

0 800 11 10 35

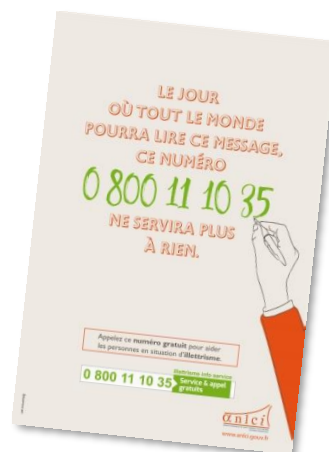
Illettrisme Info Service

**Un numéro gratuit pour trouver  
une écoute attentive, une information locale,  
une offre de service dans sa région**

Gros plan sur ce service porté par l'ANLCI, et animé par les Centres Ressources Illettrisme sur les territoires, pour accompagner les personnes confrontées à l'illettrisme et leur entourage.

## Au sommaire

- Présentation et rappel du service,
- Un outil indispensable chaque mois de septembre pendant les Journées Nationales d'Action contre l'Illettrisme
- Interview de la chargée de mission régionale de l'ANLCI en Martinique, Céline Jérôme (AGEFMA)
- Témoignage du directeur du CRIA 45, Mathieu Juchet



0 800 11 10 35

Illettrisme info service

Service & appel  
gratuits

**Le numéro Illettrisme Info service : un numéro gratuit pour trouver une information locale, une offre de service**

Ce service de numéro dédié aux problématiques d'illettrisme existe depuis 1994, initié par la délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle, sous la forme d'un numéro indigo. Animé et financé par l'ANLCI, porté pour la plupart des régions par les Centres Ressources Illettrisme (par l'ANLCI directement dans les autres cas), ce numéro est devenu totalement gratuit à l'été 2015 en se transformant en numéro Illettrisme Info Service, à l'initiative de l'ANLCI qui a souhaité en faire un outil clé, notamment dans le cadre du mouvement des Journées Nationales d'Action contre l'Illettrisme (chaque année autour du 8 septembre, voir site [www.illettrisme-journees.fr/](http://www.illettrisme-journees.fr/)). En mars 2016, l'agence a lancé une campagne de promotion de ce numéro, relayé par les Centres Ressources Illettrisme, avec la diffusion de supports d'information (marque-pages, affiches, bannières...) sur un principe de communication décalé de type : « le jour où tout le monde pourra lire ce numéro, il ne servira plus à rien » et autres déclinaisons.

**Qui appelle ce numéro ?** Les personnes concernées, leur entourage, les professionnels et prescripteurs (DRH, conseillers Pôle emploi, Missions locales, etc.), les organismes de formation, structures d'insertion, associations, opérateurs publics, ...

**Quelles questions récurrentes ?**

Je connais une personne en difficulté, comment l'aider ?

J'ai entendu un témoignage à la radio, je suis moi-même très gêné avec l'écriture, la lecture, avec les outils numériques, comment faire ?

Vers qui orienter cet usager que je devine en grande difficulté avec les compétences de base ?

Existe-il des formations de base dans ma région ?

**Quelles réponses ?** Les équipes des CRIA et de l'ANLCI, qui répondent au numéro Illettrisme Info Service peuvent informer les personnes et les renvoyer aux solutions locales adaptées en consultant les cartographies existantes, en pointant des personnes ressources sur les territoires.

**Un support clé pendant les Journées Nationales d'Action contre l'Illettrisme (JNAI)**

Pendant la semaine du 8 septembre, pendant laquelle se tiennent les manifestations des Journées Nationales d'Action contre l'Illettrisme, ce numéro constitue **un outil majeur**. A l'occasion des 400 opérations qui sont proposées, chaque année, sur les territoires pour sensibiliser le plus grand nombre à la prévention et la lutte contre l'illettrisme, ce numéro est largement relayé, diffusé aux professionnels, bénévoles, personnes concernées, grand public, etc., notamment lors des nombreuses portes ouvertes.

Le numéro Illettrisme Info Service est communiqué aux médias pour compléter l'abondance d'articles qui ponctuent cette mobilisation qui représente un coup de projecteur essentiel pour changer de regard sur les personnes concernées par l'illettrisme et sur les moyens de sortir de cette situation.

On constate ainsi un **pic d'appel très net chaque mois de septembre sur le numéro**. En effet, les personnes concernées et leur entourage nous indiquent qu'en entendant les témoignages diffusés durant cette période sur les difficultés avec les compétences de base et les solutions pour y remédier, elles trouvent l'impulsion, le courage de décrocher leur téléphone et d'interroger les relais locaux sur les moyens d'agir proches de chez eux.

Un effort d'information reste cependant à faire pour proposer un meilleur accès à ce service tout au long de l'année, pour informer largement sur l'existence de ce service et pour réaffirmer partout, largement, que l'illettrisme n'est pas une fatalité et que l'on peut réapprendre, à tout âge.

Dans le cadre de la campagne 2019 des JNAI « [Quand on apprend, le moindre progrès est un victoire](#) », et parce que seront valorisées les réussites, les victoires des apprenants tout au long de leur chemin pour sortir de l'illettrisme, la communication sur ce numéro sera plus que jamais essentielle et **l'ANLCI se tient à vos côtés pour vous appuyer dans vos démarches**

## S'appuyer sur le numéro Illettrisme Info service pour mieux répondre aux besoins des personnes et amplifier les partenariats



**Les Journées Nationales d'Action contre l'Illettrisme (JNAI), temps fort de communication autour du numéro Illettrisme Info Service, en Martinique**

**Entretien avec Céline Jérôme, correspondante régionale ANLCI, responsable du Centre Ressources Illettrisme au sein de l'AGEFMA.**

” En Martinique, nous avons, au départ, deux lignes différenciées.

Lorsque l'AGEFMA a signé en 2016 le canevas national des Centres Ressources Illettrisme, mis à jour par l'ANLCI, nous avons fait le choix de conserver uniquement le numéro national Illettrisme Info Service qui nous permettait d'avoir une ligne accessible gratuitement depuis un portable, ce qui est très important pour notre territoire.

Pour le faire connaître, le relayer à la fois auprès de nos partenaires et du grand public, je l'insère systématiquement sur nos supports : plaquettes d'information, kakémonos et le promeut lors de nos participations à des salons, sur des stands, lors de matinées d'information, par exemple. Le constat est clair, nous avons un rebond sur les appels après les campagnes d'information dédiées. Grâce à ce maillage de l'information, lorsque les personnes font une recherche de formation aux savoirs de bases, de remise à niveau en Martinique ou encore si elles souhaitent s'informer sur l'illettrisme, elles arrivent rapidement sur le numéro Illettrisme Info Service. Je le rappelle aussi dans le cadre des sensibilisations, des réunions d'information et des groupes de travail pour le suivi du plan régional de prévention et de lutte contre l'illettrisme. Les prescripteurs (Missions locales, Pôle emploi, structures d'insertion, etc.) savent qu'ils peuvent renvoyer les personnes en difficulté vers l'AGEFMA. Toutefois nous devons rappeler aux conseillers que nous ne portons pas d'actions directes auprès des personnes en situation d'illettrisme mais que nous connaissons les réponses adaptées sur le territoire. C'est pourquoi il est important de renouveler les actions de sensibilisation, auprès de très nombreux acteurs.

En tant que correspondante ANLCI, en charge également du Centre Ressources Illettrisme auprès de l'AGEFMA, je réponds directement aux appels et en cas d'absence, les appels sont pris en charge par le standard de l'AGEFMA, qui peut donner un premier niveau d'information.

L'idée est venue dès le lancement des JNAI en 2014, lorsque nous avons reçu les documents de communication nationaux transmis par l'ANLCI, qu'il pouvait être intéressant de marquer l'événement, le mouvement au niveau local en adossant le label « Agir ensemble contre l'illettrisme », accompagné du numéro Illettrisme Info Service, sur des supports dédiés.



Nous avons commencé avec des tee-shirts, en sachant que ce sont des objets que l'on conserve, que l'on porte et qui véhiculent un message. Nous avons poursuivi avec des supports plus classiques : plaquettes, bloc-notes, marque-pages jusqu'à l'année dernière, en 2018, lorsque nous l'avons fait graver sur un porte-crayons en bois.



Ce support a été réalisé par un artisan martiniquais et tiré à 150 exemplaires. Il était destiné aux structures qui portaient une manifestation labellisée dans le cadre des JNAI ou remis pour récompenser des stagiaires, valoriser des parcours et des personnes ressources qui se sont investies dans la lutte contre l'illettrisme.

Cette année, en perspective de la semaine du 8 au 15 septembre 2019, nous avons commandé 4 supports audiovisuels pour toucher un public plus large et donner un aperçu clair, concret, des situations d'illettrisme au quotidien. L'entraîneur sportif, le collègue de travail, la mère de famille, etc., sont des exemples parlant pour les personnes concernées comme pour celles qui les accompagnent, qui sont en lien avec elles. Plusieurs médias locaux, très écoutés, seront sollicités pour diffuser ces clips et des déclinaisons sous forme d'encarts seront proposés dans les journaux locaux. La diffusion sera faite en amont des JNAI et durant le mois de septembre. J'espère que cela donnera envie à tout un chacun de s'informer et permettra de transmettre plus largement encore le message : il est possible de trouver une solution, quel que soit son âge et sa situation.

Ce qui est certain, c'est que nous connaissons une recrudescence d'appels pendant les Journées Nationales d'Action contre l'Illettrisme chaque mois de septembre, y compris de professionnels qui souhaitent se renseigner ou s'investir, et que le bouche-à-oreille fonctionne bien durant cette période.



➤ **En savoir plus :** Céline JERÔME, Mission régionale Illettrisme (ANLCI) & Centre de Ressources de l'AGEFMA  
LD : 05 96 71 21 86 – [celine.jerome@agefma.fr](mailto:celine.jerome@agefma.fr)



## Renforcer l'information sur le numéro Illettrisme Info Service en direction des entreprises, en Centre-Val de Loire

Témoignage de Mathieu Juchet, directeur du CRIA 45

Pour l'entreprise, la capacité du salarié à s'adapter, à être polyvalent et autonome sont des clés du développement ou du renforcement de son employabilité immédiate et future. Or, une personne qui ne maîtrise pas ou peu les compétences de base est et sera en difficulté pour évoluer et se former. Sur ce constat, le CRIA 45 a développé plusieurs actions en direction des entreprises et des salariés telles que des sessions de sensibilisation en partenariat avec le FAF. TT, pour les RH des agences d'emploi du bassin orléanais ou une formation pour le repérage et l'accompagnement des personnes en situation d'illettrisme avec Uniformation. Également, il participe à un groupe de travail initié dans le cadre du Plan régional pour l'acquisition et le développement des compétences de base par le correspondant de l'ANLCI en Centre-Val de Loire, constitué du MEDEF, de la Région, des OPCA et du CNFPT pour réfléchir à des actions innovantes en direction des salariés.

Pour conforter la prise de conscience des professionnels en entreprise (dirigeants, RH, chefs d'équipes...), le CRIA 45 a pris l'initiative de développer une communication spécifique pour mieux faire connaître le numéro Illettrisme Info Service aux salariés et à leurs employeurs : une affiche spécifique et des messages envoyés aux chefs d'entreprises, encadrants, acteurs RH de la région.



➤ **En savoir plus :** Mathieu Juchet, Espace C2B - CRIA 45  
3 rue Edouard Branly - 45100 Orléans La Source  
Tél : 02 38 63 77 22 - [m.juchet@cria45.com](mailto:m.juchet@cria45.com)

Illettrisme info service  
**0 800 11 10 35** Service & appel gratuits



Une page « Besoin d'aide » : <http://www.anlci.gouv.fr/Besoin-d-aide>  
Site des journées nationales d'action contre l'illettrisme :  
[www.illettrisme-journees.fr](http://www.illettrisme-journees.fr) / Facebook [Agir ensemble contre l'illettrisme](#)  
Commander des marque-pages, affiches : [carole.coulibaly@anlci.fr](mailto:carole.coulibaly@anlci.fr)