

BILAN, ENJEUX, PERSPECTIVES DE L'ACTION PARTENARIALE AUTOUR DE LA PRÉVENTION ET DE LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME EN GUADELOUPE

CONCLUSIONS DU SÉMINAIRE

Mercredi 11 mars 2026 au RSMA



- 1 **Sas Première Marche**
**Du repérage à l'entrée en formation :
construire des parcours adaptés et coordonnés**
- 6 **Le numérique comme levier d'accompagnement et de
formation**
- 10 **Prévenir et agir auprès des moins de 18 ans : structurer
le maillage territorial**
- 13 **Appuyer la professionnalisation des acteurs
confrontés à l'illettrisme et à l'illectronisme**
- 17 **Apprentis et compétences de base : repérage,
accompagnement et sécurisation des parcours**

ATELIERS DE L'APRÈS-MIDI

- 21 **Raccrocher les 18–25 ans :
compétences de base et remobilisation**
- 25 **Professionaliser les acteurs de proximité dans le
repérage et l'accompagnement de l'illettrisme en QPV**
- 28 **Suivre, analyser, évaluer : la donnée au service des
parcours de formation et de l'efficacité de l'action
publique**
- 33 **Se former tout au long de la vie aux compétences
transverses et aux compétences de base en milieu
professionnel**
- 37 **Rendre visible l'illettrisme en Guadeloupe : construire
une stratégie régionale de communication et de
sensibilisation**



ATELIER 1 DU MATIN

Sas Première Marche Du repérage à l'entrée en formation : construire des parcours adaptés et coordonnés

I : CONSTAT

1. Un enjeu majeur pour l'inclusion sociale et l'autonomie des personnes

La lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme constitue aujourd'hui un enjeu majeur pour le territoire. Elle s'inscrit au cœur des politiques publiques visant à renforcer la cohésion sociale, garantir l'accès aux droits fondamentaux et soutenir l'insertion professionnelle des personnes les plus fragiles.

Les difficultés liées à la maîtrise de l'écrit et du numérique peuvent avoir des conséquences importantes dans la vie quotidienne. Elles limitent l'accès à l'information, compliquent les démarches administratives, freinent l'accès à l'emploi et peuvent générer des situations d'isolement social.

Agir sur ces problématiques contribue ainsi à répondre à plusieurs objectifs structurants :

- favoriser l'inclusion sociale et prévenir les situations d'exclusion ;
- garantir un accès effectif aux droits et aux services publics ;
- soutenir l'insertion professionnelle et sécuriser les parcours ;
- renforcer l'autonomie des personnes dans leur vie quotidienne ;
- développer la confiance en soi et l'estime de soi ;
- promouvoir l'égalité des chances et réduire les situations de précarité ;
- permettre l'épanouissement personnel et social.

Ces enjeux sont aujourd'hui intégrés dans plusieurs cadres stratégiques et politiques publiques, qui contribuent à structurer l'action collective sur le territoire.*

2. Une mobilisation institutionnelle et partenariale déjà importante

La lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme s'appuie sur une mobilisation croissante des institutions, des acteurs de l'insertion, de la formation et de l'accompagnement.

Plusieurs cadres stratégiques et dispositifs contribuent à structurer cette action. Ils visent notamment à renforcer la prévention, améliorer le repérage des publics concernés et développer des solutions d'accompagnement adaptées.

Dans ce contexte, différents réseaux d'acteurs interviennent à plusieurs étapes du parcours des personnes :

- repérage des situations de fragilité ;
- évaluation des compétences de base ;
- remobilisation des publics ;
- orientation vers des dispositifs de formation ;
- accompagnement vers l'insertion professionnelle.

Cette mobilisation s'appuie également sur **une offre de services diversifiée**, comprenant notamment :

- des actions de repérage et de remobilisation des publics ;
- des dispositifs d'accompagnement vers la formation ou l'emploi ;
- des actions de formation financées par les acteurs publics ;
- des parcours individualisés intégrant des périodes d'immersion professionnelle ;
- des ateliers de remobilisation et de renforcement des compétences ;
- des initiatives de sensibilisation et de mobilisation du grand public.

Par ailleurs, plusieurs **outils d'évaluation et de diagnostic** permettent aujourd'hui d'identifier les besoins des publics et d'orienter les parcours. Ces outils concernent notamment l'évaluation des compétences de base, les compétences numériques ou encore la certification de compétences professionnelles. Les dispositifs d'observation et les outils statistiques disponibles contribuent également à mieux objectiver la situation du territoire et à suivre l'évolution des besoins.

3. Freins psychosociaux à l'entrée en formation

Les freins psychosociaux constituent un obstacle majeur à l'accès à la formation des publics en situation d'illettrisme. Le sentiment de honte, la peur de la stigmatisation et la crainte d'être identifié comme en difficulté avec les savoirs de base freinent fortement les démarches d'inscription.

Ces mécanismes conduisent fréquemment à des stratégies d'évitement ou de dissimulation, rendant le repérage plus complexe et retardant l'entrée dans un parcours adapté.

Le manque de confiance en soi et la faible estime personnelle limitent également la capacité des personnes à se projeter dans une formation ou un projet professionnel. Ces éléments sont souvent renforcés par des parcours scolaires marqués par des expériences négatives.

Dans ce contexte, un travail préalable d'accompagnement apparaît indispensable afin de lever ces freins. Il doit porter notamment sur la valorisation des parcours, la reconnaissance des compétences acquises et la reconstruction de la confiance.

4. Freins périphériques et conditions d'accès

Au-delà des freins psychosociaux, de nombreux obstacles périphériques entravent l'accès effectif à la formation. Les difficultés de mobilité, les contraintes liées à la garde d'enfants, les problématiques financières ou encore les contraintes organisationnelles constituent des facteurs de décrochage importants. Ces éléments peuvent empêcher l'entrée en formation ou provoquer des abandons en cours de parcours.

Les délais administratifs et la complexité des démarches contribuent également à la démobilitation des publics. Les temps d'attente entre le repérage, l'orientation et l'entrée en formation apparaissent particulièrement critiques.

En entreprise, des contraintes spécifiques sont identifiées, notamment liées aux impératifs de production, aux plannings et aux enjeux de rentabilité, qui limitent la mobilisation des salariés vers des actions de formation.

Ces constats soulignent la nécessité d'intégrer systématiquement la levée des freins périphériques dans les parcours d'accompagnement.

5. Des difficultés persistantes entre repérage et accès à la formation

Malgré cette mobilisation et la diversité des dispositifs existants, plusieurs difficultés persistent dans l'articulation entre les différentes étapes du parcours, depuis le repérage des situations jusqu'à l'entrée effective en formation.

Un premier constat concerne le *décalage entre l'offre de formation disponible et la mobilisation des publics*. Certaines actions de formation financées sur le territoire ne sont pas pleinement utilisées, ce qui révèle un écart entre les capacités d'accueil et l'orientation effective des publics.

Parallèlement, certaines personnes repérées comme étant en difficulté avec les compétences de base peuvent rester *en attente de solutions adaptées*, faute d'orientation ou de prescription vers un dispositif approprié. Ces situations peuvent conduire à une perte de contact avec les publics concernés et compromettre leur engagement dans un parcours d'accompagnement.

Un autre point de vigilance concerne *l'adaptation des ingénieries pédagogiques*. Dans certains cas, des publics aux besoins très différents – notamment les personnes en situation d'illettrisme, les apprenants relevant de l'apprentissage du français langue étrangère ou d'autres parcours linguistiques – peuvent être regroupés dans un même dispositif, ce qui peut rendre l'accompagnement moins efficace.

Les acteurs soulignent également un *manque de lisibilité dans la répartition des rôles entre les différents intervenants*. Les responsabilités liées au repérage, à la remobilisation, à l'orientation ou à l'accompagnement ne sont pas toujours clairement identifiées, ce qui peut générer des difficultés de coordination.

Enfin, une *méconnaissance des dispositifs existants* subsiste, aussi bien du côté des publics que de certains professionnels. Le paysage des dispositifs de repérage, d'accompagnement et de formation se caractérise par une forte complexité, tant pour les professionnels que pour les publics. La multiplicité des financements, des dispositifs et des acteurs génère une ingénierie complexe, peu lisible et difficilement appropriable. Cette situation peut limiter l'accès aux solutions disponibles et réduire l'efficacité de l'action collective.

Des confusions persistent également entre les notions de repérage, d'orientation, de diagnostic et de positionnement, ce qui fragilise la cohérence des pratiques professionnelles.

Par ailleurs, un décalage est observé entre l'offre de formation et les besoins réels des publics, conduisant à des réorientations, voire à des abandons. L'insuffisante adaptation des contenus et des modalités pédagogiques constitue un facteur aggravant.

Une clarification et une simplification des dispositifs apparaissent nécessaires pour sécuriser les parcours et améliorer leur efficacité.

6. Des publics encore insuffisamment mobilisés

Les échanges entre acteurs ont également permis d'identifier plusieurs catégories de publics qui restent aujourd'hui insuffisamment touchées par les dispositifs existants.

Il s'agit notamment :

- des salariés et des agents des collectivités ;
- des bénéficiaires de minima sociaux ;
- des jeunes en situation de décrochage scolaire ou de fragilité éducative ;
- des personnes âgées ou seniors ;
- des aidants familiaux ;
- des habitants des zones rurales ou géographiquement isolées ;
- des personnes en situation de handicap.

Ces publics peuvent rencontrer des obstacles spécifiques, qu'il s'agisse de difficultés de repérage, d'un manque d'information sur les dispositifs existants, de contraintes liées à la mobilité ou encore de freins liés à la confiance en soi et à l'engagement dans une démarche de formation.

II : OBJECTIFS À POURSUIVRE

1. Renforcer le repérage par une approche humaine et professionnelle

Le repérage des situations d'illettrisme doit reposer sur une approche humaine adaptée, condition déterminante de l'entrée dans un parcours d'accompagnement.

La qualité de la relation établie avec les publics constitue un levier essentiel. Une posture fondée sur l'écoute, la bienveillance et la non-stigmatisation permet de limiter les phénomènes d'évitement et de favoriser l'expression des difficultés. Cette approche doit s'appuyer sur une capacité d'observation fine, incluant l'identification des signaux faibles, verbaux et non verbaux.

Les lieux de premier accueil (services sociaux, structures d'insertion, entreprises, accueils physiques ou mobiles) doivent être pleinement mobilisés et formés afin de sécuriser cette première étape de repérage.

2. Structurer et fluidifier les parcours d'accompagnement

L'amélioration de l'accès à la formation suppose une structuration renforcée des parcours, depuis le repérage jusqu'à l'entrée en formation.

Cela implique :

- une clarification des rôles des acteurs à chaque étape (repérage, remobilisation, orientation, accompagnement) ;
- une meilleure articulation entre les dispositifs ;
- une réduction des délais entre les différentes phases du parcours.

La mise en place d'un *référént de parcours unique* constitue un levier structurant pour assurer un accompagnement individualisé, garantir la continuité du suivi et limiter les ruptures.

3. Développer un accompagnement global intégrant la levée des freins

Les parcours doivent intégrer de manière systématique la levée des freins à l'entrée en formation, qu'ils soient psychosociaux ou périphériques.

Cela suppose :

- des *actions de remobilisation* en amont de la formation, visant à restaurer la confiance et à valoriser les compétences ;
- la prise en compte des contraintes individuelles (mobilité, garde d'enfants, contraintes administratives) ;
- *un accompagnement renforcé dans les démarches.*

Le développement d'espaces intermédiaires de type *"SAS de remobilisation"* apparaît nécessaire pour préparer progressivement l'entrée en formation.

4. Adapter l'offre de formation et les modalités pédagogiques

L'adéquation entre l'offre de formation et les besoins des publics constitue un enjeu central.

Il convient de :

- *développer des parcours individualisés*, adaptés aux niveaux et aux profils ;
- *éviter les regroupements inadaptés de publics* aux besoins différents ;
- renforcer le *recours à des approches pédagogiques diversifiées et innovantes.*

Ces évolutions doivent permettre d'améliorer l'engagement des apprenants et de limiter les abandons.

5. Renforcer les outils de repérage et harmoniser les pratiques

Les outils existants (EVA, CléA, etc.) doivent être mieux mobilisés et leur usage clarifié.

Il apparaît nécessaire de :

- distinguer clairement les fonctions de diagnostic, de positionnement et de certification ;
- harmoniser les pratiques entre acteurs ;
- développer des démarches de repérage progressives (pré-diagnostics, entretiens, observation).

L'objectif est de sécuriser les orientations et d'améliorer la pertinence des parcours proposés.

6. Professionnaliser les acteurs et développer une culture commune

La montée en compétences des professionnels constitue un levier essentiel.

Elle doit porter sur :

- le repérage des situations d'illettrisme ;
- la conduite d'entretiens et l'identification des signaux faibles ;
- la connaissance de l'offre et des dispositifs ;
- les postures d'accompagnement.

Le développement d'une culture commune entre acteurs apparaît nécessaire pour renforcer la cohérence des interventions.

7. Renforcer la coordination territoriale et la gouvernance

L'amélioration de l'efficacité globale repose sur une coordination renforcée entre les acteurs.

- clarifier les responsabilités dans la chaîne d'accompagnement ;
- améliorer la circulation de l'information ;
- renforcer la lisibilité de l'offre ;
- optimiser la mobilisation des dispositifs existants.

La mise en place d'une gouvernance territoriale structurée et d'outils partagés (cartographies, annuaires, plateformes collaboratives) constitue un levier majeur.

III : RESSOURCES À MOBILISER

1. Ressources humaines

La mise en œuvre de ces orientations repose sur une mobilisation renforcée des professionnels et des acteurs de terrain :

- acteurs de proximité (services sociaux, structures d'insertion, agents d'accueil, entreprises) ;
- conseillers en insertion et travailleurs sociaux ;
- formateurs et organismes de formation ;
- professionnels de l'accompagnement et de la remobilisation.

La désignation de *référénts de parcours* constitue un élément structurant pour assurer la continuité des accompagnements.

Un effort particulier doit être consacré à la *formation et à la professionnalisation* des acteurs.

2. Ressources organisationnelles et partenariales

La réussite de la stratégie suppose une organisation territoriale structurée et une coordination effective entre les partenaires :

- services de l'État ;
- collectivités territoriales ;
- opérateurs de l'emploi et de la formation ;
- associations et structures de proximité ;
- entreprises et acteurs économiques.

Il conviendra d'intégrer cette thématique dans le cadre de la mise en œuvre de la comitologie du Réseau pour l'Emploi, et plus particulièrement au sein des comités locaux pour l'emploi. Cette gouvernance au plus près des besoins doit être de nature à favoriser l'émergence de propositions adaptées et contextualisées de ces territoires.

3. Ressources techniques et outils

Plusieurs outils doivent être mobilisés et développés :

- outils de repérage et d'évaluation (EVA, CléA, Gérip, etc.) ;
- outils d'observation et de suivi des publics ;
- cartographies des dispositifs et des acteurs ;
- annuaires partagés et plateformes collaboratives.

Un travail d'harmonisation et de clarification de ces outils est nécessaire pour en améliorer l'efficacité et l'appropriation par l'ensemble des acteurs..

4. Ressources financières et dispositifs

Les financements existants doivent être mobilisés de manière coordonnée :

- dispositifs de formation et d'insertion ;
- financements publics (État, collectivités, opérateurs) ;
- dispositifs portés par les partenaires territoriaux.

Une attention particulière doit être portée à l'ingénierie financière de dispositifs intermédiaires, notamment les **SAS de remobilisation**, qui doivent s'inscrire durablement et sur tout le territoire.

5. Ressources matérielles et conditions d'accès

L'accès effectif aux dispositifs suppose la mobilisation de ressources adaptées :

- lieux d'accueil et de formation (centres, structures de proximité, médiathèques, tiers-lieux) ;
- solutions de mobilité ;
- accès aux outils numériques.

La prise en compte de ces éléments est indispensable pour lever les freins périphériques et sécuriser les parcours.

6. Ressources en communication et mobilisation

Le renforcement de la mobilisation des publics suppose :

- une meilleure information sur les dispositifs existants ;
- des actions de sensibilisation ;
- la valorisation des parcours réussis.

Ces actions contribuent à améliorer l'attractivité des dispositifs et à favoriser l'engagement des publics.

Merci aux experts qui ont contribué à l'élaboration de cette synthèse :

Vickie ANGLIQUE,

Directrice de l'agence France Travail
Capesterre-Belle-Eau ;

Agnès BRUNET-TESSIER,

Cheffe du service développement des
compétences à la DEETS Guadeloupe ;

Sandrine FARRUGIA,

Responsable Antenne Locale d'Insertion Centre
au Conseil départemental de Guadeloupe ;

Sarah NIRELEP,

Directrice du CARIF OREF Guadeloupe ;

William PINARD,

Directeur de la Formation Professionnelle,
de l'Apprentissage, de l'Emploi et de l'Insertion
au Conseil Régional de Guadeloupe.

ATELIER 2 DU MATIN

Le numérique comme levier d'accompagnement et de formation

I : CONSTAT

1. Un outil devenu central dans l'accès aux droits, à la formation et à l'emploi

Le numérique occupe aujourd'hui une place centrale dans la vie quotidienne et dans les parcours d'insertion. Il structure désormais une grande partie de l'accès à l'information, aux démarches administratives, aux services publics, à la formation et à l'emploi. Les outils numériques permettent de faciliter certaines démarches, de diversifier les supports pédagogiques et de proposer des formes d'accompagnement plus individualisées.

Dans les domaines de la formation et de l'accompagnement social, le numérique ouvre ainsi de nouvelles possibilités : accès rapide à l'information, développement de ressources pédagogiques variées, adaptation des contenus au rythme d'apprentissage des personnes, ou encore mise en relation facilitée avec les services et les acteurs du territoire.

Cependant, l'accès aux outils ne suffit pas à garantir une réelle autonomie numérique. *Sans accompagnement adapté, le numérique peut également accentuer certaines inégalités.* Les personnes les plus éloignées des usages numériques peuvent rencontrer des difficultés à réaliser leurs démarches en ligne, à comprendre les informations disponibles ou à identifier les sources fiables.

Dans ce contexte, l'enjeu dépasse largement l'apprentissage technique des outils. *Il s'agit de mieux rendre visibles et lisibles les dispositifs de médiation numérique pour les publics et les professionnels eux-mêmes s'en saisissent.*

Et également développer la capacité à comprendre, analyser et utiliser les ressources numériques de manière critique et responsable, afin de renforcer l'autonomie des publics et leur capacité à agir dans un environnement de plus en plus numérisé.

Et enfin de doter en équipement les acteurs de l'accompagnement numérique pour qu'ils puissent pleinement remplir leur mission de service public de façon efficace et sécurisée.

2. Un territoire riche en initiatives mais confronté à un enjeu de coordination

Le territoire dispose déjà de nombreuses initiatives visant à accompagner les publics dans leurs usages numériques. Plusieurs types d'acteurs interviennent dans ce domaine : dispositifs d'accompagnement numérique, structures d'accès aux services publics, organismes de formation, structures d'insertion, centres sociaux, médiathèques, tiers-lieux ou encore associations.

Cette diversité d'acteurs constitue une richesse pour le territoire. Elle permet de proposer une grande variété d'accompagnements et de répondre à des besoins multiples, qu'il s'agisse d'apprentissage des usages de base, d'aide aux démarches administratives en ligne ou de développement de compétences numériques dans les parcours de formation.

Toutefois, les échanges entre professionnels font apparaître un enjeu majeur : *celui de la coordination et de la visibilité des dispositifs existants.* Les actions sont parfois dispersées et les structures communiquent encore relativement peu entre elles. Cette situation peut rendre l'offre d'accompagnement difficilement lisible pour les publics.

De nombreuses personnes ne savent pas toujours vers qui se tourner pour être accompagnées dans leurs démarches numériques. Par ailleurs, certaines offres d'accompagnement gratuites restent encore insuffisamment connues du grand public.

Dans ce contexte, le défi identifié ne réside pas nécessairement dans la création de nouveaux dispositifs, mais plutôt dans *la capacité à mieux coordonner les initiatives existantes et à améliorer la visibilité des solutions d'accompagnement disponibles sur le territoire.*

3. Un repérage encore insuffisant des besoins numériques des publics

Un autre enjeu important concerne l'évaluation des compétences numériques des personnes accompagnées.

Dans de nombreux parcours d'insertion ou de formation, le niveau de maîtrise du numérique n'est pas systématiquement identifié dès le début du parcours. Cette absence de diagnostic peut entraîner plusieurs difficultés par la suite : incompréhension de certaines consignes pédagogiques, blocages dans l'utilisation des plateformes administratives ou pédagogiques, ou encore découragement face à des démarches jugées trop complexes.

Ces situations peuvent parfois conduire à des ruptures de parcours ou à des abandons de formation lorsque les difficultés ne sont pas identifiées suffisamment tôt.

La mise en place d'un diagnostic simple et partagé par les différents acteurs permettrait de mieux repérer les besoins dès l'entrée dans les dispositifs d'accompagnement ou de formation. Un tel repérage faciliterait l'orientation des personnes vers les solutions adaptées et permettrait d'intégrer plus efficacement l'accompagnement numérique dans les parcours.

4. Des publics particulièrement exposés au risque d'exclusion numérique

Certaines catégories de population apparaissent particulièrement exposées aux risques d'exclusion numérique. C'est notamment le cas des personnes âgées, pour lesquelles la dématérialisation croissante des services publics peut constituer un obstacle important. Les démarches liées à l'accès aux droits, à la santé ou aux services administratifs en ligne peuvent devenir complexes pour les personnes les plus isolées ou celles qui ne disposent pas des compétences nécessaires pour utiliser les outils numériques.

Dans ce contexte, les professionnels intervenant auprès des personnes âgées, notamment dans les services d'aide et d'accompagnement à domicile, se retrouvent souvent en première ligne pour répondre à ces difficultés. Toutefois, ces professionnels ne sont pas toujours formés pour accompagner les usages numériques ou sécuriser les démarches en ligne.

Le renforcement de leurs compétences dans ce domaine pourrait constituer un levier important pour multiplier les relais d'accompagnement et permettre un soutien direct des personnes âgées à domicile.

5. Le numérique comme levier pour les parcours d'insertion professionnelle

Le numérique constitue également un enjeu majeur pour l'accès à l'emploi. Aujourd'hui, de nombreuses démarches liées à la recherche d'emploi passent par des outils numériques : rédaction et envoi de CV, réponse aux offres d'emploi en ligne, utilisation de plateformes de recrutement ou gestion des démarches administratives liées à l'emploi.

Pour certains publics, ces démarches peuvent représenter un obstacle important. Des difficultés peuvent apparaître dans la création de documents numériques, la navigation sur les plateformes ou la compréhension des procédures en ligne. Ces obstacles touchent des publics de tous âges et peuvent ralentir ou freiner les parcours d'insertion professionnelle.

Dans ce contexte, les outils numériques deviennent un support essentiel pour les professionnels de l'accompagnement social et de l'insertion. Ils constituent un levier d'action important pour soutenir les parcours des usagers, tout en rappelant que la relation humaine reste au cœur de l'accompagnement.

6. L'émergence de nouveaux outils, notamment l'intelligence artificielle

Les évolutions technologiques récentes, et notamment le développement des outils d'intelligence artificielle, ouvrent de nouvelles perspectives pour l'accompagnement et la formation.

Ces technologies peuvent faciliter l'apprentissage en proposant des outils capables de simplifier des textes complexes, de traduire des consignes, de structurer des idées ou d'aider à la rédaction. Elles permettent d'envisager des formes d'accompagnement plus personnalisées, adaptées aux besoins et au rythme d'apprentissage de chacun.

Toutefois, l'utilisation de ces outils suppose également un effort de formation et d'appropriation. *Les usagers comme les professionnels doivent apprendre à comprendre le fonctionnement de ces technologies et à les utiliser de manière éclairée.*

L'enjeu ne consiste plus seulement à savoir utiliser un ordinateur ou un smartphone, mais à développer la capacité à collaborer avec ces nouveaux outils afin de renforcer l'autonomie et les compétences numériques de base des personnes accompagnées.

II : OBJECTIFS À POURSUIVRE

Au regard de ces constats, plusieurs orientations apparaissent pour renforcer l'impact des actions menées sur le territoire et faire du numérique un véritable levier d'autonomie, d'inclusion et d'émancipation pour les publics, au service de leurs parcours et de l'action des professionnels qui les accompagnent.

1. Faire du numérique un levier d'inclusion et d'émancipation

Le numérique doit être conçu comme un *outil facilitateur d'accès aux droits, à la formation et à l'emploi*, et non comme un facteur supplémentaire d'exclusion. L'objectif est de permettre aux personnes accompagnées d'acquérir progressivement les compétences nécessaires pour accéder de manière autonome aux services numériques et aux démarches administratives.

2. Renforcer le repérage des situations d'illectronisme

L'amélioration du repérage constitue un enjeu majeur. De nombreuses situations restent invisibles ou insuffisamment identifiées lors des entretiens d'accueil ou d'accompagnement. Il s'agit donc de *développer des méthodes de repérage plus adaptées et de former les professionnels à identifier les difficultés liées à l'écrit et aux usages numériques*.

3. Structurer une dynamique territoriale coordonnée

La lutte contre l'illectronisme nécessite une mobilisation collective des acteurs publics, associatifs et économiques. *L'objectif est de renforcer la coordination entre les structures intervenant dans les domaines de la formation, de l'insertion, de la médiation numérique et de l'action sociale*. La création d'une communauté régionale d'acteurs constitue à cet égard un levier important pour favoriser le partage d'expériences et la mutualisation des outils.

4. Sécuriser les parcours d'accompagnement

Les parcours des personnes en difficulté doivent être mieux structurés et mieux suivis dans la durée. L'objectif est d'assurer une continuité dans l'accompagnement, depuis le repérage initial jusqu'à l'accès à la formation ou à l'emploi. Cela suppose notamment la *mise en place d'outils de suivi partagés entre les structures*.

5. Développer une stratégie de communication pérenne

L'illectronisme reste encore largement tabou et insuffisamment visible dans l'espace public.

Une stratégie de communication régionale doit permettre de sensibiliser l'ensemble de la population, de dédramatiser les situations d'illectronisme et d'illectronisme et de mieux orienter les personnes vers les dispositifs existants.

III : ACTIONS À COURT ET MOYEN TERMES

➤ **À court terme**, plusieurs actions peuvent être engagées rapidement afin d'améliorer la lisibilité et l'efficacité des dispositifs existants.

Il apparaît d'abord nécessaire de *développer des outils simples de repérage des situations d'illectronisme et d'illectronisme*, mobilisables par les acteurs de terrain. La mise en oeuvre du dispositif Première Marche sur le territoire dans le courant du deuxième semestre 2026 devrait permettre de répondre à cet objectif avec la généralisation de l'utilisation des tests EVA et PIX par les prescripteurs partenaires du projet.

La formation des professionnels constitue également une priorité. Des modules courts et opérationnels pourraient être proposés aux agents d'accueil, aux médiateurs, aux formateurs et aux intervenants associatifs afin de renforcer leurs compétences en matière de repérage et d'accompagnement.

Une première étape pourrait également consister à élaborer un kit de communication commun, comprenant des supports simples et accessibles, adaptés aux réalités linguistiques et culturelles du territoire. Toutes ces actions devront être confortées par la mise à disposition de matériel informatique au bénéfice des professionnels de l'accompagnement numérique.

La création d'un outil numérique régional commun constitue une priorité stratégique. Cet outil pourrait permettre :

- de cartographier les structures et les dispositifs ;
- de centraliser l'information disponible pour les professionnels et les publics ;
- de faciliter l'orientation vers les formations et les dispositifs d'accompagnement ;
- de soutenir la coordination entre les acteurs.

A NOTER : l'existence de la cartographie numérique des solutions pour l'accès aux compétences de base pour toutes et toutes du Conseil départemental et disponible sur

<https://insertion.cg971.fr/cartographie-numerique/>

Les acteurs de l'inclusion numérique sont également invités à y ajouter leurs solutions. La durée de remplissage d'une fiche-structure est évaluée à 10 minutes.

► **À moyen terme**, le développement d'un réseau d'acteurs/formateurs formés aux outils numériques pour accompagner les personnes en situation d'illettrisme et d'une communauté de pratiques territoriale permettrait également de renforcer les échanges entre professionnels et de favoriser la capitalisation des expériences.

Il apparaît également nécessaire de consolider les expérimentations pédagogiques innovantes, notamment celles intégrant des outils numériques ou des approches immersives d'apprentissage.

Le déploiement de la démarche Duplex de l'ANLCI sur le territoire contribuerait à former des professionnels de la formation à se saisir du numérique comme vrai levier de remobilisation des personnes en fragilité avec l'écrit.

Enfin, la mise en place d'un suivi partagé des parcours pourrait contribuer à améliorer la continuité des accompagnements et à renforcer l'efficacité des dispositifs.

IV : RESSOURCES À MOBILISER

La réussite de cette feuille de route suppose la mobilisation coordonnée de plusieurs types de ressources.

1. Les ressources humaines

La lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme repose avant tout sur l'engagement des professionnels de terrain :

- médiateurs numériques ;
- formateurs ;
- travailleurs sociaux ;
- conseillers d'insertion ;
- acteurs associatifs ;
- professionnels de l'éducation et de la formation.

Le renforcement de leurs compétences constitue un levier essentiel pour améliorer le repérage et l'accompagnement des publics.

2. Les ressources institutionnelles

Plusieurs institutions jouent un rôle central dans la structuration des politiques publiques en matière d'inclusion numérique et de formation, notamment :

- l'État et ses services déconcentrés ;
- le conseil départemental ;
- la région ;
- les collectivités territoriales ;
- les opérateurs de l'emploi et de la formation ;
- les structures éducatives et les centres de formation.

Leur coordination est indispensable pour assurer la cohérence et la pérennité des actions.

3. Les ressources financières

Le déploiement des actions identifiées pourra s'appuyer sur différentes sources de financement :

- financements de l'État ;
- dispositifs régionaux et départementaux ;
- fonds européens ;
- appels à projets territoriaux ;
- financements liés à la formation professionnelle.

Une mobilisation coordonnée de ces ressources permettra de soutenir les expérimentations et de consolider les dispositifs existants.

4. Les ressources territoriales

Enfin, le territoire dispose déjà d'un ensemble de ressources qu'il convient de valoriser et de structurer davantage :

- un tissu associatif engagé ;
- des médiathèques et tiers-lieux ;
- des dispositifs de médiation numérique ;
- des initiatives pédagogiques innovantes.

Merci aux experts qui ont contribué à la production de cette synthèse :

Francisca AMORIM,
Directrice de l'association ÎLE Y A ;

Jonathan DANCHET,
Coordinateur des conseillers numériques
au Conseil départemental de Guadeloupe ;

Florence DORSILE,
Coordinatrice Guadeloupe
du Hub MedNum Antilles ;

Cédric GLOAGUEN,
Chargé de mission cohésion sociale
- Référent France services et France
numérique à la préfecture de Guadeloupe ;

Steev PALMIER,
Président de Wifisilver et du Réseau
régional LAKOUGWADLOUP.

ATELIER 3 DU MATIN

Prévenir et agir auprès des moins de 18 ans : structurer le maillage territorial

I : CONSTAT

De nombreux acteurs interviennent aujourd'hui auprès des jeunes de moins de 18 ans dans les territoires : établissements scolaires, structures associatives, dispositifs d'orientation et d'insertion, structures d'animation sociale et culturelle, services de l'État, collectivités et acteurs de la jeunesse.

Ces structures interviennent à différents moments du parcours des jeunes et remplissent plusieurs fonctions complémentaires :

- accompagnement éducatif et social,
- soutien aux familles,
- repérage des difficultés scolaires ou sociales,
- orientation vers les dispositifs de formation ou d'insertion,
- participation à la prévention du décrochage scolaire.

Les structures d'animation sociale et associative jouent un rôle important de présence de proximité auprès des habitants. Elles maintiennent un lien régulier avec les familles, proposent des accompagnements individuels ou collectifs et travaillent en partenariat avec les professionnels de l'éducation et de l'action sociale. Elles contribuent également à l'émergence et à l'adaptation d'actions répondant aux besoins des jeunes, notamment en matière de parentalité, de participation citoyenne ou d'accompagnement éducatif.

Le système éducatif constitue quant à lui le premier lieu de repérage des difficultés rencontrées par les jeunes. Les équipes éducatives disposent de dispositifs internes permettant d'identifier et d'accompagner les élèves en difficulté, notamment à travers des cellules de veille, des équipes éducatives ou des dispositifs de prévention du décrochage.

Le Service Public Régional de l'Orientation (SPRO) vise à garantir à tous l'accès à une information et à un accompagnement en matière d'orientation sur les métiers, les formations et les débouchés professionnels, grâce à un réseau d'acteurs présents sur le territoire (Éducation nationale, structures d'insertion et d'orientation, opérateurs de l'emploi).

Dans ce cadre, l'État reste responsable de l'orientation des élèves dans le système scolaire, tandis que la Région organise l'information sur les métiers et les formations afin d'assurer une continuité entre l'école et le monde professionnel.

Cette articulation est essentielle car les difficultés dans les compétences de base constituent souvent un facteur précoce de décrochage scolaire et peuvent conduire à des orientations subies plutôt que choisies. Les actions de découverte des métiers, menées notamment au collège avec l'appui des acteurs du SPRO, constituent ainsi un levier important pour redonner du sens aux apprentissages et prévenir le décrochage.

Enfin, le repérage et l'accompagnement des jeunes sortis du système scolaire reposent notamment sur les Plateformes de Suivi et d'Appui aux Décrocheurs (PSAD), qui mobilisent les acteurs du territoire afin de favoriser leur retour vers la formation ou l'insertion professionnelle.

Par ailleurs, certains dispositifs permettent de repérer les difficultés de lecture chez les jeunes à partir de tests de compréhension de la langue française réalisés à l'adolescence. Ces évaluations permettent de classer les jeunes selon différents profils de maîtrise de la lecture et d'identifier les situations correspondant à des difficultés importantes.

Cependant, ces dispositifs restent principalement des outils d'observation statistique et d'information. L'orientation vers des solutions d'accompagnement reste limitée, notamment en raison de contraintes réglementaires liées à la gestion et au partage des données personnelles.

Malgré la richesse de cet écosystème d'acteurs, plusieurs difficultés apparaissent. Les rôles et responsabilités de chacun peuvent être mal identifiés ou confondus, notamment entre les fonctions d'appui, de coordination et les missions opérationnelles de terrain. Les situations rencontrées par les jeunes et les familles sont également très hétérogènes selon les territoires, ce qui nécessite une adaptation permanente des actions. Les professionnels sont par ailleurs confrontés à des situations familiales complexes, à une disponibilité parfois limitée des publics et à des difficultés d'articulation entre partenaires.

1. Des ruptures persistantes dans les parcours des jeunes

Malgré la présence de nombreux dispositifs, plusieurs failles dans le maillage territorial apparaissent. La première concerne **la fragmentation des instances de coordination**. Les territoires comptent de nombreux comités, commissions et groupes de travail consacrés à différentes thématiques (éducation, insertion, jeunesse, parentalité). Cependant, ces espaces de concertation sont souvent peu articulés entre eux, ce qui limite la construction d'une vision globale des parcours des jeunes.

Un deuxième point de fragilité réside dans **l'absence de diagnostic territorial réellement partagé**. Chaque structure dispose de ses propres données et de sa propre lecture des besoins, mais il existe rarement d'outil commun permettant de croiser les informations et de dégager des priorités collectives à l'échelle du territoire.

Des inégalités territoriales apparaissent également. Certains quartiers bénéficient d'un tissu associatif dense et de nombreux dispositifs éducatifs ou sociaux, tandis que d'autres zones disposent de moins de ressources et d'un accès plus limité aux services.

Le repérage des jeunes « invisibles » constitue un autre défi majeur. Il s'agit notamment de jeunes déscolarisés, en rupture de parcours ou non-inscrits dans les dispositifs existants. Ces publics échappent parfois simultanément au repérage de l'école, des structures d'insertion et des dispositifs de prévention.

Enfin, **la continuité éducative entre les différentes étapes du parcours reste fragile**. Les transitions entre l'école primaire et le collège, entre le collège et le lycée, ou encore entre la scolarité et l'insertion professionnelle sont des moments particulièrement sensibles. Ces passages s'accompagnent parfois de pertes d'information et de l'absence d'un référent clairement identifié pour suivre le parcours du jeune dans la durée.

2. Un enjeu éducatif qui dépasse la seule prévention de l'illettrisme

Les constats partagés conduisent à dépasser une approche centrée uniquement sur la prévention de l'illettrisme. L'enjeu est plus largement de permettre à chaque jeune de développer une relation solide à l'écrit et à la lecture, afin de pouvoir les mobiliser dans sa vie quotidienne, scolaire, sociale et professionnelle.

La maîtrise de l'écrit ne se construit pas uniquement à l'école. Elle se développe dans l'ensemble des espaces de vie : la famille, les activités culturelles, les usages numériques, les pratiques citoyennes ou encore les relations sociales. Cette réalité implique une responsabilité éducative partagée entre les institutions, les associations, les collectivités, les professionnels du social et les familles.

Par ailleurs, la catégorie des « moins de 18 ans » recouvre des réalités très différentes. Les besoins varient fortement selon l'âge et les situations des jeunes.

Quatre grandes situations peuvent être distinguées :

- **La petite enfance (0-6 ans)** : période d'émergence du langage et de découverte de l'écrit, où le lien entre l'enfant et ses parents joue un rôle déterminant.
- **L'enfance (6-12 ans)** : phase de consolidation des apprentissages fondamentaux et de construction de la confiance en soi.
- **L'adolescence (12-18 ans)** : période marquée par la recherche d'autonomie, le développement des usages numériques et la construction de l'esprit critique.
- **Les jeunes en rupture ou en marge de la scolarisation** : jeunes décrocheurs ou éloignés de l'école, qui peuvent présenter des fragilités langagières et un rapport distendu à l'écrit.

Pour ces derniers publics, les structures associatives et les acteurs de proximité jouent souvent un rôle essentiel en proposant des espaces de confiance, des activités valorisantes et des formes de médiation éducative ou culturelle permettant de renouer progressivement avec les apprentissages.

II : OBJECTIFS À POURSUIVRE

Face à ces constats, plusieurs pistes d'action apparaissent pour améliorer la prévention et l'accompagnement des jeunes. Un premier levier consiste à **renforcer la coopération entre les acteurs afin de faire de l'accès à l'écrit et aux apprentissages un enjeu partagé**. Cette coopération doit associer les établissements scolaires, les structures associatives, les collectivités, les professionnels du social et les familles.

Il apparaît également nécessaire de **mieux adapter les actions aux différentes étapes du parcours des jeunes, en tenant compte des besoins spécifiques liés à l'âge et aux situations rencontrées**. Le renforcement de la continuité éducative entre les différents espaces de vie constitue un autre enjeu majeur.

Il s'agit de mieux articuler les actions menées dans les cadres scolaire, familial, culturel et numérique afin de soutenir les apprentissages dans la durée.

Les associations et structures de proximité jouent à cet égard un rôle clé. Leur présence régulière sur les territoires leur permet de contribuer au repérage des situations de fragilité, à la médiation avec les familles et à l'accompagnement dans la durée.

Enfin, *l'amélioration de la lisibilité de l'offre apparaît comme une priorité*. Les familles et les jeunes doivent pouvoir identifier facilement les dispositifs et les ressources disponibles sur leur territoire. Les outils numériques peuvent contribuer à diffuser une information claire et accessible.

III : ACTIONS À COURT ET MOYEN TERMES

› **À court terme**, un premier objectif consiste à *rendre l'offre de services plus lisible pour les jeunes et les familles*, notamment en actualisant la cartographie des dispositifs et en facilitant l'accès à l'information grâce aux outils numériques.

› **À moyen terme**, la *mise en place d'un diagnostic territorial partagé* pourrait permettre de mieux comprendre les parcours éducatifs et d'insertion des jeunes. La création d'un observatoire local associant les différents partenaires permettrait de croiser les données disponibles et d'objectiver les priorités d'action.

› **À plus long terme**, le renforcement de la gouvernance partenariale apparaît nécessaire. Il s'agirait d'installer une *instance de pilotage politique et technique* capable de coordonner les initiatives, de clarifier les rôles de chacun et de structurer l'action collective sur la durée.

Merci aux experts qui ont contribué à l'élaboration de cette synthèse :

Laureen BADE,
Directrice du pôle orientation- Accueil
Information à Guadeloupe formation ;

Martine CASSIN,
Chargée de mission fédérale à la FEVES ;

Mireille DORCE,
Directrice des Politiques sociales
et lutte contre la grande exclusion
à la Communauté d'agglomération
Cap Excellence ;

Françoise GACE,
Présidente de la FEVES ;

Odile MORAND,
Coordonnatrice académique
de la Mission de Lutte contre le
Décrochage Scolaire du Rectorat ;

Lieutenant-Colonel Steeve RICHARD,
Directeur du Centre du service national et
de la jeunesse de Guadeloupe ;

Martine SOULE,
Chargée du contrôle de gestion
et de qualité au Centre du service national
et de la jeunesse de Guadeloupe.

ATELIER 4 DU MATIN

Appuyer la professionnalisation des acteurs confrontés à l'illettrisme et à l'illectronisme

I : CONSTAT

1. Le repérage : une première étape délicate

L'un des principaux défis rencontrés par les professionnels concerne *la première étape du repérage des situations d'illettrisme ou d'illectronisme*. Cette phase constitue souvent un obstacle majeur, car ces difficultés restent largement invisibles et entourées de tabous.

Les acteurs de terrain — travailleurs sociaux, conseillers d'insertion, encadrants, formateurs ou professionnels de l'accompagnement — se retrouvent fréquemment confrontés à des situations dans lesquelles ils perçoivent des signes de fragilité sans toujours disposer des outils ou de la posture adéquate pour aborder la question.

La difficulté ne réside pas uniquement dans l'identification des situations, mais aussi dans *la manière d'ouvrir le dialogue sans stigmatiser la personne*. Beaucoup de professionnels expriment un sentiment de gêne ou d'appréhension face à ce sujet sensible, de peur de mettre la personne en difficulté ou d'altérer la relation de confiance.

Dans ce contexte, la professionnalisation ne peut pas se limiter à la transmission d'outils techniques ou de procédures. Elle doit également intégrer une *véritable ingénierie de la posture professionnelle*, permettant aux acteurs d'aborder ces situations avec tact, bienveillance et efficacité.

L'enjeu est de transformer une situation potentiellement inconfortable en *opportunité de médiation et d'accompagnement*, en favorisant une approche qui valorise les compétences de la personne plutôt que ses manques.

Dans cette perspective, le *développement des compétences psychosociales* apparaît comme un levier important. Ces compétences — telles que l'écoute, l'empathie, la capacité à instaurer un climat de confiance ou à accompagner le changement — sont essentielles pour les professionnels, mais aussi pour les personnes accompagnées, afin de renforcer leur confiance en elles et leur capacité à s'engager dans un parcours de formation ou d'apprentissage.

2. Des formats de formation à adapter aux réalités du terrain

Un second constat concerne *l'inadéquation entre l'offre de formation classique et les contraintes professionnelles des acteurs de terrain*.

Les professionnels concernés disposent souvent de peu de temps pour se former, en raison de charges de travail importantes et d'emplois du temps contraints. Les formats de formation traditionnels, souvent longs et éloignés des réalités opérationnelles, apparaissent difficilement compatibles avec leurs conditions d'exercice.

Il apparaît donc nécessaire de développer des *formats de formation plus agiles, souples et accessibles*, permettant aux professionnels de se former tout en restant pleinement engagés dans leurs missions.

Les professionnels expriment également le besoin de disposer d'*outils directement mobilisables dans leurs pratiques quotidiennes*, permettant de passer rapidement de la formation à l'action.

Par ailleurs, la question de la formation des personnes accompagnées soulève elle aussi plusieurs défis. Les organismes de formation doivent souvent gérer des *groupes aux profils très hétérogènes*, avec des niveaux très différents et des parcours individuels variés.

Les dispositifs doivent également composer avec des *entrées et sorties permanentes des apprenants*, ce qui nécessite une forte capacité d'adaptation pédagogique et organisationnelle. L'individualisation des parcours constitue ainsi un enjeu central pour répondre aux besoins spécifiques de chaque personne.

2. La co-construction : un levier pour des formations réellement utiles

Un troisième constat met en évidence l'importance de *concevoir les dispositifs de professionnalisation en lien étroit avec les acteurs de terrain et les personnes en situation d'illettrisme*.

Les plans de formation sont d'autant plus efficaces lorsqu'ils sont élaborés *avec les professionnels qui seront amenés à les utiliser*, et non uniquement pour eux. Cette approche permet de mieux prendre en compte les réalités opérationnelles, les contraintes quotidiennes et les besoins concrets rencontrés sur le terrain. La co-construction doit également associer les différents partenaires impliqués dans l'accompagnement des publics, ainsi que les entreprises et organismes concernés par les questions d'insertion et d'emploi.

Au-delà de la phase de conception, l'amélioration continue des dispositifs constitue un enjeu important. Les *retours d'expérience des participants* jouent un rôle essentiel pour ajuster les contenus de formation et améliorer leur efficacité.

Les enquêtes de satisfaction, les évaluations post-formation et les retours d'usage des outils proposés permettent d'identifier les points forts des dispositifs, mais aussi les aspects à améliorer. Dans cette perspective, le développement d'*outils numériques de suivi et d'évaluation* pourrait faciliter la collecte, l'analyse et la diffusion de ces retours d'expérience.

Il apparaît également pertinent d'intégrer, lorsque cela est possible, *la parole des personnes directement concernées par les situations d'illettrisme* dans les réflexions et les dispositifs de formation. Leur participation permet d'apporter un éclairage concret sur les difficultés rencontrées et sur les leviers susceptibles de favoriser l'engagement dans les parcours d'apprentissage. Toutefois, cette participation nécessite de créer des conditions favorables afin de *lever les freins liés à la peur du jugement ou à la perte de confiance en soi*.

3. Des compétences élargies pour les professionnels de la formation

Le dernier constat concerne *les compétences attendues des formateurs et accompagnants* intervenant auprès des publics en difficulté avec l'écrit ou le numérique.

Ces professionnels doivent bien sûr disposer de compétences pédagogiques solides et, dans certains cas, de qualifications formelles.

Toutefois, ces prérequis ne suffisent pas toujours à répondre à la diversité des situations rencontrées. Les formateurs doivent également faire preuve d'une *forte sensibilité aux enjeux linguistiques*, ainsi que d'un intérêt marqué pour la ou les langue(s) et leurs usages.

Dans certains contextes, la prise en compte de plusieurs langues ou références linguistiques peut constituer un atout pour accompagner les apprentissages et faciliter la compréhension.

Les compétences numériques deviennent par ailleurs incontournables. Les professionnels doivent être capables d'accompagner les publics dans un environnement où les démarches administratives, l'accès aux droits et les services du quotidien passent de plus en plus par les outils numériques.

Les pratiques pédagogiques doivent également évoluer vers des formats plus hybrides, combinant *présentiel et distanciel*, et intégrant des contenus variés.

L'interdisciplinarité constitue également un enjeu important. L'accompagnement des publics peut mobiliser des compétences dans différents domaines, tels que les mathématiques, le numérique ou encore les nouveaux outils technologiques, y compris ceux liés à l'intelligence artificielle.

Enfin, la dimension relationnelle et humaine reste centrale. *Les professionnels doivent être formés aux soft skills et à la posture d'accompagnement*, afin de créer un environnement d'apprentissage sécurisant, restaurer la confiance des apprenants et éviter toute forme de stigmatisation.

Cette démarche suppose une approche globale reposant sur plusieurs piliers :

- améliorer les capacités de repérage et la posture professionnelle face à des situations sensibles ;
- adapter les formats de formation aux contraintes du terrain et aux besoins des professionnels ;
- co-construire les dispositifs de formation avec les acteurs concernés, dans une logique d'amélioration continue ;
- renforcer les compétences pédagogiques, numériques et relationnelles des formateurs et accompagnants.

L'enjeu est de permettre aux professionnels de disposer des repères, des outils et des méthodes nécessaires pour accompagner efficacement les personnes en difficulté avec l'écrit et le numérique, tout en favorisant des démarches respectueuses, inclusives et valorisantes.

II : OBJECTIFS À POURSUIVRE

Au regard de ces constats, plusieurs objectifs structurants ont été définis afin de renforcer la professionnalisation des acteurs et d'améliorer la prise en charge des publics concernés.

› **Le premier objectif** consiste à *renforcer la sensibilisation des acteurs socio-économiques, incluant les employeurs, les encadrants et les agents opérationnels*. Il s'agit de mieux faire connaître les enjeux liés à l'illettrisme, de lever les représentations et de favoriser une prise en compte effective de ces problématiques dans les environnements professionnels.

› **Le deuxième objectif** vise à *structurer une formation socle à destination des acteurs de terrain confrontés à des situations d'illettrisme*. Cette formation doit permettre de doter les professionnels de repères communs, d'outils opérationnels et de postures adaptées pour le repérage, l'accueil, l'accompagnement et l'orientation des publics.

› **Le troisième objectif** porte sur la *prise en compte des spécificités linguistiques du territoire*. L'intégration des réalités linguistiques guadeloupéennes, notamment le recours au créole et les pratiques plurilingues, constitue un levier essentiel pour adapter les approches pédagogiques et renforcer l'efficacité des actions.

De manière transversale, ces objectifs s'inscrivent dans une logique de structuration des parcours et de montée en compétences des acteurs, en favorisant une approche coordonnée, adaptée aux réalités locales et centrée sur les besoins des publics.

III : ACTIONS À COURT ET MOYEN TERMES

› **À court terme (2026)**, plusieurs actions prioritaires peuvent être engagées dès 2026.

La première consiste à *déployer via le Centre de ressources illettrisme, illettrisme et analphabétisme (CRIIA) du CARIF-OREF*, une campagne de sensibilisation multiformats à destination des acteurs socio-économiques et du grand public. Cette campagne, intégrant une dimension multilingue, visera à lever les tabous, à diffuser une meilleure connaissance de l'illettrisme et à valoriser les résultats de l'enquête menée à l'échelle territoriale en partenariat avec les institutions compétentes. Elle devra mobiliser différents canaux (médias, supports numériques, actions de proximité) afin de toucher un public large.

La deuxième action vise à *mettre en place des groupes de travail dédiés à la conception d'une formation socle modulable*.

Cette démarche de co-construction associera les organismes de formation, les structures ressources et les acteurs de terrain afin de garantir la pertinence et l'opérationnalité des contenus. L'objectif est de proposer une offre de formation adaptable aux différents contextes professionnels (collectivités, entreprises, structures associatives).

La troisième action consiste à identifier des référents « illettrisme » au sein des structures accueillant ou employant des publics concernés. Ces référents, présents dans les collectivités, les entreprises ou les établissements de formation, auront vocation à constituer des points d'appui pour le repérage, l'orientation et l'accompagnement des personnes. Une formation « type » pourrait être conçue avec le CNFPT et Uniformation qui disposent déjà d'une formation répondant à ce besoin dans leur catalogue. D'autres formats d'accompagnement sont à envisager :

- des formations organisées directement sur les lieux de travail, avec des contenus adaptés aux situations rencontrées sur le terrain ;
- des modules courts et ciblés, plus faciles à intégrer dans les agendas professionnels ;
- des formats hybrides combinant présentiel et formation en ligne, afin de faciliter l'accès à la formation ;
- des échanges de pratiques réguliers entre professionnels, permettant de partager des expériences, des méthodes et des solutions concrètes ;
- des modules centrés sur des thématiques spécifiques, telles que les liens entre illettrisme et santé, l'accès aux droits à l'ère numérique ou encore l'accompagnement des publics dans les démarches administratives.

› **À moyen terme (2027)**, ces premières actions doivent être consolidées et amplifiées.

La formation socle devra être déployée à grande échelle auprès des acteurs de terrain. Elle portera notamment sur les compétences clés : accueil et posture professionnelle, techniques d'écoute, repérage des situations d'illettrisme, accompagnement individualisé, prise en compte des enjeux linguistiques et développement des compétences relationnelles (soft skills).

Parallèlement, *un dispositif de formation spécifique des référents devra être mis en place afin de renforcer leur rôle au sein des structures*. Ces référents constitueront des relais opérationnels, capables d'accompagner les équipes, de diffuser les bonnes pratiques et de faciliter l'orientation des publics.

L'ensemble de ces actions devra s'inscrire dans une logique de continuité et d'amélioration progressive, en s'appuyant sur les retours d'expérience et les besoins exprimés par les acteurs.

IV : RESSOURCES À MOBILISER

La mise en œuvre de cette stratégie repose sur la mobilisation coordonnée de ressources humaines, techniques et financières. Les acteurs de terrain constituent une ressource centrale. Leur implication dans la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des actions est essentielle pour garantir leur pertinence et leur efficacité. Le rôle des structures ressources, notamment les centres spécialisés dans la lutte contre l'illettrisme, est également déterminant pour accompagner la montée en compétences et diffuser les outils.

Les partenaires institutionnels et techniques doivent être pleinement mobilisés, en particulier les services de l'État, les collectivités territoriales, les organismes de formation, les structures d'observation et d'analyse, ainsi que les réseaux professionnels. Leur coordination est indispensable pour assurer la cohérence des interventions et optimiser l'utilisation des moyens disponibles.

Les ressources pédagogiques et méthodologiques doivent être mutualisées et valorisées. La capitalisation des outils existants, leur adaptation aux contextes locaux et leur diffusion auprès des acteurs constituent un levier immédiat d'efficacité.

Enfin, les ressources financières devront être mobilisées à travers les dispositifs existants (financements publics, appels à projets, partenariats institutionnels), afin de soutenir les actions de sensibilisation, de formation et de structuration des réseaux d'acteurs.

Merci aux experts qui ont contribué
à l'élaboration de cette synthèse :

Frédéric ANCIAUX,

Professeur des universités à l'INSPE
de l'académie de la Guadeloupe ;

Karine BARTHELEMI,

Responsable du CARIF de Guadeloupe ;

Karine GENE,

Formatrice d'adultes en situation
d'illettrisme à Guadeloupe formation et
intervenante au sein du DU FFASILL ;

Brigitte JEAN-CHARLES,

Directrice du GIP DAIFI ;

Sylvia PLOCOSTE-RAPHAËL,

Coordinatrice de PROFill –
Plan de Professionnalisation des acteurs de
la lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme.

ATELIER 5 DU MATIN

Apprentis et compétences de base : repérage, accompagnement et sécurisation des parcours

I : CONSTAT

1. Des fragilités en compétences de base qui fragilisent les parcours en alternance

Dans les dispositifs d'apprentissage, un certain nombre de jeunes arrivent en formation avec des fragilités importantes dans les compétences fondamentales : lecture, écriture, compréhension, calcul ou encore compétences numériques. Ces difficultés peuvent entraver la compréhension des consignes, la participation aux activités pédagogiques ou encore l'expression orale et écrite dans un contexte professionnel.

Ces situations concernent particulièrement des jeunes de moins de 25 ans sortis du système scolaire, parfois depuis plusieurs années, qui entretiennent souvent un rapport complexe à l'écrit et aux apprentissages scolaires. Certains présentent également des parcours de vie marqués par des ruptures ou des situations de grande vulnérabilité sociale. Les difficultés observées ne se limitent pas aux apprentissages académiques : elles peuvent aussi affecter la confiance en soi, la persévérance dans la formation et la capacité à se projeter dans un parcours professionnel.

Dans ce contexte, *les enjeux sont à la fois pédagogiques, sociaux et professionnels. Il s'agit d'une part de permettre aux jeunes d'accéder aux diplômes et aux certifications visées, et d'autre part de sécuriser leur parcours en apprentissage afin de favoriser leur insertion durable dans l'emploi.*

Les besoins exprimés par les apprentis concernés portent notamment sur :

- un renforcement du vocabulaire, de la grammaire et des compétences rédactionnelles ;
- une meilleure compréhension des contenus de formation et des consignes ;
- des approches pédagogiques davantage concrètes et appliquées ;
- un accompagnement dynamique, accessible et valorisant.

Les jeunes soulignent en particulier l'importance d'un cadre pédagogique qui leur permette de reprendre confiance, de valoriser leurs progrès et de développer leurs capacités de communication dans un environnement professionnel.

2. Un repérage encore inégal des situations d'illettrisme

Le repérage des fragilités en compétences de base constitue aujourd'hui un enjeu central pour sécuriser les parcours en alternance. Dans la majorité des cas, ce travail de détection est assuré par les centres de formation d'apprentis (CFA), souvent dès l'entrée en formation.

Plusieurs outils d'évaluation et de positionnement existent afin d'objectiver les besoins des apprentis et d'identifier les situations d'illettrisme ou de difficultés importantes. Toutefois, leur utilisation reste encore hétérogène selon les établissements et les territoires. Moins de la moitié des structures mobilisent systématiquement des outils de positionnement formalisés, et lorsque c'est le cas, ils sont généralement utilisés avant le démarrage de la formation.

Certaines expérimentations ont permis de tester des démarches de repérage plus systématiques, par exemple à travers l'évaluation de plusieurs centaines d'apprentis à l'aide de plateformes numériques dédiées. Ces démarches ont permis d'identifier un nombre significatif de jeunes nécessitant un accompagnement spécifique.

Malgré ces avancées, plusieurs difficultés persistent dans le repérage des situations d'illettrisme :

- certaines difficultés restent difficiles à détecter, notamment lorsque les jeunes développent des stratégies d'évitement ;
- la crainte d'être stigmatisé peut freiner les apprentis à reconnaître leurs difficultés ou à accepter un accompagnement ;
- les pratiques de repérage restent variables selon les structures et les équipes pédagogiques.

Ces éléments soulignent l'importance de développer une culture commune du repérage précoce et d'outiller davantage les équipes pédagogiques pour identifier ces situations. un environnement professionnel.

3. Des dispositifs d'accompagnement qui se développent mais restent difficiles à mobiliser

Face à ces constats, plusieurs dispositifs d'accompagnement ont été expérimentés ou mis en place afin de renforcer les compétences de base des apprentis.

Ces actions prennent différentes formes :

- ateliers de renforcement des compétences fondamentales ;
- formations complémentaires centrées sur les savoirs de base ;
- dispositifs de mentorat et de coaching collectif ;
- accompagnement individualisé par des référents pédagogiques ou sociaux ;
- mises en situation professionnelles permettant d'ancrer les apprentissages dans la pratique.

Certaines expérimentations ont également consisté à proposer aux apprentis des formations certifiantes centrées sur les compétences de base en complément de leur formation principale.

Cependant, la mobilisation des jeunes dans ces dispositifs reste parfois difficile. Plusieurs freins ont été identifiés :

- la difficulté pour les apprentis de suivre une formation supplémentaire en parallèle de leur formation et de leur activité en entreprise ;
- l'essoufflement ou la perte de motivation dans la durée ;
- la peur de l'échec, notamment à l'approche des examens ;
- le manque de confiance en soi et la crainte d'être stigmatisé.

Ces obstacles montrent l'importance de concevoir des modalités pédagogiques adaptées, valorisantes et intégrées au parcours de formation, afin de favoriser l'engagement des jeunes.

4. Le rôle central de la coopération entre CFA, entreprises et acteurs de l'accompagnement

La sécurisation des parcours en alternance repose également sur la qualité du lien entre les différents acteurs impliqués dans l'accompagnement des apprentis : centres de formation, entreprises, équipes pédagogiques et structures d'accompagnement.

Les échanges entre professionnels mettent en évidence l'importance d'une communication régulière entre les CFA et les entreprises, notamment avec les maîtres d'apprentissage. Cette coopération facilite le repérage des difficultés rencontrées par les apprentis et permet d'anticiper certaines situations de rupture de contrat.

Plusieurs outils peuvent contribuer à cette coordination :

- des entretiens individuels avec les équipes pédagogiques ou les référents sociaux ;
- des échanges entre l'apprenti et son maître d'apprentissage ;
- le suivi des absences ou des changements de comportement ;
- des dispositifs d'intermédiation entre entreprises et centres de formation.

Ces observations montrent toutefois que des écarts persistent entre les préoccupations des entreprises, souvent centrées sur les enjeux économiques et opérationnels, et les enjeux pédagogiques portés par les centres de formation.

Le renforcement du partenariat entre les entreprises et les CFA apparaît ainsi comme un levier important pour améliorer l'accompagnement des jeunes. *L'implication des entreprises dans le processus pédagogique, notamment à travers la formation des maîtres d'apprentissage et le développement de pratiques de tutorat, peut contribuer à mieux soutenir les apprentis en difficulté.*

Des résultats encourageants mais encore fragiles

Les actions mises en place auprès de certains groupes d'apprentis montrent des résultats encourageants. Lorsque l'accompagnement est adapté et régulier, les jeunes peuvent progressivement reprendre confiance, développer leurs compétences et s'inscrire dans une dynamique positive.

Les impacts observés incluent notamment :

- une motivation renforcée chez certains jeunes ;
- une meilleure projection dans leur parcours professionnel ;
- la poursuite d'études ou l'accès à l'emploi ;
- la fierté du chemin parcouru et la capacité à encourager d'autres jeunes.

Cependant, ces parcours restent parfois fragiles et peuvent être marqués par des abandons ou des ruptures de contrat, même lorsque les dispositifs d'accompagnement sont mobilisés.

II : OBJECTIFS À POURSUIVRE

Au regard de ces constats, plusieurs objectifs structurants ont été identifiés afin de renforcer le repérage et l'accompagnement des apprentis en difficulté avec les compétences de base.

➤ **Le premier objectif** consiste à *renforcer la confiance en soi et l'estime de soi des apprentis*. Les difficultés face à l'écrit ou aux savoirs fondamentaux sont souvent associées à un sentiment d'échec scolaire ou de découragement. Restaurer la confiance constitue donc une condition essentielle pour favoriser l'engagement dans les dispositifs d'accompagnement.

➤ **Le deuxième objectif** vise à *structurer un repérage plus systématique et plus précoce des difficultés*. Cela suppose d'harmoniser les pratiques de positionnement dans les CFA et de mobiliser les outils existants afin d'identifier rapidement les besoins des apprentis et d'adapter les parcours.

➤ **Le troisième objectif** consiste à *renforcer la coopération entre les différents acteurs du parcours d'apprentissage* : organismes de formation, entreprises, acteurs de l'insertion et collectivités. Un dialogue régulier entre ces partenaires permet de mieux coordonner les actions, de partager les informations utiles et de sécuriser les parcours.

➤ **Enfin, un quatrième objectif** vise à mieux sensibiliser les acteurs de proximité et les collectivités afin de favoriser le repérage des situations de fragilité et d'orienter les jeunes vers les dispositifs d'accompagnement existants.

III : ACTIONS À COURT ET MOYEN TERMES

Plusieurs actions concrètes ont été identifiées pour atteindre ces objectifs.

➤ **À court terme**, il apparaît nécessaire de *renforcer les actions visant la confiance en soi et la remobilisation des apprentis*. Des ateliers de conseil en image, des activités créatives ou sportives, ainsi que des dispositifs de coaching peuvent être proposés au sein des CFA ou des structures partenaires afin de favoriser l'engagement des jeunes et de restaurer leur estime de soi.

Parallèlement, *le repérage des difficultés doit être systématisé*. L'utilisation d'outils d'évaluation comme EVA lors de l'entretien de positionnement à l'entrée en formation constitue une première étape essentielle. Ces évaluations doivent permettre d'orienter rapidement les apprentis vers des solutions adaptées lorsque des difficultés sont identifiées.

➤ **À moyen terme**, plusieurs pistes d'action peuvent être développées. Il s'agit notamment de déployer des dispositifs de repérage plus mobiles et accessibles, permettant d'intervenir au plus près des publics et des territoires. Le développement d'actions autour des compétences psychosociales peut également contribuer à renforcer l'autonomie et l'intégration des jeunes dans le monde professionnel.

La mise en place d'actions de sensibilisation régulières à destination des entreprises constitue également un levier important afin de mieux faire connaître les enjeux liés aux compétences de base et de favoriser leur implication dans l'accompagnement des apprentis.

Enfin, le développement d'actions de sensibilisation auprès des collectivités et des acteurs de proximité (CCAS, maisons de quartier, associations) peut contribuer à améliorer le repérage des situations de fragilité et à renforcer les relais d'orientation vers les dispositifs existants.

IV : RESSOURCES ET PARTENAIRES À MOBILISER

La réussite de cette démarche repose sur la mobilisation d'un réseau partenarial élargi, associant les acteurs de la formation, de l'insertion, de l'accompagnement social et du monde économique. Plusieurs partenaires peuvent être mobilisés pour accompagner la mise en œuvre de ces actions. Les CFA et organismes de formation jouent un rôle central dans le repérage et l'accompagnement pédagogique des apprentis. Les entreprises constituent également des partenaires essentiels pour sécuriser les parcours en alternance et adapter les situations de travail aux besoins des jeunes.

Les acteurs de l'insertion et de l'accompagnement socio-professionnel tels que France Travail et les Missions locales peuvent contribuer au repérage et à l'accompagnement des publics. Les psychologues, cabinets de coaching et structures d'accompagnement peuvent intervenir pour renforcer le soutien aux jeunes et travailler sur les dimensions motivationnelles et psychosociales.

Les associations spécialisées, l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) et les structures intervenant dans le champ de la formation aux compétences de base peuvent également apporter leur expertise et leurs outils.

Enfin, les collectivités territoriales, les centres communaux d'action sociale (CCAS) et les maisons de quartier constituent des relais importants pour sensibiliser les publics, orienter les jeunes et favoriser la mise en œuvre d'actions de proximité.

Cette dynamique partenariale doit permettre de développer une culture commune du repérage des difficultés liées aux compétences de base, d'harmoniser les pratiques et de renforcer les solutions d'accompagnement afin de sécuriser durablement les parcours des apprentis et favoriser leur insertion professionnelle.

Merci aux expertes qui ont contribué
à l'élaboration de cette synthèse :

Laure BARNOUIN,
Cheffe de projet emploi-formation
à l'OPCO AKTO ;

Faustine Garczynski,
Référente formation au
CFA FORE Alternance ;

Ingrid LETIN,
Chargée d'appui à l'alternance
Antilles - Guyane à l'OPCO EP ;

Amandine SAINTON,
Conseillère emploi formation
à l'OPCO Uniformation ;

Lydia SELBONNE,
Directrice du CFA Gform Vente.

ATELIER 1 DE L'APRÈS-MIDI

Raccrocher les 18–25 ans : compétences de base et remobilisation

I : CONSTAT

1. Une réalité humaine complexe derrière les situations d'illettrisme

L'accompagnement des jeunes adultes en situation d'illettrisme ne peut être abordé uniquement sous l'angle des compétences scolaires. Derrière ces difficultés se trouvent souvent des parcours de vie marqués par des ruptures éducatives, sociales ou personnelles. *La question de l'illettrisme chez les jeunes de 18 à 25 ans renvoie à des situations multidimensionnelles, où les fragilités éducatives se combinent fréquemment avec d'autres facteurs de vulnérabilité.*

Un premier facteur concerne la dimension psychologique. Les jeunes concernés ont souvent vécu des expériences répétées d'échec scolaire qui ont progressivement fragilisé leur confiance en eux. Cette situation peut générer un sentiment de honte, une peur du jugement et le développement de stratégies d'évitement visant à dissimuler leurs difficultés.

Un second paradoxe apparaît dans le rapport au numérique. Beaucoup de jeunes maîtrisent les usages sociaux du numérique, notamment à travers les réseaux sociaux ou les applications de communication. En revanche, les compétences numériques nécessaires pour réaliser des démarches administratives, utiliser des outils professionnels ou accéder aux services en ligne restent souvent limitées.

Les difficultés rencontrées s'inscrivent également dans des contextes de vie parfois fragilisés. Isolement social, précarité économique, environnements familiaux peu favorables aux apprentissages ou encore difficultés de mobilité peuvent constituer des freins supplémentaires à l'engagement dans un parcours d'accompagnement.

Enfin, le rapport au temps constitue souvent un défi dans les parcours d'insertion. De nombreux jeunes expriment un besoin de résultats rapides ou immédiats, alors que les progrès liés à l'apprentissage des compétences de base nécessitent un investissement dans la durée.

Dans ce contexte, certaines orientations professionnelles peuvent être choisies par défaut, davantage par recherche d'une solution rapide ou faute de perception claire de ses propres capacités. Ces choix peuvent accentuer les risques de décrochage ultérieur.

2. Un repérage encore inégal des situations d'illettrisme

Le repérage des situations d'illettrisme chez les jeunes adultes constitue une étape particulièrement sensible. Les approches classiques d'orientation ou d'évaluation peuvent parfois être perçues comme stigmatisantes ou dissuasives.

Dans ce contexte, les démarches d'« aller-vers » apparaissent comme un levier essentiel pour établir un premier contact et créer une relation de confiance.

Ces approches reposent sur une présence active dans les lieux fréquentés par les jeunes : espaces publics, événements locaux, forums, structures de proximité ou initiatives associatives. Elles permettent de rencontrer les jeunes dans des environnements informels et de faciliter les échanges.

Les acteurs de proximité jouent un rôle déterminant dans cette phase de repérage. Grâce à leur connaissance du territoire et à la relation de confiance qu'ils entretiennent avec les jeunes, ils peuvent favoriser l'expression des difficultés et orienter vers des solutions adaptées.

Le repérage s'appuie souvent sur des échanges informels et des situations concrètes, permettant d'identifier progressivement certaines difficultés, par exemple à travers la lecture d'un document, la compréhension d'une information ou le remplissage d'un formulaire.

Une fois le contact établi, la phase de diagnostic doit permettre d'appréhender la situation dans sa globalité. Cette approche repose généralement sur une combinaison de plusieurs méthodes :

- l'observation des attitudes et des comportements ;
- des entretiens individuels fondés sur l'écoute et la bienveillance ;
- des outils d'évaluation permettant d'identifier les compétences et les besoins.

La coopération entre les différentes structures intervenant auprès des jeunes constitue un levier essentiel pour éviter les ruptures de parcours et garantir la continuité de l'accompagnement.

L'utilisation d'outils numériques d'évaluation peut compléter ces démarches, notamment lorsqu'ils proposent des formats interactifs et valorisants pour les jeunes. L'objectif de ces démarches est de reconnaître les compétences existantes et de construire un projet d'accompagnement adapté, plutôt que de se focaliser uniquement sur les difficultés.

3. Remobiliser les jeunes : des approches pédagogiques adaptées

La remobilisation des jeunes en situation d'illettrisme nécessite souvent de rompre avec les modèles pédagogiques traditionnels, qui peuvent rappeler des expériences scolaires négatives.

La Mission locale réalise un diagnostic global des jeunes de 16 à 25 ans entrant dans les dispositifs d'accompagnement (CEJ et PACEA) afin d'identifier rapidement leurs difficultés, notamment en matière de compétences de base. Les équipes ont été réorganisées pour mieux suivre les parcours et coordonner l'accompagnement, en lien avec des référents spécialisés, et s'appuient sur des outils de positionnement comme EVA et Pix pour repérer plus précisément les situations d'illettrisme ou d'illectronisme.

En complément, la Mission locale expérimente le projet « *Mes compétences se valent* », qui vise à construire des parcours d'accompagnement adaptés dans le cadre du CEJ, en mobilisant des partenariats et des ateliers innovants. Ces parcours favorisent une montée en compétences par des mises en situation concrètes, tout en valorisant les acquis et le projet d'insertion de chaque jeune.

Les approches les plus efficaces reposent sur *une pédagogie progressive et valorisante, souvent qualifiée de pédagogie des « petits pas »*. Elle consiste à fixer des objectifs accessibles à court terme afin de restaurer progressivement la confiance en soi et de valoriser les progrès réalisés.

L'apprentissage gagne également à être fortement contextualisé. Les situations pédagogiques sont d'autant plus efficaces lorsqu'elles s'appuient sur des situations concrètes liées au projet professionnel ou à la vie quotidienne : lecture de consignes professionnelles, compréhension de documents administratifs, utilisation d'outils numériques nécessaires dans la vie courante.

Les méthodes pédagogiques privilégient souvent des supports variés et interactifs : activités pratiques, supports audiovisuels, outils numériques, mises en situation réelles ou encore périodes d'immersion en milieu professionnel.

Dans ce cadre, la posture des intervenants joue un rôle central. *L'accompagnement repose sur une relation de confiance, fondée sur la confidentialité, l'écoute et la valorisation des compétences déjà acquises.*

L'objectif est de créer un cadre d'apprentissage sécurisant, dans lequel l'erreur n'est pas perçue comme un échec mais comme une étape normale du processus d'apprentissage.

Les approches pédagogiques les plus efficaces reposent généralement sur :

- un accompagnement individualisé ou en très petits groupes ;
- des projets concrets en lien avec la vie quotidienne ou professionnelle ;
- l'utilisation d'outils interactifs et de démarches d'auto-évaluation.

À l'inverse, certaines pratiques apparaissent moins adaptées, notamment les formats pédagogiques trop théoriques, les groupes trop importants ou les supports trop abstraits.

4. Lever les freins périphériques : l'importance d'une approche pluridisciplinaire

L'accompagnement des jeunes en situation d'illettrisme ne peut reposer sur l'intervention d'un seul professionnel ou d'une seule structure. Les difficultés rencontrées dépassent souvent la seule question des apprentissages et peuvent être liées à des problématiques de santé, de logement, de situation administrative ou de précarité sociale. Dans ce contexte, *la mobilisation d'une équipe pluridisciplinaire apparaît essentielle pour proposer un accompagnement global*. Les professionnels de l'accompagnement social jouent un rôle clé pour aider les jeunes à résoudre les difficultés qui peuvent freiner leur engagement dans un parcours d'insertion.

Par ailleurs, l'intervention de professionnels spécialisés dans le champ médico-psychologique peut permettre d'identifier certaines situations spécifiques, notamment des troubles cognitifs ou des difficultés liées à des expériences scolaires traumatisantes.

L'accompagnement administratif constitue également un levier important. La complexité de certaines démarches peut décourager les jeunes et compromettre leur engagement dans un parcours de formation ou d'insertion. *Un accompagnement concret dans les démarches administratives et l'accès aux droits peut donc contribuer à sécuriser les parcours.*

5. Renforcer les partenariats pour sécuriser les parcours

La réussite des parcours d'accompagnement repose largement sur la capacité des acteurs à travailler de manière coordonnée.

Cette coopération concerne notamment :

- les structures de formation, qui assurent l'acquisition des compétences ;
- les dispositifs d'accompagnement vers l'emploi ou l'insertion ;
- les structures associatives et les acteurs de proximité ;
- les entreprises locales, qui peuvent proposer des périodes d'immersion ou d'expérimentation professionnelle.

L'objectif est de construire une vision partagée du parcours de chaque jeune, permettant de mieux suivre son évolution, d'identifier les difficultés rencontrées et d'ajuster les solutions proposées.

II : OBJECTIFS À POURSUIVRE

Au regard de ces constats, plusieurs objectifs prioritaires se dégagent pour renforcer l'efficacité des politiques publiques de lutte contre l'illettrisme et de remobilisation des publics jeunes âgés de 18 à 25 ans.

➤ **Le premier objectif** consiste à *renforcer les capacités de repérage et d'accueil des jeunes en difficulté*. Cela implique de développer une culture commune entre les professionnels en contact avec les jeunes afin d'identifier les situations d'illettrisme sans stigmatisation et d'adopter des postures d'écoute et de bienveillance favorisant l'établissement d'une relation de confiance.

➤ **Le deuxième objectif** vise à remobiliser les jeunes en redonnant du sens à leur parcours. L'enjeu est de *restaurer la confiance en soi, de valoriser les compétences existantes et de permettre au jeune de devenir acteur de son projet*. Les parcours proposés doivent être construits avec le jeune et non uniquement à partir de l'offre existante.

➤ **Le troisième objectif** consiste à *renforcer la coordination des acteurs et le partage d'information afin d'améliorer la continuité des parcours d'accompagnement*. Une meilleure connaissance des dispositifs existants et une mutualisation des informations permettraient d'éviter les répétitions inutiles et de proposer des parcours plus cohérents et progressifs.

➤ **Enfin, un objectif transversal** concerne la mobilisation d'une approche globale et pluridisciplinaire de l'accompagnement, intégrant les dimensions sociales, psychologiques, éducatives et professionnelles.

III : ACTIONS À COURT ET MOYEN TERMES

➤ **À court terme**, plusieurs actions opérationnelles peuvent être engagées afin d'améliorer l'efficacité des dispositifs existants. La première action consiste à *développer la formation des professionnels en contact avec les jeunes*, notamment sur les questions de repérage de l'illettrisme, de posture d'accueil et d'accompagnement individualisé. Ces formations doivent s'adresser en particulier aux acteurs de terrain tels que les ambassadeurs jeunesse, les intervenants des dispositifs d'insertion et les professionnels de l'accompagnement social.

La deuxième action vise à *renforcer les démarches d'« aller vers » afin de rencontrer les jeunes dans leurs lieux de vie et leurs espaces de sociabilité*. Cette approche permet d'entrer en contact avec les publics les plus éloignés des institutions et d'engager un premier dialogue dans un cadre moins formel.

Une troisième action consiste à *développer des dispositifs de remobilisation progressive fondés sur des activités concrètes, culturelles, sportives ou professionnelles*. Ces formats permettent de restaurer l'estime de soi et de recréer une dynamique d'engagement avant l'entrée dans un parcours de formation.

Il est également recommandé de favoriser des approches pédagogiques adaptées, fondées sur des objectifs progressifs et des réussites rapides (« pédagogie des petits pas »), afin de répondre au besoin d'immédiateté exprimé par les jeunes.

Enfin, il apparaît nécessaire de *renforcer les coopérations entre acteurs en développant des équipes pluridisciplinaires capables d'apporter des réponses adaptées aux problématiques sociales, psychologiques ou médicales rencontrées par les jeunes*.

➤ **À moyen terme**, les travaux ont identifié la nécessité de structurer davantage la coordination territoriale. Une priorité consiste à *mettre en place un outil de suivi partagé des parcours, permettant aux différents professionnels de disposer d'une vision globale de l'accompagnement déjà réalisé avec un jeune*. Cet outil, comparable dans son principe à un carnet de suivi partagé, permettrait d'éviter les répétitions de dispositifs et d'améliorer l'orientation vers les actions les plus adaptées.

Il s'agirait également de *renforcer la connaissance mutuelle des dispositifs existants*, notamment par la mise en place d'une cartographie des formations, des structures d'accompagnement et des solutions facilitant l'accès à la formation (hébergement, mobilité, etc.).

Enfin, *la création d'un maillage territorial structuré entre les acteurs de l'insertion, de la formation et de l'action sociale* permettrait de consolider la continuité des parcours et de faciliter l'accès des jeunes aux ressources disponibles.

IV : RESSOURCES ET PARTENAIRES À MOBILISER

La mise en œuvre de ces orientations nécessite la mobilisation coordonnée de plusieurs types de ressources. Les ressources humaines constituent un levier central. Elles reposent sur l'engagement des professionnels de l'insertion, de l'éducation, du travail social et de la formation, ainsi que sur la mobilisation des ambassadeurs jeunesse et des acteurs associatifs présents sur le terrain.

Les ressources partenariales doivent également être renforcées. La coopération entre les institutions publiques, les collectivités territoriales, les associations, les structures de formation et les acteurs économiques constitue une condition essentielle pour construire des parcours cohérents et adaptés.

Les ressources pédagogiques et méthodologiques doivent être consolidées, notamment par le développement d'outils d'évaluation et de repérage des compétences de base, ainsi que par la diffusion de pratiques pédagogiques adaptées aux publics en situation d'illettrisme.

Les coopérations territoriales devront être renforcées notamment en vue d'une plateforme partagée de suivi des jeunes pour éviter les ruptures de parcours.

Enfin, la réussite de cette démarche suppose la mobilisation de ressources organisationnelles et numériques, notamment pour la création d'un outil territorial de suivi partagé des parcours et pour la structuration d'un réseau d'acteurs permettant une meilleure circulation de l'information sur les publics bénéficiaires (tests déjà effectués, niveau, période d'accompagnement, auprès de quelle structure, projet professionnel, perspectives envisagées à date, etc.).

Merci à tous les experts qui ont contribué à l'élaboration de cette synthèse :

Diego DACALOR,

Coordinateur au Centre d'aptitude à la vie active (CAVA) ;

Didier DALY,

Ambassadeur jeunesse au Conseil départemental de Guadeloupe ;

Sophie GUSTAVE DIT DUFLO,

Chargée de projet à la Mission locale ;

Mévérick PAVILLI,

Formateur au Centre d'aptitude à la vie active (CAVA) ;

Nathalie ROBERT,

Professeur des écoles mise à disposition au RSMA ;

Sabrina ROGER,

Proviseure du Micro-lycée de Guadeloupe ;

Joémie TABOR,

Conseiller instructeur au Plan d'action jeunesse (PAJ) de la Région Guadeloupe.

ATELIER 2 DE L'APRÈS-MIDI

Professionaliser les acteurs de proximité dans le repérage et l'accompagnement de l'illettrisme en QPV

I : CONSTAT

1. Un phénomène structurel lié aux inégalités sociales et territoriales

Dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, l'illettrisme apparaît moins comme une difficulté individuelle isolée que comme le révélateur d'inégalités sociales, éducatives et territoriales qui se cumulent. Les populations concernées présentent plus souvent des parcours scolaires fragiles, marqués par des ruptures, un accès limité à la formation et des conditions socio-économiques plus difficiles, notamment un taux de chômage plus élevé.

Ces situations ne tiennent pas nécessairement à une exposition individuelle plus importante aux difficultés d'apprentissage, mais plutôt à une **concentration plus forte de publics vulnérables dans certains territoires**. On y observe également une présence plus importante de personnes allophones ou disposant de très faibles ressources économiques, ce qui peut accentuer les difficultés d'accès à l'écrit et aux dispositifs d'accompagnement.

Les difficultés liées à la maîtrise de la lecture et de l'écriture restent souvent peu visibles. De nombreuses personnes développent des stratégies de contournement pour masquer leurs lacunes, ce qui retarde leur repérage et leur orientation vers des solutions adaptées. Ces difficultés peuvent pourtant avoir des conséquences importantes sur les parcours de vie : compréhension des consignes scolaires ou professionnelles, rédaction de documents, accès aux démarches administratives et numériques, ou encore orientation scolaire et professionnelle.

Dans certains cas, ces obstacles contribuent à des **orientations subies, des abandons de formation ou des parcours d'insertion fragilisés**. Les répercussions peuvent également concerner la sphère familiale : des parents éloignés de l'écrit peuvent rencontrer des difficultés pour comprendre les démarches scolaires ou accompagner la scolarité de leurs enfants, ce qui peut renforcer leur sentiment d'isolement.

À ces facteurs sociaux s'ajoutent parfois des **contraintes territoriales spécifiques**. Dans certains territoires, l'insuffisance de transports ou l'éloignement des structures éducatives et d'accompagnement limitent les possibilités de mobilité.

L'accès à l'information peut également être difficile pour des personnes qui maîtrisent peu le français écrit ou oral. Enfin, certaines dynamiques sociales propres aux quartiers – notamment les logiques de groupe, les phénomènes d'identification territoriale ou la distance à l'égard des institutions – peuvent freiner l'expression des difficultés et le recours aux dispositifs existants.

2. Un réseau d'acteurs de proximité dense mais insuffisamment outillé

Les territoires disposent pourtant d'un **maillage d'acteurs de proximité particulièrement riche**. Il comprend notamment le tissu associatif, les structures d'animation sociale et culturelle, les médiateurs sociaux, les éducateurs de rue, les professionnels de l'insertion et de l'emploi, les agents des services sociaux ou encore les acteurs du système éducatif. Ces professionnels et bénévoles sont souvent en contact direct et régulier avec les habitants.

Grâce à cette proximité, ils occupent une **position stratégique pour repérer les situations de fragilité** et orienter les personnes vers des dispositifs adaptés. Toutefois, malgré leur rôle central, beaucoup d'entre eux ne disposent pas des repères nécessaires pour identifier les situations d'illettrisme.

La notion même d'illettrisme reste parfois **mal comprise ou confondue avec d'autres difficultés**, notamment les difficultés scolaires rencontrées par des enfants encore en cours d'apprentissage. Par ailleurs, de nombreuses structures, en particulier associatives, fonctionnent en grande partie grâce à l'engagement bénévole et disposent de moyens limités pour former leurs équipes.

Les acteurs de terrain expriment régulièrement le besoin de **renforcer leurs compétences afin de mieux repérer les situations**, engager le dialogue avec les personnes concernées et les orienter vers les solutions adaptées.

Un autre obstacle identifié concerne la **lisibilité des dispositifs existants**. Les professionnels eux-mêmes ne disposent pas toujours d'une vision claire des structures et des actions disponibles sur leur territoire, ni de la manière dont celles-ci peuvent s'articuler. Pour les habitants en difficulté avec la langue française, cette complexité rend l'accès à l'information encore plus difficile, renforçant ainsi les situations d'isolement.

Par ailleurs, les spécificités des QPV renforcent certaines difficultés. Les dynamiques collectives, les logiques de groupe et les enjeux identitaires peuvent constituer des freins à l'engagement dans des parcours de formation. Le rapport au savoir, à l'institution et au temps peut également différer, nécessitant des approches pédagogiques et d'accompagnement adaptées.

Dans ce contexte, les principaux enjeux identifiés portent sur *la nécessité de structurer une réponse collective, lisible et coordonnée*. Cela implique de développer une culture commune du repérage de l'illettrisme, de renforcer les compétences des acteurs de proximité et d'inscrire la lutte contre l'illettrisme de manière transversale dans les politiques publiques territoriales.

II : OBJECTIFS À POURSUIVRE

Afin de répondre à ces enjeux, plusieurs objectifs structurants ont été définis.

➤ **Le premier consiste** à *construire une culture commune du repérage*. Il s'agit de faciliter la formation des acteurs de proximité – professionnels comme bénévoles – reposant sur des approches diversifiées (mentorat, échange de pratiques, sensibilisation, immersion, etc.) afin de partager une compréhension claire de ce qu'est l'illettrisme, des publics concernés et des signes qui peuvent permettre de les identifier. Sans ce socle commun, les actions de formation ou de sensibilisation risquent de rester limitées dans leur impact.

➤ **Le second objectif** consiste à *élaborer et diffuser des outils communs, simples et opérationnels*, permettant aux acteurs de proximité de repérer, accompagner et orienter efficacement les personnes en situation d'illettrisme. Ces outils doivent être accessibles à des publics aux profils variés, qu'ils soient professionnels ou bénévoles, et adaptés aux réalités de terrain.

➤ **Le troisième objectif** vise à garantir à chaque acteur un accès effectif à *une « boîte à outils » partagée*, intégrant des repères concrets pour le repérage, des méthodes d'accompagnement et des modalités d'orientation. L'enjeu est de sécuriser les pratiques et de renforcer la capacité d'intervention des acteurs au quotidien.

➤ **Le quatrième objectif** porte sur la *construction de parcours d'accompagnement sans rupture*, depuis le repérage jusqu'aux actions de remédiation. Il s'agit de fluidifier les transitions entre les différents dispositifs, d'éviter les redondances et de garantir une continuité dans la prise en charge des publics.

Au-delà de ces objectifs opérationnels, il s'agit d'*inscrire la lutte contre l'illettrisme dans une approche transversale des politiques publiques*. Cette problématique ne concerne pas uniquement le champ éducatif : elle conditionne également l'accès à l'emploi, aux droits, à la santé, à la citoyenneté ou encore à la parentalité. La prise en compte de l'illettrisme comme enjeu transversal permettrait de mieux articuler les interventions des différents acteurs et de renforcer leur efficacité.

➤ **Enfin, un objectif stratégique** majeur réside dans le *renforcement de la coordination territoriale*. La mobilisation des dispositifs existants, en particulier les cités éducatives et les instances de la politique de la ville, doit permettre de structurer une gouvernance partagée et d'assurer la cohérence des interventions à l'échelle des territoires.

III : ACTIONS À COURT ET MOYEN TERMES

➤ **À court terme**, plusieurs actions prioritaires peuvent être engagées.

La première consiste à élaborer et diffuser *un annuaire des acteurs de la lutte contre l'illettrisme dans les QPV* (il est important ici de rappeler l'existence de la *cartographie numérique des solutions pour l'accès aux compétences de base pour toutes et tous et qui est hébergée sur le site du conseil départemental et joue déjà ce rôle : <https://insertion.cg971.fr/cartographie-numerique/>), couplé à un référentiel des outils existants. Cet outil doit permettre d'améliorer la lisibilité de l'offre, de faciliter l'orientation des publics et de valoriser les initiatives locales. Il pourra s'appuyer sur des ressources déjà existantes, notamment les cartographies territoriales, afin de capitaliser sur les dispositifs en place.*

La deuxième action vise à *structurer une communauté d'acteurs à travers la mise en place d'un réseau dédié à la lutte contre l'illettrisme dans les QPV*. Ce réseau reposera sur l'organisation de rencontres régulières favorisant l'interconnaissance, le partage de pratiques et la construction de réponses communes.

La troisième action consiste à *mobiliser les cités éducatives comme instances de coordination territoriale*. Leur gouvernance partenariale, associant l'État, les collectivités et les acteurs locaux, en fait un levier pertinent pour structurer et piloter les actions en direction des publics concernés.

En parallèle, il convient de *renforcer les actions de formation à destination des acteurs de proximité*, en particulier sur les questions de repérage, de posture d'accompagnement et d'orientation. Ces formations devront être accessibles, pragmatiques et ancrées dans les réalités de terrain.

➤ **À moyen terme**, plusieurs axes de développement doivent être poursuivis.

Le premier concerne **la mise en place d'une plateforme numérique partagée** permettant le partage d'informations et de données entre les structures. Cette plateforme pourrait intégrer l'annuaire des acteurs, le référentiel d'outils et, à terme, des fonctionnalités de suivi des parcours, dans le respect des règles en matière de protection des données.

Le deuxième axe porte sur le développement d'actions de formation au plus près des acteurs, en favorisant des formats mixtes réunissant différents profils (professionnels, bénévoles, institutions). Cette approche vise à **renforcer l'interconnaissance et à diffuser une culture commune du repérage et de l'accompagnement**.

Le troisième axe consiste à **déployer des offres de formation sur mesure à l'échelle des territoires**, notamment au niveau des établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), afin de répondre aux besoins spécifiques des acteurs locaux.

Par ailleurs, il convient **d'encourager le recours à des dispositifs innovants de formation et de mobilité**, tels que les programmes européens (notamment Erasmus+), permettant de diversifier les modalités d'apprentissage, de favoriser les échanges de pratiques et de renforcer les compétences des acteurs comme des publics.

IV : RESSOURCES À MOBILISER

La mise en œuvre de cette feuille de route repose sur la mobilisation coordonnée de plusieurs ressources.

En premier lieu, il convient de s'appuyer sur les dispositifs existants, notamment les cités éducatives et les instances de la politique de la ville, qui constituent des cadres structurants pour le pilotage des actions. Leur capacité à fédérer les acteurs et à mobiliser des financements en fait des leviers essentiels.

Les partenaires institutionnels et techniques doivent également être pleinement mobilisés, en particulier l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI), les services de l'État, les collectivités territoriales (Région, Département), ainsi que les EPCI. Leur implication est indispensable pour assurer la cohérence des actions et garantir leur pérennité.

Les ressources financières constituent un enjeu central. Elles reposent sur la mobilisation conjointe des financements de droit commun et des financements spécifiques (politique de la ville, appels à projets, programmes européens). Une attention particulière devra être portée à l'accès aux financements pour les acteurs associatifs et les structures de proximité.

Par ailleurs, la mutualisation des outils et des ressources existantes doit être encouragée. De nombreux dispositifs, méthodes et supports sont déjà disponibles sur le territoire et des expériences concluantes notamment hors de Guadeloupe peuvent servir d'inspiration (exemple : le programme de formation des acteurs des QPV dans les Hauts-de-France financé dans le cadre des Contrats de ville) ; leur mise en commun et leur diffusion constituent un levier immédiat d'efficacité.

Enfin, les ressources humaines représentent un facteur clé de réussite. La montée en compétences de TOUS les acteurs, qu'ils soient professionnels, institutionnels ou bénévoles, doit être accompagnée dans la durée et doit autant que possible conforter la mise en place de « référents » en charge du sujet dans les quartiers comme au sein des collectivités.

Merci aux experts qui ont contribué à la production de cette réflexion :

Francisca AMORIN,
Directrice de l'association ÎLE Y A ;

Maïté BENOIST,
Cheffe de projet opérationnel à la Cité éducatrice Les Abymes/ Pointe-à-Pitre ;

Martine CASSIN,
Chargée de mission à la Fédération des Espaces de Vie et centres Sociaux ;

Prescillia BORDELAIS,
Déléguée du préfet à la politique de la ville pour l'arrondissement de Pointe-à-Pitre ;

Mireille DORCE,
Directrice des Politiques sociales et lutte contre la grande exclusion à la communauté d'agglomération de Cap Excellence et Animatrice du réseau UDCCAS Guadeloupe ;

Françoise GACE,
Présidente de la Fédération des Espaces de Vie et centres Sociaux ;

Ingrid PLACIDE,
Déléguée du préfet à la politique de la ville pour l'arrondissement de Basse-Terre ;

Patrice PUCHAL,
Chef de projet opérationnel à la Cité éducatrice de Sainte-Rose ;

Cynthia ROVELAS,
Directrice du Centre d'information et d'orientation du Sud-Basse-Terre ;

Natacha VERMEULEN,
Cheffe de projet opérationnel à la Cité éducatrice Baillif Basse Terre Capesterre Belle Eau.

ATELIER 3 DE L'APRÈS-MIDI

Suivre, analyser, évaluer : la donnée au service des parcours de formation et de l'efficacité de l'action publique

I : CONSTAT

La lutte contre l'illettrisme constitue un enjeu majeur de cohésion sociale et d'insertion professionnelle en Guadeloupe. Les difficultés liées à la maîtrise des compétences de base – lecture, écriture, calcul – ont des conséquences directes sur les parcours de vie, l'accès à l'emploi et l'autonomie des personnes.

Dans ce contexte, la question de la **production, du suivi et de l'exploitation des données** relatives aux situations d'illettrisme apparaît déterminante pour améliorer l'efficacité des politiques publiques. La donnée peut en effet constituer un levier essentiel pour :

- mieux identifier les publics concernés ;
- comprendre les trajectoires individuelles ;
- adapter les dispositifs de formation et d'accompagnement ;
- piloter l'action publique à partir d'indicateurs objectivés.

1. Une production de données dispersée entre plusieurs institutions

Il existe une production de données importante mais fragmentée, portée par plusieurs institutions intervenant à différents niveaux des parcours.

Plusieurs organismes produisent ou exploitent des données en lien avec l'illettrisme ou les compétences de base :

- l'INSEE, à travers les enquêtes nationales sur les compétences des adultes ;
- France Travail, via les données issues du suivi des demandeurs d'emploi ;
- le Centre du service national et de la jeunesse (CSNJ), à partir des tests réalisés lors de la Journée Défense et Citoyenneté (JDC) ;
- le Conseil départemental, notamment à travers l'accompagnement des allocataires du RSA ;
- le réseau des Missions Locales et l'Association régionale des Missions Locales ;
- le CARIF-OREF, qui assure une mission d'observation des relations emploi-formation.

L'éducation nationale conduit des évaluations nationales à divers moments du parcours de l'élève. À l'école élémentaire, tous les élèves du CP au CM2 sont évalués en début d'année. Les professeurs disposent ainsi d'évaluations en français et mathématiques à chacun des niveaux de l'école élémentaire. C'est également le cas en classe de 6e et de 4e puis en seconde.

Ces différentes sources permettent chacune d'apporter un éclairage spécifique sur les publics concernés. Toutefois, les échanges ont également souligné que ces données restent majoritairement cloisonnées au sein de chaque structure, ce qui limite leur exploitation à une échelle territoriale globale. L'absence de mutualisation des données empêche aujourd'hui de disposer d'une vision consolidée de la situation de l'illettrisme en Guadeloupe.

2. Des données existantes mais souvent partielles ou indirectes

Les données actuellement disponibles reposent sur des approches méthodologiques différentes.

Les enquêtes statistiques nationales

L'INSEE réalise des enquêtes permettant de mesurer les compétences des adultes dans la vie quotidienne. L'enquête « Formation tout au long de la vie » (FLV), réalisée récemment, repose sur des tests de lecture, d'écriture et de compréhension administrés directement aux personnes interrogées.

Ces travaux ont notamment permis d'estimer qu'en Guadeloupe :

- environ **16 % des adultes rencontrent des difficultés face à l'écrit** ;
- **12 % présentent des difficultés importantes** ;
- environ **9 % seraient en situation d'illettrisme**.

Ces enquêtes permettent d'identifier certaines caractéristiques associées aux difficultés à l'écrit, notamment :

- un lien fort avec le niveau de diplôme ;
- une prévalence plus importante chez les générations les plus âgées ;
- des impacts significatifs sur l'accès à l'emploi et l'autonomie administrative.

Toutefois, ces enquêtes restent ponctuelles et ne permettent pas un suivi continu des parcours.

Les données issues de l'accompagnement vers l'emploi

Au sein de France Travail, le repérage des situations d'illettrisme repose principalement sur des **données déclaratives recueillies lors de l'inscription ou du suivi des demandeurs d'emploi**.

Le diagnostic socioprofessionnel permet notamment d'identifier des freins liés :

- à la maîtrise des compétences de base (lecture, écriture, calcul) ;
- à l'accès et à l'usage du numérique.

Cependant, ces informations restent limitées pour plusieurs raisons :

- les personnes concernées déclarent rarement spontanément ces difficultés ;
- les conseillers ne disposent pas toujours d'outils de diagnostic approfondi ;
- les données collectées ne permettent pas toujours d'évaluer précisément le niveau de difficulté.

À ce stade, environ **160 demandeurs d'emploi inscrits en catégorie A déclareraient des difficultés liées à la lecture, l'écriture ou au numérique** dans les bases de France Travail, ce qui reste probablement en deçà de la réalité.

Les données issues des dispositifs de jeunesse

Le Centre du service national et de la jeunesse (CSNJ) collecte également des données lors des évaluations réalisées dans le cadre de la Journée Défense et Citoyenneté. Ces tests permettent de classer les jeunes selon plusieurs niveaux de maîtrise de la lecture (profils DL1 à DL5). Chaque année, environ **7 000 jeunes sont concernés par ces évaluations**, ce qui constitue une source de données particulièrement importante.

Toutefois, les échanges ont mis en évidence plusieurs limites :

- les données sont principalement utilisées à des fins statistiques nationales ;
- elles sont exploitées localement sous forme d'indicateurs agrégés ;
- les contraintes liées à la protection des données (RGPD) limitent l'accès à ces données. Elles sont triées suivant le profil du jeune (scolarisé, non scolarisé, etc.) et sont transmises ensuite de façon cloisonnée aux acteurs territoriaux.

Cette situation empêche aujourd'hui d'utiliser pleinement et de façon centralisée ces informations pour orienter les jeunes vers des dispositifs d'accompagnement adaptés et les suivre dans la durée.

À ce stade, les données sont transmises au rectorat pour les jeunes scolarisés et les décrocheurs, bien que la définition du décrochage diffère entre les services concernés et l'Éducation nationale. Elles sont également adressées aux missions locales pour les jeunes déscolarisés et/ou en recherche d'emploi.

Le dispositif informatique de la DSN prévoit par ailleurs un cloisonnement encore plus marqué dans la diffusion de ces informations : les données relatives aux jeunes scolarisés et aux décrocheurs ne seraient pas transmises au même acteur, tandis que les fichiers concernant les jeunes déscolarisés seraient répartis en fonction de leur lieu de résidence. Ce tri territorial permettrait d'adresser des listes distinctes à chaque antenne de mission locale.

Dans cette perspective, la mise en place d'un organisme chargé de centraliser ces données à l'échelle du territoire pourrait constituer une solution pertinente. Une telle organisation faciliterait ensuite leur redistribution vers les différents acteurs concernés. Elle permettrait également de produire des analyses statistiques plus approfondies, notamment en affinant l'observation à l'échelle des zones géographiques, des communes ou encore des établissements scolaires.

Un tel dispositif offrirait par ailleurs la possibilité de suivre l'évolution des situations dans le temps et d'accompagner les parcours des jeunes au fil des différents dispositifs auxquels ils peuvent être confrontés (CSNJ, Éducation nationale, Pôle emploi, missions locales, RSMA, etc.). Enfin, cette centralisation faciliterait la réorientation des données en cas de changement de situation, par exemple lors d'un déménagement d'une commune à une autre ou lors d'un passage d'une catégorie à une autre.

Les données issues des dispositifs d'insertion

Le Conseil départemental dispose également d'informations sur les publics en insertion, notamment les allocataires du RSA.

Ces données permettent de suivre :

- les caractéristiques socio-démographiques des allocataires ;
- leur orientation dans les dispositifs d'insertion ;
- certaines actions de formation mises en place.

Cependant, la détection de l'illettrisme n'est pas systématique dans ces dispositifs. Les situations sont généralement repérées au fil de l'accompagnement ou lors de l'entrée dans des actions de formation spécifiques.

Cela limite la capacité à estimer précisément le nombre d'allocataires concernés.

Les données issues du réseau des Missions Locales

Le réseau des Missions Locales dispose quant à lui d'un volume important de données sur les jeunes accompagnés. En Guadeloupe, environ **8 600 jeunes sont suivis par la Mission Locale**, dont plus de **3 200 primo-accueils**. Des outils de diagnostic, tels que **PIX et EVA**, permettent d'évaluer les compétences numériques et certaines compétences de base.

Ces évaluations constituent une source d'information particulièrement riche, permettant de croiser :

- les caractéristiques sociales des jeunes ;
- leur parcours scolaire et professionnel ;
- leurs difficultés éventuelles face aux compétences de base.

Toutefois, jusqu'à récemment, ces données étaient principalement utilisées à des fins de reporting interne.

- des stratégies de contournement ;
- certains dispositifs reposent sur des déclarations volontaires ;
- les outils de diagnostic ne sont pas systématiquement mobilisés.

Les données issues de l'Éducation nationale

Les données issues de l'éducation nationale complètent celles des autres acteurs en objectivant très tôt, dès l'école, le niveau de maîtrise des savoirs fondamentaux. Les évaluations nationales Repères montrent qu'en début de CP, un peu plus d'un élève sur deux atteint un niveau satisfaisant en français dans la région académique Guadeloupe, soit un taux inférieur à la moyenne nationale d'environ dix points. À l'autre extrémité du spectre, près d'un quart des élèves de CP se situent dans les groupes les plus fragiles en compréhension de l'écrit, tandis qu'en CE1 les difficultés restent marquées sur la compréhension des phrases lues par l'enseignant.

Les évaluations nationales permettent :

- d'objectiver le niveau de maîtrise des savoirs fondamentaux des élèves à différentes étapes de leur scolarité,
- d'identifier les publics les plus vulnérables.
- de mettre à disposition des équipes pédagogiques des repères fiables pour ajuster les pratiques d'enseignement, cibler les aides et suivre les progrès des élèves dans le temps.
- d'apporter un outil de pilotage un outil d'aide au pilotage pour l'académie et les partenaires du territoire, en éclairant les priorités de prévention et de lutte contre l'illettrisme, notamment en Guadeloupe.

Les échanges ont permis d'identifier plusieurs limites partagées par les différents acteurs.

La principale difficulté réside dans **l'absence de dispositif structuré de partage et de croisement des données entre institutions**.

Chaque acteur dispose d'informations utiles, mais celles-ci restent isolées dans des systèmes d'information distincts.

Cette fragmentation rend difficile :

- L'estimation précise du nombre de personnes concernées ;
- L'analyse des parcours entre dispositifs ;
- L'évaluation de l'efficacité des politiques publiques.

3. Des difficultés de repérage des publics

Le repérage des situations d'illettrisme reste également complexe.

Plusieurs facteurs contribuent à cette difficulté :

- les personnes concernées ont souvent développé
- certains dispositifs reposent sur des déclarations
- les outils de diagnostic ne sont pas systématiquement mobilisés.

4. Des contraintes liées à la protection des données

Les règles relatives à la protection des données personnelles (RGPD) constituent également un enjeu important. Plusieurs institutions ont souligné que certaines données collectées ne peuvent pas être exploitées ou partagées localement, ce qui limite leur utilisation pour orienter les publics ou adapter les politiques publiques.

II : OBJECTIFS À POURSUIVRE

Afin de répondre à ces constats, trois objectifs structurants ont été définis.

> **Le premier objectif** consiste à mettre en place une gouvernance territoriale partagée de la donnée relative à l'illettrisme. Il s'agit de structurer un cadre de pilotage associant l'ensemble des partenaires concernés, afin de favoriser la concertation, la coordination et la prise de décision collective. Cette gouvernance doit permettre de définir des orientations communes, de prioriser les actions et d'assurer le suivi des politiques publiques.

Le CARIF-OREF pourrait jouer un rôle structurant en tant qu'observatoire régional, notamment en contribuant à :

- Capitaliser les données produites par les différents acteurs ;
- Élaborer des tableaux de bord territoriaux sur l'illettrisme ;
- Analyser les relations entre emploi, formation et compétences de base ;
- Diffuser une information accessible aux décideurs publics.

► **Le deuxième objectif** vise à organiser, structurer et sécuriser le partage des données à l'échelle du territoire. Cela implique la mise en place d'un outil commun permettant de centraliser les données pertinentes, afin de mieux identifier les publics concernés et suivre l'évolution du phénomène, tout en se conformant aux exigences réglementaires. L'enjeu est de rendre la donnée accessible, exploitable et utile pour les acteurs, dans une logique de pilotage opérationnel.

► **Le troisième objectif** porte sur la définition d'une stratégie de communication et d'accès aux données. Il s'agit de clarifier les modalités de diffusion, en distinguant les différents niveaux d'accès (grand public, partenaires, acteurs habilités), et de valoriser les données produites à travers des supports adaptés, notamment sous forme d'observatoires ou de publications régulières.

De manière transversale, ces objectifs visent à développer une véritable culture partagée de la donnée, en faisant de celle-ci un outil central d'aide à la décision, d'évaluation des actions et d'amélioration continue des politiques publiques en matière de lutte contre l'illettrisme.

III : ACTIONS À COURT ET MOYEN TERMES

► **À court terme (2026)**, la première priorité consiste à **créer une instance de gouvernance dédiée à la donnée**.

Cette instance devra rassembler les principaux partenaires institutionnels et opérationnels, définir ses modalités de fonctionnement et préciser son rôle en matière de pilotage, de coordination et de suivi. Elle pourra s'appuyer, le cas échéant, sur des instances existantes, afin de garantir une articulation avec les politiques publiques en matière d'emploi, de formation et d'insertion.

La deuxième action prioritaire vise à **réaliser un état des lieux approfondi des données existantes**. Il s'agira d'identifier les sources disponibles, de recenser les indicateurs produits, d'analyser leur qualité et de sélectionner les données pertinentes pour le pilotage territorial. Ce travail permettra de poser les bases d'une structuration cohérente de la donnée.

La troisième action consiste à **définir et déployer une méthodologie commune de collecte, de traitement et de partage des données**. Cette méthodologie devra préciser les définitions retenues, les indicateurs suivis, les modalités de recueil et les règles de gestion des données, en intégrant les exigences liées à la protection des données personnelles.

En parallèle, la mise en place d'une plateforme commune et sécurisée constitue un axe structurant. Cet outil devra permettre **la centralisation des données, leur mise à disposition auprès des acteurs habilités et leur exploitation à des fins d'analyse et de pilotage**. Il devra être conçu de manière progressive, en lien étroit avec les utilisateurs.

► **À moyen terme (2027)**, les actions engagées devront être consolidées et structurées.

La rédaction d'une charte partenariale constituera une étape clé. Cette charte définira les règles de partage, d'utilisation et de communication des données, ainsi que les engagements des partenaires. Elle permettra de sécuriser les échanges et de clarifier les responsabilités de chacun.

La définition d'une stratégie de communication de la donnée devra également être finalisée. Elle précisera les modalités de diffusion des informations, les publics cibles et les supports utilisés. L'objectif est de rendre la donnée lisible et accessible, tout en respectant les contraintes réglementaires.

La mise en place d'une publication régulière, sous forme d'observatoire territorial de l'illettrisme, constituera le point d'aboutissement de cette démarche. Cet observatoire permettra de suivre les évolutions, d'éclairer les décisions publiques et de valoriser les actions menées sur le territoire.

Enfin, la plateforme commune devra être pleinement opérationnelle, intégrant des fonctionnalités de suivi, d'analyse et de visualisation des données, afin de renforcer son utilisation par les acteurs.

IV : RESSOURCES À MOBILISER

La réussite de cette démarche repose sur la mobilisation coordonnée de plusieurs catégories de ressources.

Les partenaires institutionnels et techniques constituent un premier levier essentiel. Les services de l'État, les collectivités territoriales, les structures d'observation, les acteurs de l'emploi et de l'insertion, ainsi que les organismes de formation doivent être pleinement associés à la gouvernance et à la mise en œuvre des actions.

Les ressources techniques et méthodologiques sont également déterminantes. Elles incluent les outils existants (bases de données, tableaux de bord, rapports d'activité), les compétences en ingénierie de la donnée, ainsi que les solutions numériques permettant de structurer et de sécuriser le partage des informations.

Les ressources juridiques doivent être mobilisées afin de garantir la conformité des dispositifs aux exigences en matière de protection des données. L'intervention d'experts permettra de définir les cadres d'utilisation, de sécuriser les échanges et de clarifier les responsabilités.

Les ressources humaines constituent un facteur clé de réussite. La montée en compétences des acteurs, notamment en matière de collecte, d'analyse et d'exploitation des données, devra être accompagnée. La distinction entre fonctions de pilotage (gouvernance) et fonctions opérationnelles devra être clairement établie afin d'assurer une organisation efficace.

Enfin, les ressources financières devront être mobilisées pour soutenir le développement des outils, l'animation des instances de gouvernance, la production de l'observatoire et les actions de coordination. Une articulation entre financements de droit commun et dispositifs spécifiques devra être recherchée.

Merci aux experts qui ont contribué
à la production de cette synthèse :

Dolène CLERVILLE,

Conseillère du Recteur, Déléguée régionale
académique à l'Information et à l'Orientation ;

Audrey KODADAY,

Responsable de l'OREF ;

Florence LANDAU,

Directrice de la Performance à France Travail ;

Leslie MOENZA,

Chargée de projet à l'Association régionale des
Missions locales ;

Lieutenant-Colonel Steeve RICHARD,

Directeur du Centre du Service national pour la
jeunesse de Guadeloupe ;

Catherine ROMUALD,

Directrice Générale Adjointe de
l'Accompagnement Social et de l'Insertion
au Conseil départemental de Guadeloupe ;

Martine SOULE,

Chargée du contrôle de gestion et de
qualité au Centre du service national
et de la jeunesse de Guadeloupe ;

Fernando ZAVALA,

Chargé d'études à l'Insee.

ATELIER 4 DE L'APRÈS-MIDI

Se former tout au long de la vie aux compétences transverses et aux compétences de base en milieu professionnel

I : CONSTAT

Dans un contexte de transformation rapide du monde du travail, marqué par la transition numérique, la dématérialisation des services et l'émergence de nouvelles technologies comme l'intelligence artificielle, la formation tout au long de la vie apparaît comme un levier essentiel pour sécuriser les parcours professionnels.

Au-delà des compétences techniques, les compétences transverses et les compétences de base – lecture, écriture, raisonnement, compétences numériques et capacité d'adaptation – constituent aujourd'hui un socle indispensable pour évoluer dans la vie professionnelle et sociale.

En Guadeloupe, les enjeux liés à l'illectronisme et à l'illectronisme renforcent la nécessité de développer des dispositifs de formation adaptés aux réalités du terrain, notamment pour les publics les plus fragilisés comme les salariés en insertion ou les travailleurs intérimaires.

1. Contextualiser les apprentissages pour renforcer les compétences

Une évidence s'impose aujourd'hui : **contextualiser les apprentissages en milieu professionnel est essentiel pour renforcer et ancrer durablement les compétences de base.**

Lorsque les apprentissages sont directement reliés aux situations de travail vécues par les salariés, ils deviennent plus concrets, plus utiles et plus facilement mobilisables dans le quotidien professionnel.

Cette approche permet notamment de :

- donner du sens aux apprentissages ;
- favoriser l'appropriation des compétences ;
- faciliter leur transfert dans la vie professionnelle et personnelle.

Dans cette perspective, il est nécessaire de **sensibiliser largement les employeurs, les encadrants et les structures d'accompagnement afin de mieux repérer les besoins et soutenir la montée en compétences socles**, qui sont transposables dans différents contextes de vie.

2. L'illectronisme : un enjeu croissant dans les organisations

Les transformations numériques ont profondément modifié les pratiques professionnelles et administratives. Dans ce contexte, la maîtrise des outils numériques devient indispensable pour accéder aux droits, aux services et aux opportunités professionnelles.

L'Agence Nationale de Lutte Contre l'illectronisme (ANLCI) définit l'illectronisme comme la situation d'une personne ne maîtrisant pas suffisamment les usages des outils numériques usuels pour accéder à l'information, la traiter et agir de manière autonome dans la vie quotidienne. Il désigne donc les personnes qui ne disposent pas des compétences nécessaires pour utiliser les ressources numériques devenues aujourd'hui presque aussi indispensables que savoir lire, écrire et compter.

Dans les entreprises, cette situation peut constituer un véritable frein à l'application de consignes ou même à l'évolution professionnelle notamment dans un contexte marqué par :

- la dématérialisation des services publics,
- la généralisation des démarches administratives en ligne,
- la transformation numérique des organisations.

3. Des difficultés concrètes observées dans les entreprises

Les situations d'illectronisme repérées auprès des entreprises adhérentes d'OPCO Santé mettent en évidence plusieurs difficultés récurrentes dans les usages numériques du quotidien professionnel.

Les principales difficultés remontées concernent :

- La communication numérique
- envoyer et recevoir des courriels ;
- scanner et transmettre des documents.

La résolution de problèmes simples

- copier ou déplacer des fichiers ;
- suivre une consigne lors d'un incident technique, par exemple un bourrage papier dans un photocopieur.

L'utilisation des outils bureautiques

- rédiger un rapport ;
- compléter un questionnaire en ligne ;
- enregistrer et classer un document.

La recherche d'information et l'accès aux droits

- effectuer une recherche sur un site public ;
- réaliser des démarches administratives en ligne (compte retraite, assurance maladie, renouvellement de documents officiels, compte personnel de formation).

Ces situations illustrent **l'importance de développer des compétences numériques de base, indispensables à l'autonomie professionnelle et personnelle.**

4. Les enjeux spécifiques dans l'insertion par l'activité économique

Dans le champ de l'Insertion par l'Activité Économique (IAE), les difficultés liées aux compétences de base et au numérique sont particulièrement présentes.

Les salariés en parcours rencontrent fréquemment des obstacles liés à la lecture, à l'écriture ou à l'usage du numérique, ce qui peut freiner leur progression vers une formation qualifiante ou un emploi durable.

Face à ces enjeux, les structures développent des démarches d'innovation sociale, en expérimentant de nouvelles approches pédagogiques et organisationnelles. L'accompagnement de l'ANLCI et l'appui d'acteurs spécialisés, comme la Coopérative de solutions, permettent notamment de :

- développer des actions de formation contextualisées aux situations de travail ;
- renforcer les compétences des encadrants ;
- structurer des démarches adaptées aux réalités du terrain.

Cette dynamique contribue à sécuriser les parcours professionnels et à renforcer l'employabilité des salariés en insertion, tout en favorisant la coopération entre les acteurs du territoire.

5. Les défis spécifiques des travailleurs intérimaires

La question de la formation aux compétences de base se pose également avec acuité pour les travailleurs intérimaires. La principale difficulté consiste à proposer des formations adaptées au rythme et à la précarité des intérimaires, tout en respectant leur priorité à l'emploi.

Constat 1 : des situations souvent invisibles

Les situations d'illettrisme et d'illectronisme restent souvent peu visibles chez les intérimaires et constituent un frein important à l'accès à la formation.

Constat 2 : la précarité du travail intérimaire

La nature même du travail intérimaire rend également difficile l'engagement dans des parcours de formation.

Les intérimaires font face à plusieurs contraintes :

- priorité donnée au revenu immédiat ;
- missions de courte durée ;
- planning instable ;
- crainte de perdre une opportunité de travail.

Ces contraintes peuvent entraîner :

- des difficultés à suivre des formations longues ;
- des abandons ou des non-entrées en formation ;
- un maintien dans des emplois peu évolutifs.

6. Des solutions et outils pour accompagner la montée en compétences

Face à ces enjeux, différents outils et dispositifs peuvent être mobilisés pour soutenir la montée en compétences.

Les ressources proposées par l'ANLCI, telles que :

- EVA,
- DUPLEX,
- LES INCONTOURNABLES,

permettent d'améliorer le repérage des difficultés et d'adapter les pratiques pédagogiques.

Les certifications CléA et CléA Numérique offrent également un cadre de reconnaissance des compétences de base.

Par ailleurs, plusieurs leviers d'ingénierie et de financement peuvent soutenir la structuration de diagnostics, la définition d'une stratégie RH au sein des entreprises ainsi que les projets de formation :

- PIC IAE (Plan d'Investissement en Compétences pour les structures de l'insertion).
- le Fonds Social Européen Plus (FSE+) ;
- a Prestation Conseil en Ressources Humaines (PCRH) ;
- le Dispositif Local d'Accompagnement (DLA) ;
- les Engagements de Développement de l'Emploi et des Compétences (EDEC).

Ces dispositifs contribuent à renforcer l'autonomie des personnes, sécuriser les parcours professionnels et favoriser une montée en compétences à l'échelle des organisations et des territoires.

7. Une réponse opérationnelle : l'exemple du dispositif ABC Réussite

Dans cette dynamique, le dispositif ABC Réussite constitue une solution clé en main pour les structures de la cohésion sociale.

Cette démarche est co-construite :

- à partir des besoins concrets des employeurs et de leurs collaborateurs ;
- avec l'agilité des opérateurs de formation ;
- en s'appuyant sur des outils pédagogiques performants.

Elle vise à proposer des réponses adaptées aux réalités du terrain et à faciliter la mise en œuvre d'actions de formation directement liées aux situations professionnelles.

II : OBJECTIFS À POURSUIVRE

Au regard des constats établis, plusieurs objectifs stratégiques ont été identifiés afin de renforcer la prise en compte des compétences de base dans les parcours professionnels et de contribuer à la lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme sur le territoire guadeloupéen.

► **Le premier objectif** consiste à *améliorer le repérage des situations d'illettrisme et d'illectronisme dans les parcours professionnels*. L'enjeu est d'identifier plus précocement les besoins des salariés et des personnes en insertion afin de leur proposer des solutions de formation adaptées avant que les difficultés ne deviennent un obstacle durable à l'emploi.

► **Le deuxième objectif** vise à *renforcer et diversifier l'offre de formation mobilisable pour les personnes en activité professionnelle ou engagées dans un parcours d'insertion*. Cette offre doit permettre de développer les compétences de base tout en s'appuyant sur les situations professionnelles concrètes rencontrées dans les entreprises (Action de formation en situation de travail).

► **Un troisième objectif** consiste à *structurer davantage l'information relative aux dispositifs, aux acteurs et aux ressources disponibles sur le territoire*. Une meilleure visibilité de l'offre existante doit permettre aux professionnels de l'accompagnement, aux entreprises et aux institutions d'orienter plus facilement les personnes vers les solutions adaptées.

Ces objectifs s'inscrivent dans une perspective plus large de développement de la formation tout au long de la vie et de sécurisation des parcours professionnels. Ils visent à favoriser l'accès de tous aux compétences nécessaires à l'exercice d'une activité professionnelle et à l'adaptation aux évolutions du monde du travail.

III : ACTIONS À COURT ET MOYEN TERMES

Afin d'atteindre ces objectifs, plusieurs actions prioritaires ont été identifiées pour les années 2026 et 2027.

► **À court terme**, la première priorité consiste à *mettre en place des démarches de repérage plus systématiques des difficultés liées aux compétences de base*. Ce repérage pourrait être organisé dès l'entrée dans les dispositifs d'accompagnement ou dans les structures d'insertion, puis poursuivi au sein des entreprises. La formation de référents au sein des structures et des entreprises apparaît à cet égard comme un levier essentiel pour améliorer l'identification des besoins et accompagner les salariés dans leurs parcours.

La sensibilisation des entreprises constitue également un axe d'action important. L'organisation de séminaires, de rencontres professionnelles ou d'actions d'information permettrait de mieux faire connaître les enjeux liés à l'illettrisme et à l'illectronisme, ainsi que les dispositifs d'accompagnement existants. Ces actions pourraient contribuer à *encourager les employeurs à intégrer davantage la question des compétences de base dans leurs politiques de gestion des ressources humaines*.

Une deuxième priorité concerne le *renforcement de la formation en situation de travail*. Les démarches pédagogiques qui s'appuient sur les activités professionnelles réelles permettent en effet de contextualiser les apprentissages et de donner du sens aux formations. Le développement de dispositifs de formation en situation de travail ou d'actions de formation par immersion pourrait permettre de mieux articuler acquisition de compétences et exercice du métier.

Dans cette perspective, *la création d'un groupe de réflexion et d'ingénierie méthodologique pourrait permettre de structurer le développement de ces démarches et d'accompagner les entreprises dans leur mise en œuvre*. Ce groupe pourrait notamment travailler à l'adaptation des méthodes pédagogiques aux différents secteurs d'activité et aux besoins des publics concernés.

Une troisième priorité consiste à *améliorer la lisibilité de l'offre de formation et des dispositifs mobilisables sur le territoire*. La mise à disposition d'une cartographie actualisée des acteurs, des structures et des actions de formation permettrait de faciliter l'orientation des personnes et de renforcer la coopération entre les partenaires.

Cette cartographie pourrait prendre la forme d'un outil régulièrement mis à jour, permettant d'identifier les solutions existantes, de localiser les structures et de mieux connaître les dispositifs mobilisables. Elle contribuerait à renforcer la coordination entre les acteurs et à favoriser une approche collective de la lutte contre l'illettrisme.

› **À moyen terme**, ces actions pourraient être prolongées par le développement d'un réseau structuré de référents au sein des entreprises et des structures d'accompagnement. *L'idée d'un référent dédié aux questions d'illettrisme et de compétences de base, à l'image des référents existants dans d'autres domaines tels que le handicap, constitue une piste de réflexion pour renforcer la prise en compte de ces enjeux dans les organisations.*

IV : RESSOURCES ET PARTENAIRES À MOBILISER

La mise en œuvre de ces orientations repose sur la mobilisation coordonnée d'un ensemble d'acteurs institutionnels, économiques et associatifs.

Les opérateurs de compétences (OPCO) constituent des partenaires essentiels pour accompagner les entreprises dans l'identification des besoins en formation et dans la mobilisation des financements disponibles. Ils jouent un rôle central dans la structuration des actions de formation et dans l'appui aux démarches de développement des compétences.

Les institutions publiques et les services de l'État, notamment la direction de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DEETS), participent également à la structuration et au financement des actions en faveur de la formation et de l'insertion professionnelle.

Les collectivités territoriales, en particulier le conseil régional et le conseil départemental, interviennent dans le financement et la coordination de nombreuses actions de formation et d'accompagnement. Leur implication est essentielle pour assurer la cohérence des politiques publiques et renforcer l'articulation entre les dispositifs existants.

Les acteurs de l'emploi et de l'insertion, notamment France Travail, les structures d'insertion par l'activité économique et les centres de formation, constituent des relais de proximité pour le repérage des situations de fragilité et l'accompagnement des personnes vers les dispositifs adaptés.

Enfin, plusieurs outils et dispositifs peuvent être mobilisés pour soutenir les actions envisagées. Parmi ceux-ci figurent notamment les dispositifs financés dans le cadre du programme d'investissement dans les compétences, les fonds européens, les dispositifs d'appui aux ressources humaines des petites et moyennes entreprises, ainsi que les outils de repérage et d'accompagnement développés au niveau national pour lutter contre l'illettrisme.

La mobilisation coordonnée de ces ressources constitue un levier essentiel pour structurer une stratégie territoriale ambitieuse en faveur du développement des compétences de base et de la formation tout au long de la vie en situation de travail.

Merci aux experts qui ont contribué à la production de cette synthèse :

Lyvline BICHARA,
Responsable de l'agence Axion Jarry ;

Delphine ETIENNE,
Responsable de Service Réseau Gestion
Conseil Guadeloupe à l'OPCO Santé ;

Stéphanie NESTOR,
Chargée de mission inclusion
et insertion en emploi à la DEETS;

Emilie ROSNEL,
Conseillère Emploi-Formation
à l'Opco Uniformation ;

Myriam SYLVESTRE,
Responsable Service Formation,
Développement, Méthodes et
Organisation à la Ville de Petit-Bourg.

ATELIER 5 DE L'APRÈS-MIDI

Rendre visible l'illettrisme en Guadeloupe : construire une stratégie régionale de communication et de sensibilisation

I : CONSTAT

1. Une réalité encore largement invisible dans l'espace public

L'illettrisme demeure une réalité silencieuse mais persistante. Il concerne des adultes qui ont été scolarisés mais qui ne maîtrisent pas suffisamment les compétences de base – lecture, écriture ou calcul – pour être pleinement autonomes dans les situations simples de la vie quotidienne, professionnelle ou administrative.

Cette situation a des conséquences directes sur l'accès aux droits, à l'emploi, à la formation ou encore aux services publics. Dans un contexte marqué par la transformation numérique des démarches administratives et par une exigence croissante de compétences dans le monde du travail, la maîtrise des savoirs fondamentaux constitue un levier essentiel d'insertion sociale et professionnelle.

Pourtant, cette réalité reste largement invisible dans le débat public. Les personnes concernées expriment rarement leurs difficultés, souvent par honte ou par crainte du jugement. Elles développent parfois des stratégies pour dissimuler leurs difficultés dans la vie quotidienne ou dans le cadre professionnel. *Cette invisibilité contribue à limiter le repérage des situations d'illettrisme, qui intervient souvent tardivement, et freine la mobilisation collective autour de cette problématique.*

2. Une visibilité médiatique réelle mais concentrée sur des temps forts ponctuels

Au cours des dernières années, la question de l'illettrisme a progressivement gagné en visibilité dans l'espace public. Certains événements nationaux, notamment les journées de sensibilisation consacrées à cette thématique, constituent des moments importants de mobilisation et bénéficient d'un relais médiatique notable.

Ces temps forts permettent de rappeler l'existence du phénomène, de valoriser les initiatives menées sur le territoire et de sensibiliser le grand public à cette problématique encore trop méconnue. Cependant, *cette visibilité reste concentrée sur des périodes ponctuelles dans l'année. En dehors de ces moments de mobilisation, la question de l'illettrisme apparaît relativement peu dans les médias et demeure rarement abordée dans l'actualité locale.*

Cette présence médiatique intermittente limite la diffusion d'une information régulière auprès du grand public et ne permet pas toujours de maintenir une attention durable sur les enjeux liés aux compétences de base.

3. Une communication principalement centrée sur les dispositifs institutionnels

Lorsque la question de l'illettrisme est abordée dans l'espace public, elle apparaît le plus souvent à l'occasion du lancement ou de la valorisation de dispositifs soutenus par les pouvoirs publics et leurs partenaires.

La communication porte alors principalement sur la présentation d'initiatives institutionnelles : nouveaux dispositifs de formation, programmes d'accompagnement, financements mobilisés ou partenariats mis en place.

Si cette communication contribue utilement à faire connaître l'action publique et les initiatives engagées sur le territoire, elle reste le plus souvent centrée sur les politiques et les dispositifs eux-mêmes. Elle joue donc davantage un rôle de visibilité institutionnelle qu'un rôle d'information directe pour les personnes concernées. Les contenus diffusés permettent de valoriser l'action menée, mais ils ne répondent pas toujours aux besoins d'information concrète des publics susceptibles de bénéficier de ces dispositifs.

4. Un besoin d'information plus accessible pour les publics concernés

Les personnes susceptibles d'être concernées par des difficultés de lecture, d'écriture ou de calcul ont besoin d'une information plus concrète, régulière et accessible.

Il s'agit notamment de permettre à chacun de :

- connaître l'existence des solutions de formation disponibles ;
- identifier les lieux d'accompagnement proches de son lieu de vie ;
- comprendre le fonctionnement et les contenus des formations pour adultes ;
- distinguer ces parcours de formation des expériences scolaires parfois vécues comme difficiles. contribuer à renforcer l'information, l'orientation et l'accès aux solutions existantes.

La communication pourrait également s'appuyer davantage sur des témoignages et des parcours de réussite de personnes ayant bénéficié d'un accompagnement. La valorisation de ces expériences permettrait de rendre les dispositifs plus concrets, de dédramatiser la démarche d'entrée en formation et de lever certains freins liés à la peur ou à la stigmatisation. Une communication davantage tournée vers les publics bénéficiaires pourrait ainsi contribuer à renforcer l'information, l'orientation et l'accès aux solutions existantes.

5. Des freins persistants liés aux représentations sociales

Plusieurs facteurs contribuent aujourd'hui à maintenir l'illettrisme dans une forme d'invisibilité sociale. La honte et la peur du regard des autres constituent des freins majeurs à la demande d'aide. De nombreuses personnes concernées préfèrent dissimuler leurs difficultés plutôt que de solliciter un accompagnement.

Par ailleurs, *le phénomène reste souvent sous-estimé par le grand public, mais aussi parfois par certains professionnels qui peuvent ne pas mesurer l'ampleur de la situation ou les conséquences concrètes de l'illettrisme dans la vie quotidienne.*

Cette sous-estimation peut limiter le repérage des situations et retarder la mise en place d'un accompagnement adapté. Dans ce contexte, *la communication joue un rôle essentiel pour changer les représentations, déculpabiliser les personnes concernées et rappeler que l'illettrisme ne relève ni d'un manque d'intelligence ni d'un manque de volonté. supports trop abstraits.*

6. Un contexte qui renforce les enjeux de sensibilisation

Les évolutions actuelles de la société renforcent encore l'importance de la maîtrise des compétences de base.

La dématérialisation croissante des démarches administratives peut accentuer les situations d'exclusion pour les personnes en difficulté avec la lecture, l'écriture ou le numérique. Les démarches liées à l'accès aux droits, à l'emploi, à la santé ou aux services publics passent désormais largement par des interfaces numériques.

Dans le même temps, les exigences du marché du travail évoluent et requièrent des niveaux de compétences de plus en plus élevés, y compris dans des métiers qui ne nécessitaient auparavant qu'une maîtrise limitée de l'écrit.

Dans ce contexte, *la communication autour de l'illettrisme ne constitue pas seulement un enjeu de sensibilisation. Elle devient également un levier pour favoriser l'accès à la formation, soutenir les parcours d'insertion et contribuer à l'égalité d'accès aux droits.*

7. Un déficit de coordination dans les actions de communication

Les échanges entre acteurs du territoire mettent également en évidence un manque de coordination dans les actions de communication menées autour de la lutte contre l'illettrisme.

La communication repose aujourd'hui principalement sur des initiatives locales ou sectorielles, portées par différentes structures. Si ces initiatives contribuent à faire avancer la sensibilisation, elles restent souvent dispersées et ne s'inscrivent pas toujours dans un cadre stratégique partagé.

Plusieurs éléments illustrent ce déficit de structuration :

- l'absence d'une stratégie régionale de communication coordonnée ;
- l'absence d'une identité visuelle commune permettant d'identifier les actions menées ;
- la diffusion de messages parfois hétérogènes selon les acteurs ;
- une mobilisation encore limitée de certains partenaires, notamment dans le monde économique.

Cette situation peut limiter la lisibilité des actions menées et réduire leur impact auprès du grand public et des publics concernés.

II : OBJECTIFS À POURSUIVRE

Au regard de ces constats, plusieurs objectifs prioritaires ont été identifiés pour structurer une stratégie régionale de communication et de sensibilisation :

- améliorer la visibilité des dispositifs existants ;
- faciliter l'orientation des personnes vers les solutions d'accompagnement ;
- renforcer la mobilisation des acteurs du territoire ;
- contribuer à changer les représentations autour de l'illettrisme.

La diffusion de messages simples, accessibles et déculpabilisants constitue également un enjeu central. Ces messages peuvent notamment rappeler que :

- l'illettrisme n'est pas une fatalité ;
- demander de l'aide est une démarche positive et courageuse ;
- des solutions existent à proximité ;
- les difficultés avec l'écrit ne traduisent pas un manque d'intelligence.
- mutualiser les pratiques et les échanges entre les acteurs engagés dans la prévention et la lutte contre l'illettrisme ;

- imaginer et produire des supports de communication adaptés aux publics concernés, en tenant compte notamment du créole ;
- identifier et mobiliser les canaux de diffusion les plus pertinents (radio et télévision) afin de toucher les personnes dans leurs lieux de vie et dans leurs parcours du quotidien.

L'objectif est de faire évoluer la communication afin qu'elle ne se limite pas à la valorisation des dispositifs existants, mais qu'elle devienne un véritable outil d'information, d'orientation et de mobilisation au service des publics et des acteurs du territoire.

III : ACTIONS À COURT ET MOYEN TERMES

› **À court terme (2026)**, plusieurs pistes d'action ont été proposées afin de structurer la démarche :

- mettre en place un groupe de travail régional réunissant institutions, associations et acteurs de terrain afin de piloter la stratégie de communication ;
- associer aux travaux des personnes ayant connu une situation d'illettrisme et ayant réussi à la surmonter, afin d'intégrer leur expérience dans la conception des actions ;
- élaborer une charte graphique et concevoir un kit de communication partagé permettant d'harmoniser les messages et les supports utilisés par les partenaires.

› **À moyen terme (2027)**, les actions pourraient se traduire par :

- l'identification et la mobilisation de relais territoriaux de proximité capables de diffuser l'information auprès des publics ;
- le développement d'actions de sensibilisation en direction du monde de l'entreprise ;
- l'organisation d'événements ou d'actions de communication permettant d'aller vers les publics dans leurs lieux de vie ;
- la mise en œuvre d'une première campagne de communication régionale ;
- l'évaluation des actions menées afin d'en mesurer l'impact et d'ajuster la stratégie.

IV : RESSOURCES À MOBILISER

La réussite de cette stratégie reposera sur la mobilisation coordonnée de plusieurs types de ressources.

Les ressources partenariales tout d'abord, en s'appuyant sur l'ensemble des acteurs du territoire : institutions publiques, collectivités, associations, structures de formation, entreprises et réseaux professionnels. La mise en réseau de ces acteurs permettra de mutualiser les initiatives et de renforcer la cohérence des actions.

Les relais territoriaux constituent également un levier essentiel. Il s'agit notamment des personnels d'accueil des services publics, des structures associatives, des dispositifs de proximité, mais aussi de personnes ressources susceptibles de témoigner de leur parcours et de contribuer à dédramatiser la question de l'illettrisme.

Enfin, les ressources médiatiques et communicationnelles devront être mobilisées afin de diversifier les canaux de diffusion : médias locaux, radio, supports audiovisuels, formats audio accessibles, réseaux sociaux ou encore supports diffusés dans des lieux fréquentés par la population (entreprises, centres commerciaux, services publics). La valorisation de témoignages et de parcours de réussite constitue également un levier important pour rendre visible la problématique et encourager l'engagement dans des parcours de formation.

Merci aux expertes qui ont contribué à l'élaboration de cette synthèse :

Dorothee AVET,

Adjointe à la cheffe du service de communication de la préfecture de Guadeloupe ;

Noram DEGLAS,

Cheffe de projet éditorial au Conseil départemental de Guadeloupe ;

Chantal LAINÉ,

Chargée d'information et de veille au CARIF-OREF Guadeloupe ;

Sylvia PLOCOSTE-RAPHAËL,

Coordnatrice du dispositif PROFill – Plan de professionnalisation des acteurs de la lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme.

Ce séminaire a été organisé par :

Jessica OUBLIÉ

**Coordinatrice régionale de
l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme
- Guadeloupe**

Préfecture de Guadeloupe - Palais d'Orléans
Service du sous-préfet chargé de la cohésion sociale,
du travail et de la politique de la ville
Rue Lardenoy
97109 Basse-Terre Cedex

www.anlci.gouv.fr

Pour plus d'informations :
guadeloupe@anlci.gouv.fr et
coordinationactionsregionales@anlci.gouv.fr