

Agir ensemble  
contre l'illettrisme

Lire

Compter

Se repérer

Écrire

**TOUT LE  
MONDE Y GAGNE**  
dans votre collectivité

Votre objectif :

# AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DU SERVICE PUBLIC

- Vous voulez** → améliorer la sécurité de vos agents  
→ améliorer les relations avec les usagers et notamment leur accueil  
→ développer les compétences de vos agents  
→ garantir la performance et la qualité d'un service public de proximité

**Vous connaissez l'importance de la communication dans votre collectivité :**  
pour faire face aux changements, il faut l'adhésion de vos équipes  
et pour que l'information circule, il faut être compris.

**Mais vous constatez que :**

- les consignes et procédures ne sont pas toujours comprises et suivies  
→ trop d'informations sont transmises oralement ou se perdent  
→ la communication avec les usagers pose parfois des problèmes  
→ vous avez des difficultés pour instaurer de la mobilité  
et de la polyvalence dans le travail

**Gagner du terrain dans la lutte contre l'illettrisme,  
c'est améliorer l'efficacité du service public.**



## Les chiffres clés

**1** PERSONNE SUR **10** En France  
n'arrive pas à communiquer par écrit  
(source : enquête INSEE-ANLCI, Information et vie quotidienne - 2006)

**57%** des personnes en situation d'illettrisme  
sont en activité professionnelle  
(source : enquête INSEE-ANLCI, Information et vie quotidienne - 2006)

**14%** des agents occupant des emplois d'exécution  
de la fonction publique sont en grave difficulté  
dans la maîtrise de l'écrit  
(source : enquête INSEE-ANLCI, Information et vie quotidienne - 2006)

## Le saviez vous ?

La loi 2007-209 du 19 février 2007, qui entraîne une réforme importante de la formation dans la fonction publique territoriale, a introduit les actions de lutte contre l'illettrisme et d'apprentissage de la langue française comme une priorité dans la formation professionnelle des agents territoriaux.

Cela revient à reconnaître que des besoins existent et qu'il faut développer des actions de formation de base.

La formation de base

# UN ENJEU MAJEUR POUR VOTRE COLLECTIVITÉ

**Les exigences des usagers et l'environnement du travail évoluent :**

- développement de la qualité du service et du travail en équipe
- polyvalence de certains postes de plus en plus tournés vers l'accueil des usagers
- augmentation des règles de sécurité et de qualité

**Ces changements amènent de nouvelles attentes au niveau des compétences de base des agents :**

- communiquer avec les autres services
- être réactif par rapport aux changements
- avoir une vision globale des projets et des engagements de la collectivité
- décoder et appliquer de nouvelles normes

La mise en œuvre de ces compétences suppose la maîtrise des savoirs fondamentaux : lire et écrire de façon à être compris, s'exprimer, parler. Bref, comprendre et se faire comprendre : notes d'information, messages divers, consignes, bons de commande, etc.

**Maîtriser les compétences de base, c'est aussi :**

- se repérer : lire des plans, des schémas techniques, des plannings
- calculer : des quantités, des distances, des tarifs, des pourcentages
- communiquer : entre collègues, avec la hiérarchie, avec les usagers du service public
- raisonner : comprendre rapidement, agir dans le bon ordre, préparer son matériel, anticiper sur le déroulement d'une tâche

Prenez

## L'INITIATIVE

De nombreuses occasions peuvent vous permettre d'améliorer les compétences de base de vos agents :

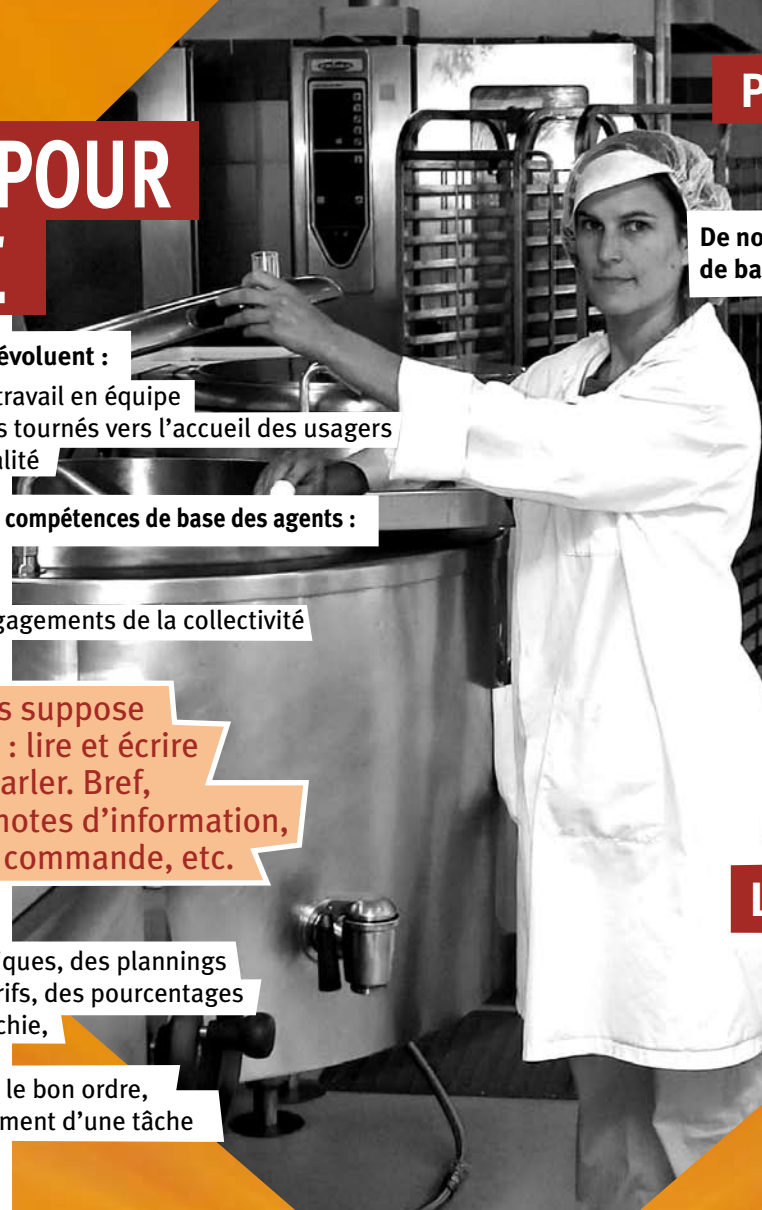
- professionnalisation d'un service
- anticipation sur les départs en retraite
- réorganisations
- modernisations
- sécurité, qualité, difficultés de recrutement

Votre stratégie de formation permet d'aborder les situations des agents de premiers niveaux sans référence explicite aux situations d'illettrisme !

Il existe des outils efficaces et des pratiques de formation de base qui ont fait leur preuve dans différentes collectivités. Les formations aux compétences de base peuvent être courtes, construites sur mesure et conçues à partir des situations de travail. Elles constituent souvent la première étape d'un parcours de perfectionnement ou de préparation aux concours.

**Le saviez vous ?**

L'usage des technologies de l'information et de la communication se révèle être un bon outil de réapprentissage des compétences de base. L'aspect ludique des méthodes, le bon équilibre entre l'autonomie laissée à l'agent en formation et un accompagnement efficace peuvent concilier les personnes en situation d'illettrisme avec la formation.



# UN RETOUR SUR INVESTISSEMENT

rapide

## La formation de base a des effets concrets et immédiats :

respect des consignes, renforcement de l'autonomie, meilleure utilisation des documents, participation plus active aux réunions, meilleure compréhension des demandes des usagers, travail en sécurité...

## TOUT LE MONDE Y GAGNE !

Vous gagnez à vous appuyer sur les nouvelles potentialités de vos agents en leur permettant d'intégrer dans leurs pratiques professionnelles les compétences de base acquises :

- vous améliorez les relations avec les usagers et vos équipes communiquent mieux entre elles
- vous améliorez les procédures écrites internes à la collectivité
- vous renforcez l'attractivité et vous donnez une image positive de votre collectivité
- vous favorisez le dialogue social en sécurisant les trajectoires professionnelles et en faisant évoluer les emplois de la collectivité
- vous renforcez la sécurité de vos agents et diminuez les risques de contentieux engageant la responsabilité des élus
- vous affirmez l'engagement citoyen de votre collectivité en offrant votre confiance aux agents les plus fragiles et en favorisant leur bien-être tant professionnel que personnel
- vous êtes réactifs et réussissez les adaptations qui vous permettent d'apporter une réponse fidèle à vos priorités et engagements politiques

Les agents sont plus à l'aise, plus motivés. Ils gagnent en autonomie, prennent des initiatives. Ils renouent avec le goût d'apprendre et peuvent poursuivre une formation technique, se professionnaliser, et valider les acquis de leur expérience professionnelle. Leur vie quotidienne est plus facile et cela a des répercussions sur leur implication et leur travail.

## Ils ont dit :

« Ayant quitté l'école il y a trente ans, avec le niveau du Brevet, j'ai suivi une formation d'actualisation des connaissances de base, mathématiques et français. Quand on travaille avec des enfants, il faut être capable d'orthographier les mots de tous les jours. Depuis, à la maison, je remplis tous les papiers et j'aide ma petite dernière à faire ses devoirs. J'ai vaincu ma peur de l'écriture. » - Lotus Phily, agent des écoles

« Les agents reprennent confiance. Certains sont venus s'inscrire en préparation aux concours. Auparavant, ils n'auraient pas osé pousser la porte de mon bureau. » - Patricia Le Corre, responsable formation

## Le saviez vous ?

### Illettrisme, analphabétisme, apprentissage du français : 3 problèmes différents

- Un adulte qui n'a jamais été scolarisé doit tout apprendre. Il est en situation d'alphabétisation.
- Un nouvel arrivant non francophone doit apprendre le français. Il apprend une nouvelle langue, c'est le français langue étrangère.
- Pour un adulte qui a déjà été scolarisé : il s'agit de réapprendre, de renouer avec les formations de base. C'est la lutte contre l'illettrisme.

Les personnes dites en situation d'illettrisme ont fréquenté l'école mais leur parcours scolaire est atypique : de fréquentes absences, une sortie du système scolaire prématurée, un parcours en institution spécialisée... À cause de ces obstacles, ces personnes n'ont pas pu acquérir, ou ont oublié, les savoirs minimaux requis dans la vie professionnelle, sociale, culturelle et personnelle.

# UN BILAN FORCÉMENT POSITIF

De nombreuses collectivités ont déjà inscrit les formations de base dans leur stratégie de développement des ressources humaines pour des résultats probants.

## Et vous ?

### Pour en savoir plus

[www.anlci.gouv.fr](http://www.anlci.gouv.fr)  
& [www.cnfpt.fr](http://www.cnfpt.fr)



Parce que savoir lire, écrire, calculer des mesures, comparer des grandeurs, s'exprimer en réunion sont autant de compétences qui favorisent évolution individuelle et performance collective, le Centre national de la fonction publique territoriale et l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme ont uni leurs efforts pour développer une politique active de sensibilisation des élus et des directeurs de ressources humaines des collectivités territoriales.

**CNFPT**

10, rue d'Anjou - 75008 PARIS

**ANLCI**

1, place de l'école BP 7082 - 69348 LYON CEDEX 7

Votre contact en région



Cette plaquette d'information, réalisée à partir des travaux de l'ANLCI et du CNFPT et notamment de la délégation régionale de Bretagne, concourt à un objectif majeur, permettre l'accès de tous à la lecture, l'écriture et aux compétences de base.