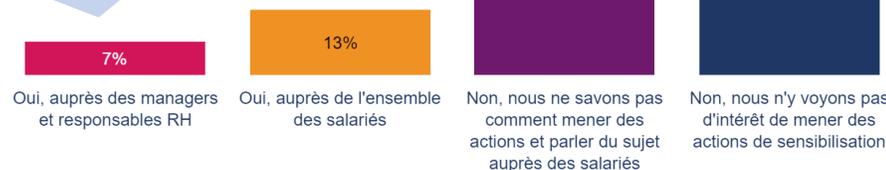
Les principales actions de sensibilisation menées : des **campagnes de communication** (affichages) ou de **communication interne ciblée**.

Extrait de l'enquête en ligne élargie – actions menées par les entreprises industrielles en matière de sensibilisation

Réponses effectives : 179

Taux de réponse : 100%

« Nous menons une campagne de sensibilisation auprès des managers pour adapter leur façon de parler et être plus vigilants à la bonne compréhension des difficultés rencontrées par le salarié »



Pilier sensibiliser

Points forts

- Quelques actions menées de **sensibilisation auprès des salariés sur le besoin d'accompagnement** quant aux compétences de base : affichage (échanges sur l'offre de formation, campagne sur l'illettrisme, etc.)
- Malgré un enjeu encore peu lisible et des disparités entre entreprises, des salariés interrogés font part d'une **confiance relativement bonne vis-à-vis du manager** pour aborder ce sujet, l'enjeu de la confiance est un axe essentiel à développer pour aborder l'illettrisme en entreprise
- **Un moindre tabou sur l'illectronisme**, parfois utilisé comme porte d'entrée pour aborder le sujet d'illettrisme

Points de vigilance

- Un **tabou sociétal** qui demeure, rendant difficile pour les salariés d'en parler et pour les responsables, d'identifier la problématique, **pouvant être accru dans le champ industriel** (insistance paradoxale sur la technique : « nous n'avons que des ouvriers qualifiés », « nous n'avons pas besoin d'être lettrés »)
- **Une difficulté à mettre un mot sur l'illectronisme**, exprimée par les responsables : définition propre de l'illectronisme au regard du FLE, point de vigilance sur la sémantique (« violence du mot d'illectronisme »), etc.



03.2

Pilier Repérer

Les principaux enseignements

Pilier « repérer »



Des freins structurels au repérage dans le secteur industriel :

- Le repérage des situations d'illettrisme constitue **un enjeu national complexe**, souvent freiné par une méconnaissance du phénomène, une sous-estimation de son ampleur ou encore une tendance à renvoyer la problématique à des difficultés individuelles. Dans le secteur industriel, ces freins se retrouvent potentiellement amplifiés par les **spécificités de l'organisation du travail**, avec un accent mis sur les compétences techniques et la standardisation des tâches, souvent jugées peu exigeantes en matière de lecture, d'écriture ou de calcul. Cela peut occulter des situations de fragilité, aussi bien **chez les opérateurs en production que dans les fonctions supports**.
- À cela s'ajoute une **culture professionnelle valorisant l'efficacité et la productivité**, qui rend parfois difficile l'expression des besoins ou des difficultés par les salariés eux-mêmes. Cette combinaison de facteurs crée un terrain peu propice au repérage proactif, pourtant essentiel pour mettre en place des actions d'accompagnement adaptées.

Des outils de repérage encore peu connus et mobilisés par les entreprises interrogées, qui identifient plutôt de manière informelle les salariés en difficulté, en lien avec une mutation de l'environnement de travail :

- Si les organismes de formation utilisent les **outils de l'ANLCI**, peu d'entreprises les connaissent et les proposent en interne pour le diagnostic et pour construire des parcours de formation. Les responsables (cadres RH, chef d'atelier, etc.) expriment par ailleurs, **un manque de connaissance des ressources existantes** (structures, institutions vers qui se tourner, ressources disponibles en ligne, etc.), **d'outillage et de formation** pour aborder les salariés concernés.
- La majorité des entreprises rencontrées repère de manière informelle les salariés en situation d'illettrisme. Des **faisceaux d'indices** permettent de repérer de manière indirecte les salariés en situation d'illettrisme et d'illectronisme, mais reposent souvent sur la **sensibilité individuelle des encadrants** : entretiens professionnels, informations remontées par les managers, difficultés lors des formations obligatoires, demande spontanée d'aide pour la réalisation de tâches écrites ou en ligne...
- La **mutation de l'environnement de travail** rend par ailleurs plus visibles les besoins des salariés en difficulté : la **dématérialisation générale des process et démarches**, notamment dans les démarches administratives internes (bulletins de paie, accès aux portails RH, déclarations personnelles, etc.) qui parfois mettent par ailleurs les salariés en difficulté dans la vie personnelle.

Focus sur des actions innovantes du panel d'entreprises

- Mise en place d'un test sur l'illettrisme dans le cadre du processus de recrutement
- Réalisation d'une communication auprès des élus et représentants du personnel dans le cadre de la GEPP⁷ pour une montée en compétence de ces effectifs
- Identification des collaborateurs de manière non routinisée. Du repérage des salariés effectué par les RH, au regard des demandes et des aides sollicitées, parfois sur des sujets personnels
- Mise en place d'ateliers d'accompagnement social, au cours desquels les salariés peuvent être repérés



Les entreprises et leurs salariés témoignent

« Quand je suis allé voir ma responsable pour en parler, j'ai eu peur qu'elle me licencie. »

« Pour en parler, il faut instaurer un climat de confiance. Après avoir pris le temps de l'écouter, un de mes salariés m'a confié ses difficultés et nous avons imaginé ensemble des solutions. Ses collègues n'étaient pas au courant, tout est resté confidentiel. Officiellement, il était en congé lorsqu'il assistait à ses formations. »

Les principaux enseignements

Pilier « repérer »



- Le **renforcement des exigences de traçabilité et de qualité** dans les processus industriels **limite les stratégies de contournement**, parfois utilisées par certains salariés pour masquer leurs difficultés (grande capacité de mémorisation, entraide informelle, etc.). Ces évolutions permettent aux encadrants ou collègues de repérer les signaux faibles dans les pratiques quotidiennes (protocole non suivi, réticence à l'usage de nouveaux outils, erreurs répétées, etc.). Il est à noter que cette capacité de repérage dépend à la fois de la sensibilité et de la sensibilisation à ces problématiques.

Vers une transformation managériale au service de l'apprentissage continu :

- Certaines entreprises s'engagent dans la formation et le soutien de leurs encadrants afin de transformer leur approche managériale, l'un des objectifs étant de passer d'une logique de la « **culture de la performance** » à une « **culture apprenante** ». Cette évolution vise à encourager le développement en continu des collaborateurs, en valorisant l'ensemble des compétences, au-delà de celles relevant de la technique.

Des parcours de formation tardifs, faute de repérage et de sensibilisation des salariés en difficulté :

- Des salariés en situation d'illettrisme ou maîtrisant de manière insuffisante le français (FLE) témoignent d'un long délai avant d'accéder à une formation adaptée à leurs besoins. Cela s'explique à la fois par le **manque de repérage en interne**, une absence de sensibilisation des encadrants, ou une difficulté à identifier soi-même ses besoins et par conséquent à connaître l'offre de formation existante sur ces sujets peu visibles.
- Sans action proactive de l'entreprise, ces situations s'invisibilisent et la mise en place d'un accompagnement adapté est retardée, alors qu'elle est essentielle en termes de gain d'autonomie, d'évolution professionnelle et de meilleure employabilité.

Une absence de mise à l'agenda de situations d'illettrisme ou d'illectronisme lors d'instances de représentants du personnel, freine également la mise en place d'actions adaptées à la résolution de ces enjeux, restant en dehors des priorités collectives.

Retours d'expérience des entreprises du panel



- Des personnes en difficultés au niveau du calcul plus difficiles à identifier, qui utilisent des méthodes alternatives comme le comptage avec des bâtons, et ont parfois plus de honte à solliciter de l'aide que leurs collègues ne maîtrisant pas la langue française.
- Des salariés dans le déni ou ayant déjà conscientisé leurs difficultés, mais s'auto-censurant et n'osant pas solliciter de l'aide.
- De solides compétences à l'oral pouvant parfois masquer certaines lacunes et complexifier le repérage des salariés
- Des situations d'absentéisme ayant pu parfois dissimuler des situations d'illettrisme ou d'illectronisme : certains salariés, en difficulté face aux exigences administratives ou numériques, trouvent des stratégies d'évitement, notamment en multipliant les arrêts maladie



En synthèse

Pilier « repérer »



Ce qu'il faut retenir de l'enquête en ligne élargie

Un **moindre repérage formel** des salariés en situation d'illettrisme et illettrisme par les entreprises interrogées mais une **identification du sujet non négligeable**

- **Chiffres clés** : 28% des entreprises identifient des situations sans diagnostic formel, 10% ayant des cas avérés
- Une importance des **échanges quotidiens dans le repérage des situations d'illettrisme et d'illectronisme** : la majorité des salariés repérés le sont **de manière indirecte via les échanges au quotidien** avec le salarié (82%). Les **entretiens professionnels** font partie des moments clés pour repérer les salariés, avec les **tests théoriques en formation**.

« Les passages obligatoires en e-learning notamment sur la sécurité révèlent des salariés ayant des lacunes à l'écrit »

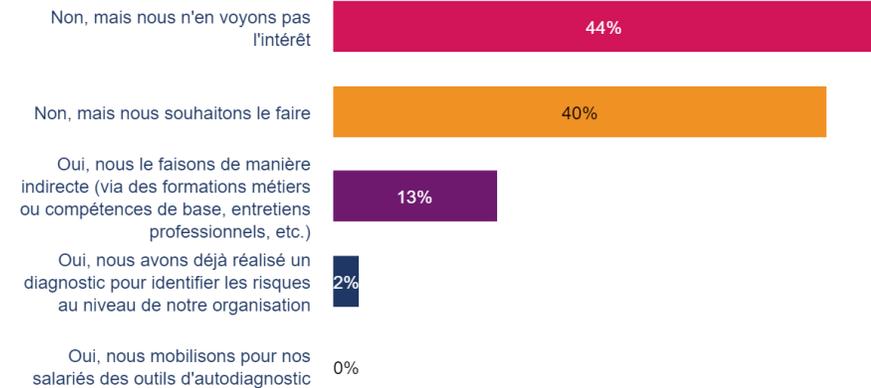
« Nous n'utilisons aucun outil. Ces sujets peuvent être abordés au cas par cas lors des divers entretiens »

- **Une disparité parmi les entreprises dans la perception du sujet** : un certain clivage entre une moitié d'entreprises exprimant le besoin d'être outillée dans le diagnostic et une faible moitié n'y voyant pas l'utilité.

Extrait de l'enquête en ligne élargie – outils utilisés par les entreprises industrielles pour repérer les salariés en situation d'illettrisme

Réponses effectives : 179

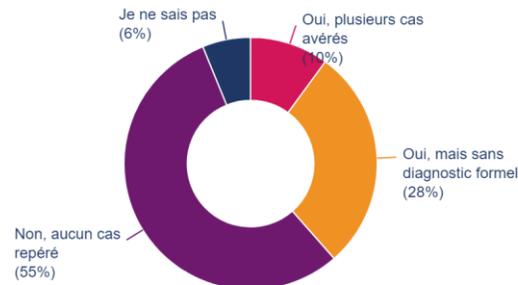
Taux de réponse : 100%



Extrait de l'enquête en ligne élargie – niveau d'identification par les entreprises de salariés dont le français est la langue maternelle, ayant des difficultés avec la lecture, l'écriture, le calcul ou le numérique

Réponses effectives : 179

Taux de réponse : 100%



Nuage de mots extrait de l'enquête en ligne élargie mentionnant les outils de repérage des situations d'illettrisme et d'illectronisme utilisés par les entreprises industrielles

Réponses effectives : 15

Taux de réponse : 63%





Les entreprises et leurs salariés témoignent

« Comme il n'y a plus de secrétariat, ça se voit davantage quand quelqu'un ne maîtrise pas les outils ou la langue. Avant, ces difficultés étaient invisibles et compensées par des stratégies détournées. »

« Il y a un intérêt à faciliter le quotidien des salariés en difficulté au niveau du français, dans le monde professionnel comme personnel. Le salarié que nous identifions écrit et parle le français, mais il ne sait pas envoyer un sms et est d'ailleurs élu du personnel. J'envoie des mails qu'il ne lit pas. »

« Les difficultés ne se limitent pas au cadre professionnel, elles impactent aussi l'autonomie au quotidien : démarches administratives dématérialisées comme les demandes de logement par exemple. L'isolement social peut aggraver la situation : parmi les personnes concernées, certaines sont isolées et d'autres peuvent s'appuyer sur leurs enfants pour les démarches et la maîtrise de la langue. »

	Points forts	Points de vigilance
Pilier sensibiliser	<ul style="list-style-type: none"> • Des modalités plurielles de repérage des situations d'illettrisme et d'illectronisme, en lien avec une mutation de l'environnement de travail : appui dans les démarches administratives accru avec la dématérialisation, accroissement des normes de traçabilité (compromettant les stratégies de contournement), sensibilité personnelle de certains managers, etc. • Une utilisation des outils de l'ANLCI par les organismes de formation et par quelques entreprises pour le diagnostic, des parcours de formation qui intègrent des diagnostics pré-formatifs • Des entreprises investies dans l'accompagnement des managers pour aller d'une « culture de la performance » à une « culture apprenante » permettant la valorisation de l'ensemble des compétences 	<ul style="list-style-type: none"> • Des difficultés nationales de repérage (méconnaissance, sous-estimation, individualisation des causes, etc.) potentiellement accrues dans l'industrie : insistance sur des compétences techniques et répétitives (masquant les besoins individuels et de l'ensemble des collaborateurs) • Des outils de repérage encore peu connus et mobilisés par les entreprises interrogées • Des salariés qui ont mis des années avant de s'inscrire dans un parcours de formation sur le volet « illettrisme » et « FLE » faute de repérage et/ou de sensibilisation (eux-mêmes ou leur responsable) • Une absence de mise à l'agenda de situations lors d'instances de représentants du personnel

03.3

Pilier Accompagner

Les principaux enseignements

Pilier « accompagner »



Une montée en compétence nécessaire pour des salariés plus agiles et maitres de leur parcours professionnel :

- Un défi majeur réside dans le fait que certains salariés ont été recrutés sans que la maîtrise de l'écrit ne soit un critère déterminant. Aujourd'hui, alors que l'environnement de travail se complexifie, ces salariés se retrouvent souvent confrontés à des obstacles qui **entravent leur progression professionnelle, les freinent dans l'utilisation de nouveaux outils notamment numériques**, etc. L'évolution professionnelle au sein de l'entreprise peut se retrouver ralentie par des compétences perfectibles en matière de lecture, d'écriture et de calcul.
- La lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme nécessite un **accompagnement sur du moyen à long terme des salariés**. Il ne s'agit pas seulement d'une intervention ponctuelle, mais d'une formation récurrente qui implique un véritable engagement de la part de l'employeur et de l'employé. En découle des enjeux cruciaux en termes d'organisation du temps de travail, **d'incitation et d'encouragement à l'acquisition de nouvelles compétences**, mais aussi de « **faire apprendre à apprendre** », afin d'armer les salariés pour s'adapter aux exigences d'un monde professionnel en constante évolution.

Des modalités d'accompagnement des salariés diverses mais une difficulté commune aux entreprises dans l'organisation logistique et opérationnelle des actions :

- Si un **faible lien entre les politiques de RSE et l'accompagnement des salariés dans le développement des compétences de base peut être observé**, un certain nombre d'entreprises déploient des actions d'accompagnement des salariés en difficultés, avec des modalités d'organisation variées.
- Les entreprises, quelque soit leur taille, rencontrent des **difficultés dans l'organisation du temps de travail, qui complexifie le départ en formation de leurs salariés**. Outre les contraintes financières, vécues de manière plus prégnante par les petites entreprises, l'un des obstacles majeurs réside dans la difficulté à pallier l'absence des salariés dans les unités de production et de garantir un roulement opérationnel dans ces dernières.
- Certaines entreprises optent pour des **accompagnements sur le temps de travail des salariés**, faisant intervenir des **formateurs externes ou ayant recours à des formations e-learning**, ce qui permet d'offrir des opportunités de développement professionnel tout en facilitant l'investissement du salarié. D'autres **formalisent des parcours de carrière**, qui combinent promotion professionnelle, formations qualifiantes et certifications sectorielles. Ces derniers sont souvent intégrés à une **politique globale d'employabilité des salariés**.

Focus sur des actions innovantes du panel d'entreprises



- Mise en place d'un parcours de formation obligatoire dans le cadre de la GEPP, avec un accompagnement par le GRETA (formation Cléa, Projet Voltaire), ainsi que par Purple Campus (Digital Citizen, la Souris Apprivoisée)
- Mise en place d'une politique d'accompagnement de l'employabilité et d'un parcours de carrière formalisant pour chaque passage de grade une évaluation pré-formatrice et une formation certifiante sectorielle (CQPM⁸) ou interne à l'entreprise
- Création d'une formation de remise à niveau en français avec un intervenant extérieur, à laquelle s'ajoute des ateliers de prise en main des outils numériques (smartphone, ordinateur) et la cybersécurité



Les entreprises et leurs salariés témoignent

« Chez nous, la formation proposée se déroule sur le temps de travail du salarié, avec un peu de travail personnel à la maison, mais pensé pour ne pas surcharger. Il n'y pas volontairement de certification ni d'examen, sinon ça aurait été un frein à la participation. »

« On a voulu bien faire avec une formation intensive sur le temps de travail, mais l'impact sur l'organisation a été trop lourd. Finalement, ceux qui s'accrochent sont ceux qui ont un vrai projet derrière. »

⁸ Certificat de Qualification Paritaire de la Métallurgie



Les principaux enseignements

Pilier « accompagner »



- Enfin, une **logique de pair-aidance et de mentorat interne** se développe chez d'autres entreprises, où les apprenants bénéficient de l'accompagnement d'opérateurs ou inversement (logique de « reverse mentoring »). Renforçant en parallèle la cohésion interne à l'entreprise, ce type d'accompagnement personnalisé permet de proposer un soutien adapté aux besoins des salariés, tout en favorisant la déstigmatisation des situations d'apprentissage.
- Outre les accompagnements déployés auprès des salariés, **quelques actions d'adaptation de l'environnement de travail aux situations d'illettrisme** sont initiées (adaptation des supports écrits en Facile à Lire et à Comprendre, etc.). Ces actions palliatives sont majoritairement mises en place dans des entreprises ne disposant pas des ressources et de l'outillage nécessaires pour lancer des actions concrètes d'accompagnement.

Un besoin d'adaptation des formations aux spécificités des opérateurs industriels pour maximiser l'engagement et la participation des salariés :

- Les entreprises interrogées soulèvent un **besoin de convaincre les salariés en situation d'illettrisme et d'illectronisme repérés de suivre les actions de formation** proposées. Au-delà d'un besoin d'aiguillage sur la posture et la sémantique à adopter, certaines entreprises jouent sur le format de l'accompagnement, en privilégiant les **approches ludiques et innovantes**. Cela permet de rendre les formations plus accessibles et efficaces pour des publics qui peuvent rencontrer des difficultés dans des formats plus théoriques. Par ailleurs, la question de la **récurrence des formations proposées** se pose, en termes de maximisation de l'engagement des salariés et de l'efficacité de l'apprentissage.
- De leur côté, les **organismes de formation, en particulier ceux entrant dans la démarche « APP⁹ »**, témoignent d'une évolution notable dans leur approche de la formation, en termes de sémantique et de parcours d'accompagnement. Ces évolutions se traduisent notamment par une **valorisation accrue des personnes, des compétences, l'usage de supports pratiques parfois éloignés de l'environnement de travail (ex. des supports numériques)** et une **utilisation de la pair-aidance**, pour rendre les processus d'apprentissage plus efficaces et applicables.
- Ces **mutations se diffusent peu à peu au sein des entreprises**, notamment à travers l'évolution des compétences managériales en interne, contribuant à **une transformation progressive des pratiques en matière de révélation et développement des talents**.

Focus sur des actions innovantes du panel d'entreprises



- Mise à disposition d'ordinateurs et actions de médiation pour favoriser la formation autonome autour du numérique (compteur d'heures de 20h), ainsi que des mises à disposition de formation comme le parcours PIX¹⁰
- Proposition de formations ludiques en réalité virtuelle autour du process qualité
- Actions de reverse mentoring entre des « jeunes salariés » et des opérateurs autour du numérique
- Des actions ponctuelles d'adaptation de documents écrits/livrets d'accueil type FALC¹¹, des solutions palliatives avec une approche correctrice et non structurée, sur laquelle l'entreprise s'interroge pour aller plus loin
- À l'issue de la certification CléA¹², un encart dans la newsletter de l'entreprise a mis en lumière les trois bénéficiaires, leur parcours et leur retour d'expérience, pour valoriser leur investissement et engagement dans la démarche

⁹ Atelier de Pédagogie Personnalisée

¹⁰ PIX : plateforme en ligne pour évaluer, développer et certifier ses compétences numériques

¹¹ Facile à Lire et à Comprendre

¹² CléA : référentiel d'évaluation permettant de valider un socle de connaissances et de compétences professionnelles



Les principaux enseignements

Pilier « accompagner »



Cependant, il est observé de manière récurrente **une absence de réévaluation formelle des compétences des salariés après les parcours dans la plupart des entreprises ayant engagé des actions de formation**. Ce manque de suivi limite la capacité des entreprises à mesurer les effets concrets des apprentissages et réduit également les opportunités de valorisation des acquis.

En revanche, certaines entreprises décident de **mettre en avant en interne les salariés ayant participé à des actions de formation et obtenu des certifications**, pour dédramatiser le processus de formation et encourager ceux qui hésitent encore à s'investir dans un parcours de formation (actions symboliques de communication, de remise de diplôme certifiant, etc.).

En synthèse

Pilier « accompagner »



Ce qu'il faut retenir de l'enquête en ligne élargie

Un **manque d'actions structurées** reflétant un besoin d'accompagnement dans l'identification et la prise en charge de ces enjeux

- **Chiffre clé** : 9% d'entreprises mettant en place des formations sur les compétences de l'écrit
- **Un faible nombre d'entreprises investies concrètement**, avec un accompagnement reposant surtout sur des initiatives ponctuelles soutenues par le management et le service RH
- Près d'un cinquième des répondants investit dans l'accompagnement individualisé (mentorat, tutorat).
- **Seules 10% des entreprises répondantes proposent des formations restreintes aux compétences de la lecture, de l'écrit et du calcul.** Certaines alertent sur le fait que certaines formations individuelles proposées aux salariés concernés sont refusées.
- **Sur le volet illectronisme**, un faible nombre d'entreprises met à disposition du matériel ou des formations/ateliers sur la maîtrise des outils informatiques

« Notre entreprise propose un support accru lors de formations informatiques. »

« C'est plus habituellement le service RH qui est en appui de ces salariés en difficulté : formation aux démarches administratives (CAF, CPAM, France Travail... avec son smartphone). »

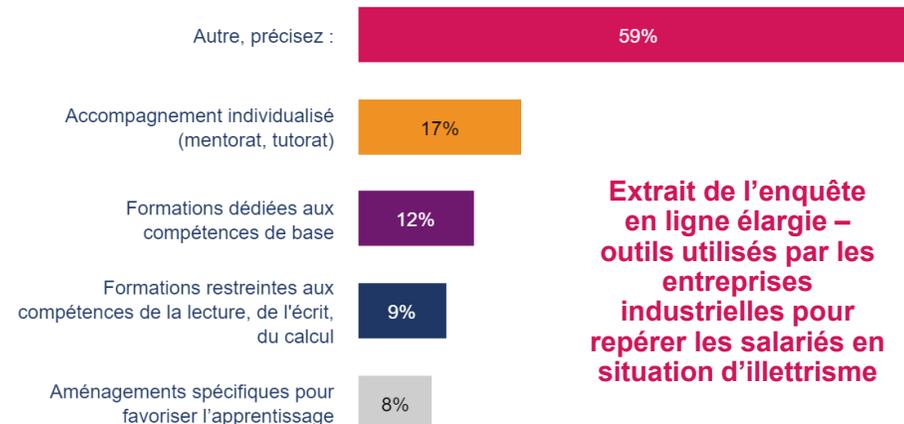
Les entreprises et leurs salariés témoignent

« Accompagner des salariés en difficulté linguistique, ça demande du temps et des outils adaptés. Il faut aussi convaincre les chefs d'atelier que ça vaut le coup, sinon, ça bloque. »

« Il faut se battre avec le responsable d'atelier pour dégager du temps pour les salariés. Même pour les salariés de nuit, on a pu s'adapter : quand on explique que c'est pour éviter les erreurs, tout le monde comprend l'intérêt. »

Réponses effectives : 179

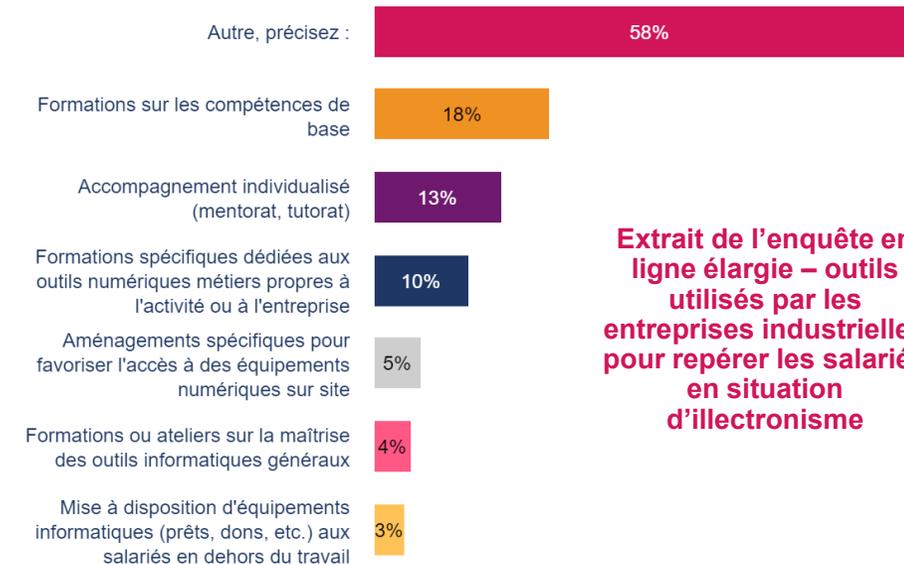
Taux de réponse : 100%



Extrait de l'enquête en ligne élargie – outils utilisés par les entreprises industrielles pour repérer les salariés en situation d'illectronisme

Réponses effectives : 179

Taux de réponse : 100%



Extrait de l'enquête en ligne élargie – outils utilisés par les entreprises industrielles pour repérer les salariés en situation d'illectronisme



En synthèse

Pilier « accompagner »



Ce qu'il faut retenir de l'enquête en ligne élargie

Des entreprises peu matures sur le sujet, ayant surtout besoin d'un accompagnement pour apprendre à en parler et à l'aborder avec les salariés concernés, plutôt que sur l'organisation des dispositifs d'accompagnement et la dimension partenariale de montage de projet

- Le sujet le plus prioritaire selon les entreprises est le fait de convaincre un salarié de participer à un dispositif ou à un accompagnement
- Les entreprises souhaitent également être outillées sur la manière d'aborder le sujet avec un salariés de manière individuelle, de savoir parler d'illectronisme et d'illectronisme au sein de l'entreprise
- En troisième place figure le sujet du repérage des salariés concernés

Les entreprises et leurs salariés témoignent

« Lutter contre l'illectronisme et l'illectronisme, c'est un devoir pour l'entreprise, si la formation dure 6 mois, c'est un investissement pour l'entreprise et l'employé. Il faut qu'ils y croient, on ne peut pas le faire à leur place. »

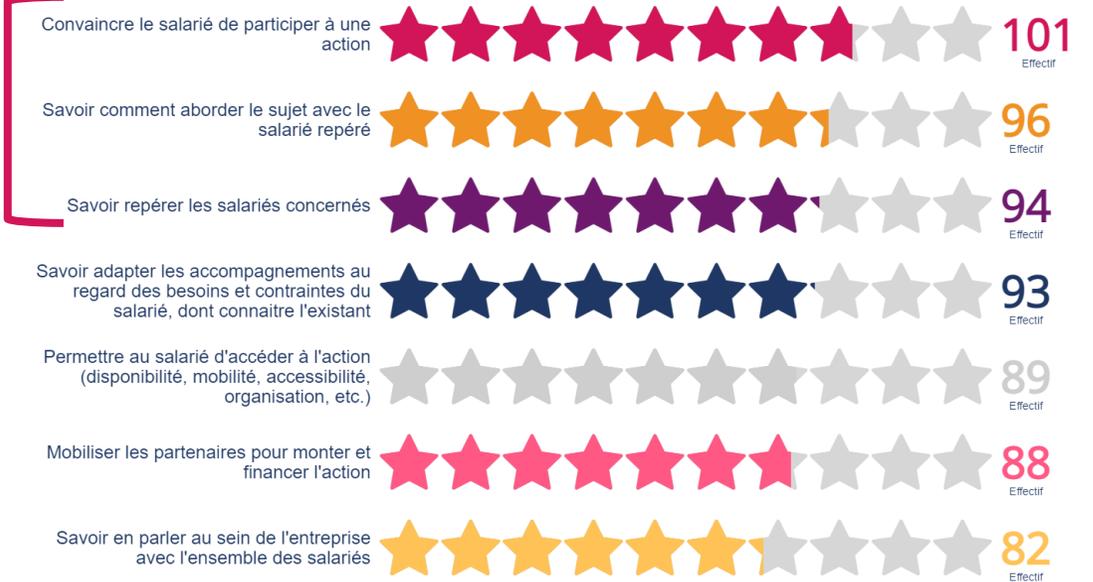
« Certains salariés nous disent : « Je suis proche de la retraite, alors ça ne sert à rien ». D'autres : « J'ai le CDI donc quel est l'intérêt ? ». J'ai réussi à convaincre un salarié, qui ne peut pas aider son enfant dans ses devoirs scolaires».

« Je suis allé en toute confiance en formation car j'ai senti que ma responsable me comprenait et qu'elle m'aiderait pour y arriver. Ça fait du bien de se sentir aidé alors qu'on a galéré toute notre vie. »

Extraits de l'enquête en ligne élargie – classement par ordre de priorité des sujets sur lesquels les entreprises industrielles estiment avoir le plus besoin d'un accompagnement

Réponses effectives : 131

Taux de réponse : 73%





Pilier sensibiliser	Points forts	Points de vigilance
	<ul style="list-style-type: none">• Des entreprises visitées mettant en place des actions de formation sur le temps de travail des salariés (venue de formateurs) parfois via un système innovant de crédit formation interne• Des entreprises formalisant des parcours de carrière mêlant : promotion professionnelle, parcours qualifiant et certification sectorielle – en lien avec une politique d’employabilité des salariés• Une logique de pair-aidance et de mentorat interne menée entre apprenants et opérateurs participant à la cohésion interne, d’un accompagnement adapté et d’une déstigmatisation• Des entreprises conscientes du besoin d’adapter le format des formations aux spécificités des opérateurs de l’industrie (besoin de format ludique et concret)• Des organismes de formation interrogés (les APP⁵ en particulier) témoignent d’une évolution dans le champ de la formation : la posture, la sémantique, le parcours d’accompagnement (valorisation des compétences, pair aidance, concret, etc.)• Outre l’accompagnement, quelques actions d’adaptation de l’environnement de travail aux situations d’illettrisme : dont affiches de sécurité en FALC⁶	<ul style="list-style-type: none">• En raison du tabou, des salariés parfois accompagnés à l’insu de leurs collègues au sein de petites entreprises• Des salariés ayant été recrutés par le passé sans considération de leur maîtrise de l’écrit, dont l’environnement de travail se complexifie, et se retrouvent empêchés dans leur parcours et leur évolution professionnelle• Des compétences à conforter qui nécessite un accompagnement de moyen-long terme (récurrence, soutien, etc.) et soulève des enjeux d’incitation autant que de disponibilité, un enjeu à « faire apprendre à apprendre »• Des difficultés dans l’organisation du temps de travail pour permettre le départ en formation de salariés (difficultés à constituer un collectif)• Des difficultés financières pour le départ en formation exprimées par de petites entreprises, rejoignant les enjeux d’organisation du travail• De très faibles liens entre « politiques RSE » et « accompagnement dans les compétences de base » (une nuance à apporter via l’enquête)• Des contextes organisationnels complexes pour les grands groupes compromettant des stratégies intégrées (indépendance des sites, organisation internationale par secteurs croisés avec une direction nationale des ressources humaines, etc.)

⁵Atelier de Pédagogie Personnalisée
⁶Facile à Lire et à Comprendre

En synthèse

Schéma du parcours d'une entreprise dans son appréhension et investissement des sujets relatifs à l'illettrisme et l'illectronisme

- **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. Elle adapte progressivement les missions du salarié à l'acquisition de ces nouvelles compétences et formalisera son suivi dans un outil de suivi de parcours dédié.
- **Entreprise qui accompagne concrètement** - L'entreprise anticipe au mieux les modalités de départ en formation et, en concertation avec le salarié et son équipe, l'organise et 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.
- **Entreprise qui construit un projet de formation adapté** - L'entreprise repère le besoin et parle 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 de montée en compétences tout au long du parcours, à l'occasion des passages de grades et en mobilisant des formations certifiantes. Elle mobilise son conseiller formation d'OPCO 2i pour étudier le projet de formation des salariés.
- **Entreprise qui objective et pose un diagnostic** - De manière concomitante, 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 étapes d'évaluation lors du parcours professionnel de montée en compétences. Elle accompagne en continu les managers à repérer les situations, savoir poser un diagnostic avec les salariés. Elle anticipe les évolutions de l'environnement de travail (nouvelles machines, nouveaux processus interne numérique, etc.) comme des temps opportuns pour repérer et accompagner.
- **Entreprise qui en parle et en fait parler** - L'entreprise mène des actions de communication sur le sujet auprès de l'ensemble des salariés, rappelant les processus RH, la possibilité d'en parler, de faire évoluer les représentations, etc. Elle peut proposer des espaces dédiés d'échanges, en individuel ou collectif, mobilisant un réseau de salariés engagés ou via les représentants du personnel (CSE).
- **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, pour échanger en retour avec les équipes autour de ces sujets et adopter une posture bienveillante
- **Entreprise qui s'investit** - L'entreprise cherche à définir son plan d'actions sur les différents piliers « sensibiliser, repérer, accompagner » et intègre progressivement ce chantier de manière transversale dans sa feuille de route.
- **Entreprise qui s'interroge** - L'entreprise sonde en interne le niveau d'investissement du sujet (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 autodiagnostic et référentiel de questionnement commun. Elle mobilise les outils existants posant un premier diagnostic de l'exposition possible de l'entreprise aux situations d'illettrisme et d'illectronisme.
- **Entreprise qui s'intéresse** - Accédant à une documentation et prenant conscience de l'ampleur du phénomène, la direction de l'entreprise souhaite se pencher sur la manière de travailler le sujet. Elle peut mobiliser l'ANLCI pour mieux connaître le sujet, incluant sa complexité et ses différents aspects ou spécificités. Elle peut prendre contact avec OPCO 2i pour accéder à un outillage complet.
- **Entreprise qui débute son parcours** - L'illettrisme n'est pas une problématique connue et identifiée. La direction n'est pas consciente de son existence, les salariés concernés la cachent.



04

Recensement des outils existants

Panorama des outils existants

Les outils de positionnement, de certification et les formations à disposition

Outils de positionnement



EVA, un service à destination des **centres de formation pour apprentis (CFA)** qui permet d'évaluer les compétences de base des apprentis, de manière ludique et rapide (les tests sont conçus sous forme de jeux)



EVAGILL, un **outil de diagnostic et d'évaluation** qui s'adresse aux acteurs de l'entreprise et des organisations publiques (responsables, DRH, responsables formation) et permet de proposer des plans d'actions adaptés aux salariés

L'ANLCI a coconstruit, avec 37 organisations du monde du travail et de la formation, une boîte à outils « **Les Incontournables** » à destination des entreprises, OPCO et organismes de formation pour accompagner les salariés en situation d'illettrisme et d'illectronisme vers la formation et sécuriser leur parcours

Outils de certification



CléA, un **référentiel d'évaluation permettant de valider un socle de connaissances et de compétences professionnelles**, utile pour identifier les compétences acquises par les salariés (dont le numérique)



Le Projet Voltaire, une **plateforme en ligne de remise à niveau en orthographe et en expression écrite**, qui propose des parcours personnalisés basés sur les besoins de chaque utilisateur, de façon ludique. Une certification est délivrée à l'issue du parcours



Pix, le **service public en ligne pour évaluer, développer et certifier ses compétences numériques** en ligne

Formations



La démarche DUPLEX, une **démarche de formation qui combine l'acquisition des compétences numériques de base avec d'autres compétences comme la lecture et l'écriture**. L'ANLCI a assuré la formation d'un vivier de 27 professionnels, en capacité de former des formateurs, des intervenants et des formateurs d'intervenants à la démarche DUPLEX.



L'AFEST (Action de Formation En Situation de Travail), une **expérimentation spécifique dans le cadre de l'AFEST a été menée pour développer les savoirs de base** indispensables au développement d'une activité, par le biais de deux séquences (une mise en situation dans une réelle activité de production, puis une séquence de prise de recul accompagnée par un formateur pour consolider et expliciter les apprentissages en savoirs de bases)



Les Bons Clics, une **plateforme et centre de ressources** développés par WeTechCare et Emmaüs Connect, qui teste les publics sur leur niveau de connaissance et les forment sur les bases du numérique et les services en ligne, pour développer les compétences des individus et les rendre autonomes

- **Des serious games** : des jeux vidéos destinés aux personnes en situation d'illettrisme, ont pour but de les aider à progresser en lecture et écriture de façon ludique. C'est le cas d'Imagana développé par Formagraph ; le Serious Game sur l'illettrisme et le monde du travail proposé par CEFAP ou Time Explorer de l'OPCA-Transports



Panorama des outils existants

Comparatif des outils

Outil	Avantages	Points de vigilance
	<ul style="list-style-type: none"> L'outil EVA est gratuit Identification rapide des situations d'illettrisme chez les apprentis Fourniture d'un bilan individuel des compétences maîtrisées pour une meilleure orientation vers les dispositifs de formation et éventuellement pour construire un parcours de formation individualisée 	<ul style="list-style-type: none"> Un périmètre restreint aux centres de formation pour apprentis et leurs alternants La proposition de faire réaliser ce test à un apprenti représente en soi un frein à son exploitation
	<ul style="list-style-type: none"> Gratuité Outil de prévention mesurant les risques d'illettrisme dans une organisation Outil spécifique au monde professionnel, permettant un diagnostic rapide et précis avec une grande facilité d'utilisation L'outil numérique en ligne propose également une analyse et une tendance à partir du diagnostic 	<ul style="list-style-type: none"> L'observation des organisations et nécessaire. Elle doit être menée à plusieurs au sein de l'entreprise pour construire une solution opérante Une nécessité de sensibiliser en interne des managers ou responsables RH pour une exploitation efficace, ainsi que d'un suivi rigoureux
	<ul style="list-style-type: none"> Outil de standardisation de la qualification, au service de la certification des compétences, de l'employabilité et la mobilité professionnelle des personnes De portée nationale, certification unique et interprofessionnelle reconnue dans tous les secteurs et par tous les acteurs Approche globale des compétences 	<ul style="list-style-type: none"> Durée du parcours parfois long (évaluation initiale > formation > évaluation finale) Outil scindé en 3 types de certification avec un cloisonnement entre compétences de base et numériques Outil à impact limité pour les personnes ayant un degré important d'illettrisme : une remise à niveau plus ciblée et intensive peut être nécessaire en amont.

Panorama des outils existants

Comparatif des outils

Outil	Avantages	Points de vigilance
Projet Voltaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Une approche numérique innovante avec une plateforme en ligne intuitive, ludique et interactive qui utilise des technologies « adaptive learning » • Une proposition de formation individualisée grâce à un test d'auto-positionnement initial • Une large couverture des compétences : orthographe, grammaire, conjugaison, syntaxe, expression écrite et vocabulaire, utiles dans de nombreux contextes professionnels. 	<ul style="list-style-type: none"> • Payant • Si le public est en difficulté avec les outils numériques, sa mise en œuvre nécessite l'accompagnement par un formateur • Impact limité sans suivi, nécessitant une forte implication de l'entreprise dans le suivi des formations et l'accompagnement des salariés
Démarche 	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation contextualisée : permet d'identifier les compétences mobilisées dans les situations de travail réelles, en partant des pratiques professionnelles des salariés • Approche globale et qualitative combinant observation, entretien et mise en situation, pour une compréhension fine des besoins de formation • Implication des acteurs de terrain : favorise l'engagement des encadrants et des RH, en les intégrant dans la démarche d'analyse des compétences • Mise en visibilité des savoirs informels : valorise les compétences déjà acquises sur le terrain, même non certifiées, et peut renforcer la reconnaissance interne des salariés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Processus long et exigeant : nécessite du temps, une coordination étroite entre les différents acteurs et une planification rigoureuse • Mobilisation importante des ressources internes : demande la disponibilité des encadrants, responsables RH, et parfois des consultants externes • Pas directement certifiant : ne débouche pas sur une certification formelle • Reproductibilité limitée : peut être difficile à mettre en œuvre à grande échelle dans des structures aux moyens limités.

Panorama des outils existants

Comparatif des outils

Outil	Avantages	Points de vigilance
	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuité • Approche ludique et progressive avec des contenus de base (gestion des e-mails, navigation sur internet, utilisation des services en ligne...) • Proposition de ressources spécifiques pour les formateurs et les encadrants, ce qui facilite l'intégration de l'outil dans les démarches pédagogiques des entreprises 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientation numérique exclusive, ne couvrant pas les compétences de base • Contenus parfois trop généraux ; n'offre pas de certification reconnue • Impact limité sans un soutien structuré de l'entreprise (temps dédié, accompagnement)
	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuité dans sa version de base • Une certification officielle, élaborée sous l'égide du ministère de l'Education nationale et reconnue • Formation en autonomie et interactive, permettant aux utilisateurs de progresser à leur rythme grâce à des modules stimulants, disponibles sur ordinateur, tablette ou smartphone 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientation numérique exclusive, ne couvrant pas les compétences de base • Ne convient pas à des utilisateurs totalement débutants en numérique ou en situation d'illectronisme • Une absence de personnalisation métier

05

Annexes



Date de création : NC

Organisme créateur :
ANLCI

Objectif principal : mesure
des risques d'illettrisme
dans une organisation

Fiche-outil

Méthodologie employée

- Outil de prévention pour la gestion des situations d'illettrisme en milieu professionnel
- Participe à la sensibilisation des managers
- Toutes les entreprises ayant participé à l'étude et étant accompagnées par OPCO 2i sont passées par Ev@gill

Modalités de déploiement - accessibilité

- Gratuit
- Déployé par l'ANLCI
- Durée moyenne du test : environ 5 minutes
- S'adresse aux acteurs de l'entreprise et des organisations publiques (responsables, DRH, responsables formation) et propose des plans d'actions aux entreprises

Conditions de réussite / points de vigilance

- Un besoin de mobiliser les managers de proximité et responsables RH en amont pour intégrer pleinement l'outil dans une démarche RH ou de développement des compétences.



[Evagill](http://www.evagill.fr)



Date de création : 2015

Organisme créateur :
Certif'Pro

Objectif principal : certifier
la maîtrise des savoirs de
base d'une personne

Fiche-outil

Méthodologie employée

- Référentiel d'évaluation permettant de valider un socle de connaissances et de compétences professionnelles, utile pour identifier les compétences acquises par les salariés
- Trois types de certification CléA existants : sur les compétences fondamentales ; sur les compétences digitales ; et sur les compétences managériales
- Le module relatif au numérique a pour objet l'acquisition des connaissances et des compétences relatives aux usages fondamentaux du numérique au sein d'un environnement de travail.

Modalités de déploiement - accessibilité

- S'adresse principalement à des salariés et demandeurs d'emploi sans diplôme
- Certification éligible aux dispositifs de financement (CPF, plan de formation...)
- Orientation par un prescripteur (employeur, Région, France Travail...)
- Si la personne se tourne volontairement vers CléA, besoin de s'adresser à un conseiller d'un organisme évaluateur (CléA) pour ouvrir un dossier, évaluer ses connaissances et compétences professionnelles ; le dossier de la personne est examiné par un jury, qui délivre la certification CléA

Conditions de réussite / points de vigilance

- Deux référentiels de compétences et de certification ont été créés par CléA : un référentiel sur les connaissances et compétences professionnelles et un relatif aux usages des fondamentaux du numérique (CléA numérique)
- Durée du processus



[Cléa](#)



Date de création : 2017

Organisme créateur :
WeTechCare

Objectif principal : guider
et former les aidants
numériques

Fiche-outil

Méthodologie employée

- Plateforme d'apprentissage en ligne, co-construite pendant plus d'un an avec des acteurs de terrain (notamment sur le département du Morbihan), pour lutter contre l'exclusion numérique.
- Mise à disposition de contenus pédagogiques, et de modules pour guider et former les aidants numériques qui interviennent auprès des publics en situation d'illectronisme, en proposant des ressources thématiques et ludiques ; un espace de formation prévu sur la plateforme pour les apprenants, avec un suivi partagé avec l'aidant numérique de la progression des personnes accompagnées

Modalités de déploiement - accessibilité

- Gratuit
- S'adresse aux aidants/médiateurs numériques
- Mise à disposition d'outils de diagnostic comme des trames d'entretiens, exercices de mise en situation... pour estimer le niveau numérique des publics et trouver la posture d'accompagnement à adopter

Conditions de réussite / points de vigilance

- Une bonne accessibilité de la plateforme peut passer par la mise à disposition de matériel (ordinateurs, tablettes, smartphones)
- La plateforme doit également être présentée comme un levier pour l'insertion professionnelle ou le développement personnel, afin de motiver les utilisateurs à s'engager dans une démarche de formation.



[Les Bons Clics](#)



Date de création : 2016

Organisme créateur : start-up d'Etat constituée en GIP

Objectif principal :
évaluer, développer et certifier ses compétences numériques en ligne

Fiche-outil

Méthodologie employée

- Service public en ligne permettant d'évaluer, de développer et de certifier ses compétences numériques.
- Outil testé dans sa version bêta auprès de panels de lycéens, étudiants, collaborateurs d'entreprises, enseignants, syndicats et DRH.
- Initiative publique française partagée à l'échelle internationale et soutenue par l'UNESCO (traductions disponibles en plusieurs langues).
- Les tests Pix évaluent la maîtrise dans 5 domaines et sur 16 compétences numériques du Cadre de référence européen DigComp.

Modalités de déploiement - accessibilité

- Des tests ludiques-apprenants sont accessibles gratuitement pour tous les niveaux de débutant à experts. La certification est à différents dispositifs de financement (CPF, plan de développement des compétences, etc...)
- L'évaluation certifiante se déroule dans un centre agréé ou dans un établissement scolaire (1h45 de test, 32 questions)

Conditions de réussite / points de vigilance

- Un enjeu fort de formation des utilisateurs à PIX : bien que la plateforme soit accessible et intuitive, un accompagnement est nécessaire pour se familiariser avec l'interface et les modules d'évaluation.
- Une formation peut initialement être mise en place pour expliquer le fonctionnement de la plateforme Pix Orga, les objectifs d'évaluation, et l'interprétation des résultats.
- Pour certains publics plus éloignés du numérique, un besoin d'accompagnement par des formateurs internes à l'entreprise ou des coachs peut être indispensable.



[Pix](#)



 [observatoire-competences-industries.fr](https://www.linkedin.com/company/observatoire-competences-industries)
