

# Faisceaux d'indices et identification des situations de difficulté avec les compétences de base

## Principes méthodologiques du repérage

- Aucun indice isolé ne suffit pour conclure à une situation d'illettrisme. Le repérage valide repose sur un faisceau d'indices cumulés observés dans des situations variées (oral, écrit, numérique, raisonnement) et ordinaires d'accueil, d'entretien ou d'accompagnement.
- Il faut intégrer les indices dans le contexte global de la personne (parcours scolaire, professionnel, social) et procéder à un approfondissement lorsque des signaux convergent.

L'identification d'une situation d'illettrisme se décline en 3 étapes simultanément :

- Repérer les indices : difficultés d'expression, de repérage spatio-temporel, de mémorisation, de compréhension écrite, etc.,
- Repérer les stratégies de contournement, d'évitement, d'adaptation,
- Tenir compte des attitudes et comportements observés.

Voici une grille d'indices opérationnelle, simple et directement mobilisable par un professionnel de l'accompagnement, conçue uniquement pour l'observation et l'orientation, et non pour le diagnostic.

Elle est structurée pour faciliter une première détection et déclencher, si nécessaire, un repérage approfondi via des outils dédiés comme EVA.

## Grille d'indices de repérage

**Objectif** : observer – questionner – orienter

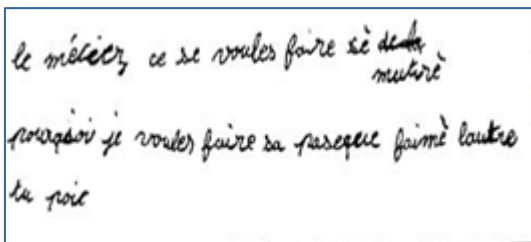
### **O Rapport à l'écrit (lecture / compréhension)**

<b>Indices observables</b>	<b>Exemples concrets en entretien</b>
Difficulté à lire une consigne simple	Demande qu'on lui lise un courrier, une convocation
Compréhension partielle ou erronée d'un document	Interprétation incorrecte d'un message écrit pourtant simple
Difficulté à reformuler un texte lu	Incapacité à expliquer avec ses mots le contenu d'un courrier
Lecture lente, hésitante, mot à mot	Silences prolongés, évitement de la lecture à voix haute

**Indice clé** : la personne peut lire *des mots, voire un texte simple* mais **ne comprend pas le sens global**.

### ○ Rapport à l'écriture (production écrite)

Indices observables	Exemples concrets
Hésitation à prendre un stylo	« je n'ai pas de stylo avec moi », « j'ai une très mauvaise écriture » Difficulté à tenir, à écrire une information simple (ex. adresse) et / ou à apposer sa signature
Refus ou gêne à écrire	« Je préfère que vous écriviez », « je souhaite le faire tranquillement chez moi » Je préfère qu'on s'appelle, je n'aime pas la paperasse »
Difficulté à remplir un formulaire	Champs mal compris, erreurs répétées, temps anormalement long
Écriture très limitée	Signature uniquement, pas de phrase complète
Orthographe et syntaxe très fragiles	Phrase difficilement compréhensible



Ex. d'écrit d'un jeune de 20 ans : « le métier que je voulais faire c'est menuisier. Pourquoi, je voulais faire ça ? Parce que j'aime l'odeur du bois. »

**Indice clé** : l'écriture est vécue comme **source de stress**, pas seulement comme une difficulté technique.


### ○ Compréhension des écrits professionnels et administratifs

Indices observables	Exemples
Difficulté avec les documents usuels	Convocation à un entretien, demande d'actualisation de situation, planning, contrat, notification
Incapacité à identifier une information clé	Dates, montants, démarches à effectuer
Confusion entre plusieurs documents	Mélange courrier CAF / France Travail / employeur

**Indice clé** : perte d'autonomie face aux documents du quotidien.

### ○ Numératie et raisonnement de base


Indices observables	Exemples
Difficultés avec les calculs simples	Horaires, durées, montants
Mauvaise compréhension des chiffres	Salaires, temps de travail, pourcentages
Difficulté à suivre une suite logique	Étapes d'une démarche, ordre chronologique
Difficulté à se repérer dans le temps	Présenter son parcours professionnel dans le désordre. Difficulté à se repérer dans un calendrier ou dans les étapes d'élaboration / validation de son projet pro Perception anormale des durées (ex. refus de prendre plusieurs RV le même jour)
Difficulté à se repérer dans le temps	Incapacité à lire un plan ou à expliquer clairement un trajet parcouru Refus de se rendre à un endroit non familier et/ou d'utiliser certains transports en commun

 **Indice clé** : difficulté à utiliser les nombres **en contexte**, pas seulement à "faire des calculs".

### ○ Stratégies d'évitement (indices comportementaux majeurs)

 **Ce sont souvent des signaux fiables en accueil.**

Indices observables	Exemples
Prétextes récurrents	« J'ai oublié mes lunettes », « j'ai mal à la main »
Délégation systématique	Fait remplir les documents par un proche
Évitement du numérique	Refus du compte en ligne, peur des démarches
Stress visible face à l'écrit	Agitation, silence, décrochage
Pas d'intérêt aux documents remis	Ne pas lire le document ou prétendre le faire après

 **Indice clé** : la personne a développé des **stratégies de contournement efficaces**, parfois invisibles.


### ○ Expression orale et compréhension des échanges

Indices observables	Exemples
Difficulté à expliquer une situation simple	Parcours pro, démarches en cours
Vocabulaire limité pour décrire des actions	Usage de termes vagues ou répétitifs
Difficulté à reformuler une information orale	Même après explication claire

 **Attention** : l'oral seul **ne suffit jamais**, mais il renforce un faisceau d'indices.

### ○ Indices de parcours (contextuels, non suffisants seuls)

Indices contextuels	À utiliser avec prudence
Parcours scolaire court ou chaotique	Sortie précoce du système scolaire Absence de souvenir du passé scolaire
Parcours en établissements spécialisés, 3è, cursus infra CAP, certaines formations de niveau 3, etc.	Contrat d'apprentissage interrompu Contrats de travail fréquemment interrompus
Métiers peu exposés à l'écrit	Sans que ce soit systématique
Peu ou pas de pratiques écrites personnelles	Pas de lecture, pas d'écriture quotidienne

 **Indice clé** : la personne exprime un rejet d'échanger autour du passé scolaire ou d'indiquer que l'école ne servait à rien.

### ○ Indices liés à la recherche d'emploi (contextuels, non suffisants seuls)

Indices contextuels	À utiliser avec prudence
Méconnaissance du numérique de base	Réticence à utiliser l'outil informatique
Difficulté à expliquer son CV	Faire son CV par quelqu'un, le CV montre des problèmes d'expression écrite
Décalage entre LM et parcours DE	Faire sa LM par quelqu'un Utilisation de manière décalée et inadaptée des modèles de lettres

## Mode d'emploi

Le repérage d'une potentielle situation de difficulté repose sur l'observation de situations réelles et non sur des représentations ou des intuitions.

### **Étape 1 – Observer**

- Repérer au moins 3 à 4 indices dans des catégories différentes
- Être attentif aux stratégies d'évitement, souvent centrales

### **Étape 2 – Questionner sans stigmatiser**

Exemples de formulations professionnelles :

- « Est-ce que certains documents vous posent parfois difficulté ? »
- « Préférez-vous qu'on regarde ensemble ce courrier ? »
- « Est-ce que les démarches en ligne sont simples pour vous ? »

### **Étape 3 – Orienter**

→ **Si faisceau d'indices confirmé :**

- Proposer un repérage approfondi (via le test EVA)
- Expliquer la démarche comme un appui, jamais comme une évaluation scolaire

\*\*\*\*\*

## Eléments de langage et exemples de formulation pour les conseillers

### **1/ Poser un cadre rassurant et légitime**

**Objectif :** montrer que la proposition est **professionnelle, courante et sans jugement.**

*« Dans mon rôle, je fais régulièrement le point avec les personnes que j'accompagne sur ce qui peut faciliter leurs démarches, leur accès à l'emploi ou à la formation. »*

*« Aujourd'hui, beaucoup de démarches passent par des documents, des consignes écrites ou le numérique, et ce n'est pas toujours simple, même quand on a de l'expérience. »*

### **Pourquoi ça fonctionne**

- Normalisation de la difficulté
- Dépersonnalisation (ce n'est pas "vous", c'est le contexte)

## **2/ S'appuyer sur des situations concrètes observées (ex. pour les conseillers / coachs de l'accompagnement renforcé)**

**Objectif** : partir du réel, pas d'un jugement global.

*« J'ai remarqué que certains documents ou démarches vous demandaient un peu plus de temps, et que vous préféreriez souvent qu'on les regarde ensemble. »*

*« C'est quelque chose que je retrouve chez beaucoup de personnes, surtout quand les documents sont techniques ou mal expliqués. »*

### **Points de vigilance**

- Ne jamais dire « vous avez des difficultés »
- Ne jamais généraliser à la personne

## **3/ Introduire l'outil EVA comme un appui, pas comme une évaluation comme à l'école**

**Objectif** : éviter toute référence scolaire ou évaluative.

*« Il existe un outil simple et valorisant qui permet de mettre en avant vos compétences et faire le point sur ce qui est déjà bien maîtrisé et sur ce qui pourrait être facilité, notamment pour les démarches, la formation ou le travail. »*

*« Ce n'est ni un test, ni une évaluation scolaire. C'est vraiment un outil (jeu sérieux) pour mieux adapter l'accompagnement. »*

## **4/ Valoriser les compétences existantes**

**Objectif** : restaurer l'estime et éviter la mise en défaut.

*« Vous avez déjà développé beaucoup de compétences par votre parcours et votre expérience. »*

*« L'idée, c'est justement de valoriser ces compétences, partir de ce que vous savez déjà faire, pas de revenir sur l'école. »*

## **5/ Nommer l'objectif concret et utile**

**Objectif** : donner une finalité claire et immédiate.

*« Ça permet ensuite de vous proposer des solutions vraiment adaptées : une formation ciblée, un accompagnement renforcé, ou parfois simplement des outils pour être plus à l'aise dans les démarches. »*

*« L'objectif, c'est de vous rendre plus autonome et de sécuriser votre parcours. »*

## **6/ Laisser le choix et le contrôle à la personne**


**Objectif** : préserver le volontariat et la relation de confiance.

*« C'est une proposition, pas une obligation. »*

*« Vous pouvez prendre le temps d'y réfléchir. »*

*« Si vous êtes d'accord, on peut le programmer ensemble, ou en reparler plus tard. »*

### **Indispensable**

 Toujours laisser une porte de sortie sans conséquence.

## **7/ Clore positivement, quoi qu'il arrive**

### **Si la personne accepte :**

*« Très bien. On va le faire dans un cadre bienveillant, et on fera le point ensemble ensuite. »*

### **Si la personne hésite ou refuse :**

*« Je comprends tout à fait. On avance à votre rythme, et si un jour vous en ressentez le besoin, on pourra y revenir. »*

### **→ Ce qu'il ne faut jamais dire (repères clairs pour les conseillers)**

**X** « Vous êtes en difficulté avec la lecture / l'écriture »

**X** « Vous êtes en situation d'illettrisme »

**X** « Il faut vérifier votre niveau »

**X** « C'est obligatoire »