

Illettrisme : petit guide pratique

Reconnaître, orienter, motiver.



Association
Lire et Ecrire

**800'000 personnes en Suisse maîtrisent mal
la lecture, l'écriture et le calcul**



Table des matières

Introduction 2

Que faut-il savoir à propos de l'illettrisme ? 4

Causes de l'illettrisme 4

Des trajectoires et des compétences variées 5

Conséquences de l'illettrisme 7

Comment reconnaître une situation d'illettrisme ? 8

Stratégies de contournement 9

Difficultés de lecture et de compréhension 10

Difficultés d'écriture et de rédaction 10

Difficultés avec l'espace et/ou le temps 11

Comment aborder le sujet de l'illettrisme ? 12

Créer un climat de confiance 13

**Comment motiver une personne
à suivre une formation ?** 14

Repérer les besoins et faire émerger un projet 15

Les cours Lire et Ecrire, une offre adaptée 16

Des cours pour qui ? 16

Spécificité des cours 18

Objectifs des cours 18

Informations utiles pour aller plus loin 20



Introduction

En Suisse, 800'000 adultes maîtrisent mal la lecture et l'écriture. Pour reconnaître les situations d'illettrisme et apporter des réponses, les personnes relais jouent un rôle essentiel.

Selon l'enquête ALL 2003 (Adult Literacy and Lifeskills), en Suisse environ 800'000 personnes ont des difficultés avec la lecture et le calcul, soit 16% des adultes. Parmi elles, près de la moitié sont nées sur sol helvétique et y ont suivi l'école obligatoire. Elles éprouvent d'importantes difficultés à lire et à comprendre des textes simples de la vie de tous les jours.

Depuis plus de 20 ans, l'Association Lire et Ecrire a développé des compétences spécifiques pour des adultes qui parlent le français et qui ont des difficultés avec la lecture, l'écriture ou le calcul. Les cours de base proposés favorisent une plus grande autonomie au quotidien (lire un mode d'emploi, écrire une lettre, participer à la vie citoyenne). Ils contribuent à l'intégration sociale, professionnelle, culturelle et économique.

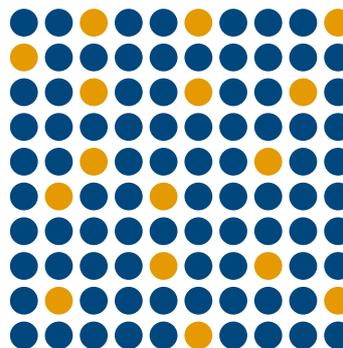
Ce guide s'adresse aux professionnels de la santé, du social ou des ressources humaines qui peuvent rencontrer des adultes en situation d'illettrisme et avoir un rôle de « relais ». En effet, 43 % des apprenantes et des apprenants de Lire et Ecrire ont ouvert la porte de l'Association grâce à l'intervention d'une personne ou d'une institution tierce. Ainsi, ce guide a pour ambition de valoriser davantage le rôle des multiplicateurs. Basé sur des expériences de terrain, il a pour objectif d'apporter des pistes concrètes pour :

- reconnaître les situations d'illettrisme
- aborder le sujet avec les personnes concernées
- faire en sorte que ces personnes puissent accéder à une formation appropriée.

Les personnes qui ont été scolarisées ne parlent pas facilement de leurs difficultés, par honte de ne pas savoir lire et écrire alors qu'elles sont allées à l'école ou par manque de confiance en elles. Raison pour laquelle ce guide met l'accent sur cette population, et non sur le public qui n'a pas été scolarisé.

En 2010, 50 % des personnes titulaires d'un diplôme d'une haute école ont participé à une activité de formation continue, contre un peu plus de 10 % de la population sans formation postobligatoire (Office fédéral de la statistique). Cette situation va à l'encontre du droit à la formation tout au long de la vie et favorise une société à deux vitesses.

Moins de 1 % des adultes qui ont des difficultés avec la lecture et l'écriture accèdent à un cours de base de l'Association Lire et Ecrire, unique organisation du genre en Suisse romande. Ce taux est largement insuffisant vu les exigences de plus en plus complexes de notre société. Pour améliorer la situation, le rôle des personnes relais est incontournable !



16% de la population en Suisse, pour moitié des natifs, est concernée par l'illettrisme



Que faut-il savoir à propos de l'illettrisme ?

L'illettrisme est un phénomène de société observable dans les pays occidentaux. Dans une société où les exigences sont de plus en plus complexes, ne pas bien savoir lire, écrire et calculer est un facteur d'exclusion sociale, professionnelle, culturelle et économique.

L'illettrisme définit la situation d'un adulte qui, bien qu'ayant été scolarisé, ne parvient pas à lire ni à comprendre un texte simple. L'analphabétisme concerne des personnes qui ont été peu ou pas du tout scolarisées. En Suisse, un adulte sur six est concerné par l'illettrisme ou l'analphabétisme, soit environ 210'000 personnes pour la Suisse romande. Près de la moitié d'entre elles sont nées sur sol helvétique et y ont suivi l'école obligatoire (ALL 2003). 70 % des personnes concernées sont francophones.

Causes de l'illettrisme

L'illettrisme est d'abord un phénomène social en étroite corrélation avec les progrès techniques (automatisation des équipements, travail sur ordinateur, cyberadministration...) qui accordent une place toujours plus importante à l'écrit (normes de qualité, consignes de sécurité, formulaires...).

Il y a quelques années, il était encore possible de trouver un emploi durable sans maîtriser l'écrit, ce qui est rarement le cas aujourd'hui. Il est aussi devenu plus difficile de conserver une activité professionnelle car les situations de travail évoluent toujours plus rapidement. En outre, lorsque des adaptations importantes apparaissent, les personnes en situation d'illettrisme n'ont généralement pas les capacités suffisantes pour répondre aux modifications de leur poste de travail ou pour suivre des formations qualifiantes.

A cette réalité s'ajoutent différents facteurs, dont l'influence varie selon le contexte, tels que :

- non identification à la culture de l'écrit
- situation de rupture (maladie, divorce, déménagement)
- manque de pratique
- rythme d'apprentissage non pris en considération par le système scolaire.

L'illettrisme

définit la situation d'adultes scolarisés qui ne maîtrisent pas ou qu'insuffisamment la lecture, l'écriture et le calcul.

L'analphabétisme

définit la situation d'adultes qui n'ont pas ou presque pas été scolarisés et qui n'ont jamais appris à lire ni à écrire.

Des trajectoires et des compétences variées

Il n'existe pas de profil type des personnes en situation d'illettrisme. Chaque trajectoire de vie exige d'être considérée individuellement : les expériences personnelles, les situations familiales et socioprofessionnelles, les cultures, les compétences et les représentations de l'écrit diffèrent d'une personne à l'autre.

Du point de vue de leur scolarité, les personnes qui suivent un cours Lire et Ecrire peuvent être regroupées en trois profils types :

- Personnes de langue maternelle française ou maîtrisant parfaitement le français qui ont suivi toute leur scolarité en Suisse ou dans un pays francophone.
- Personnes qui ont été familiarisées dès l'enfance avec le français (langue officielle), qui n'ont pas été scolarisées ou ont été très peu à l'école dans leur pays. Ce sont surtout des personnes en situation d'analphabétisme provenant d'Afrique de l'Ouest ou du Maghreb.



Que faut-il savoir à propos de l'illettrisme ?

- Personnes de langue maternelle autre que le français, qui vivent dans notre pays depuis de nombreuses années et qui, de ce fait, parlent bien le français. Un parcours scolaire court, difficile ou lointain ne leur a pas permis d'apprendre correctement à lire et à écrire dans leur propre langue (par exemple les personnes issues des vagues d'immigration des années 70).

La plupart des personnes qui ont suivi la scolarité obligatoire, et qui, à l'âge adulte, ont de la peine avec la lecture et l'écriture, ne parlent pas volontiers de leurs difficultés, par honte ou manque de confiance en elles. Elles souffrent, même si elles ne l'expriment pas, car il ne va pas de soi de ne pas « savoir » dans un pays où il est communément admis que tout le monde sait lire et écrire. On rencontre chez ce public des caractéristiques communes qui ne constituent toutefois pas des généralités :

- peur du regard des autres ou crainte de perdre son emploi
- parcours de vie souvent difficile (milieu socioculturel défavorisé, manque d'estime de soi, situation professionnelle précaire)
- dépendance vis-à-vis de tierces personnes (famille, entourage, etc.).

Les personnes en situation d'illettrisme développent toutefois des compétences qui ne sont pas liées à la culture de l'écrit :

- sens des responsabilités
- capacité d'imitation et d'anticipation
- sens de l'observation et mémoire auditive
- persévérance
- créativité, imagination ou débrouillardise.

«En réalité, j'avais honte de ne savoir ni lire ni écrire. Et cette honte m'a poursuivie, tout comme les paroles de mes parents qui n'avaient cessé de répéter que je ne ferais rien de ma vie.»

Manuela

Conséquences de l'illettrisme

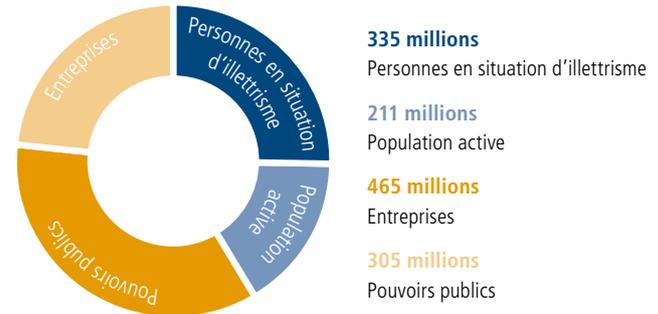
Les personnes en situation d'illettrisme rencontrent de multiples difficultés dans des tâches de la **vie quotidienne** :

- accompagner la scolarité de leurs enfants
- lire la notice d'un médicament ou un mode d'emploi
- se repérer dans une ville et utiliser les transports publics
- trouver une information sur Internet
- participer à la vie de la cité, voter, profiter de l'offre culturelle.

Les conséquences se répercutent aussi sur la **compétitivité des entreprises**, ainsi que sur la **vie professionnelle** de ces personnes, pour :

- rédiger une offre d'emploi
- utiliser une nouvelle machine sur la place de travail (une telle situation peut engendrer la crainte d'être licencié ou conduire à la décision d'abandonner son emploi)
- comprendre les mesures de sécurité et éviter ainsi un accident
- accéder à une promotion professionnelle
- suivre des formations continues (pour devenir auxiliaire de santé ou obtenir un permis poids lourd).

Une étude menée en 2007, à la demande de l'Office fédéral de la statistique, a chiffré le **coût économique** de l'illettrisme, en lien avec le chômage, à plus de 1.3 milliard de francs par an. Les pertes se répartissent de la manière suivante :



Les adultes en situation d'illettrisme ont souvent un emploi. C'est le cas pour 60 % des participants aux cours Lire et Ecrire. Néanmoins, l'équilibre reste fragile et les risques de marginalisation, voire d'exclusion, sont élevés.

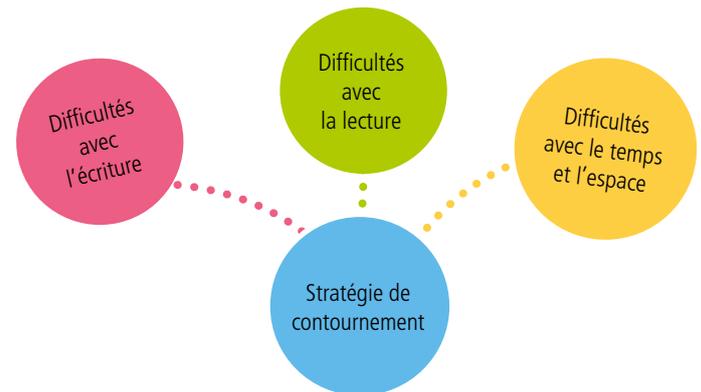


Comment reconnaître une situation d'illettrisme ?

Reconnaître une situation d'illettrisme, c'est entrer en relation avec la personne, l'écouter et repérer des indices. Des signes valables pour certaines personnes ne le sont pas forcément pour d'autres.

Les personnes en situation d'illettrisme ont tendance à taire leurs difficultés, consciemment ou non, contrairement aux adultes en situation d'analphabétisme. Il existe des indices auxquels se référer, à savoir :

- les stratégies de contournement mises en place
- les signes mettant notamment en exergue les difficultés avec la lecture, l'écriture, les repères dans l'espace et le temps.



Stratégies de contournement

Les adultes qui ne maîtrisent pas suffisamment les compétences de base développent souvent des stratégies de contournement pour cacher leurs lacunes. Ils y recourent pour ne pas devoir lire ou écrire lorsque la situation se présente.

Certaines personnes acceptent néanmoins d'écrire, en justifiant par exemple leur écriture approximative par une douleur au poignet ou un autre argument.

Les stratégies de contournement peuvent être regroupées en trois catégories principales : se faire aider, oublier, reporter la demande.

Oublier

Un rendez-vous.

—

Ses lunettes.

—

Un formulaire.

Reporter la demande

Donner des prétextes pour expliquer qu'on n'a pas rempli ses engagements.

—

Refuser de produire un écrit.

—

Mettre en avant une douleur au bras.

Se faire aider

Proposer de lire un document plus tard ou de le compléter à la maison (c'est un membre de la famille ou une connaissance qui va s'en occuper).

—

Se faire accompagner d'une tierce personne et lui faire confiance sans poser de questions.

—

Demander à son interlocuteur/trice d'écrire.



Comment reconnaître une situation d'illettrisme ?

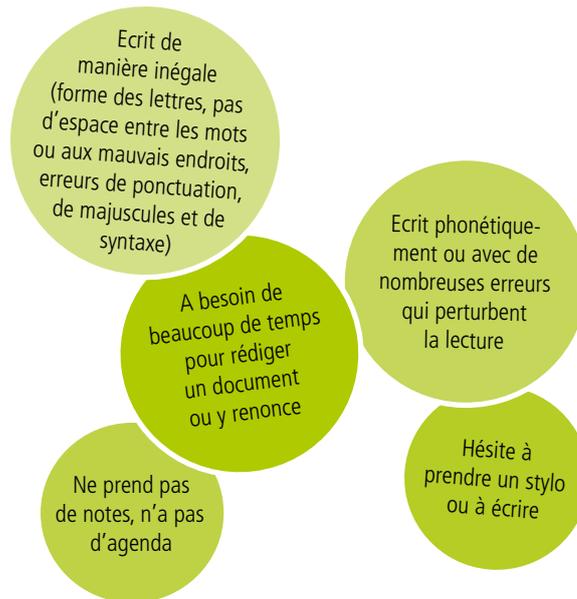
Difficultés de lecture et de compréhension

Voici quelques signes qui peuvent indiquer qu'une personne rencontre des difficultés avec la lecture, **à partir d'un texte simple** (offres d'emploi, documents administratifs, formulaires).



Difficultés d'écriture et de rédaction

Les signes ci-après peuvent faire penser qu'une personne rencontre des difficultés avec l'écriture :



Difficultés avec l'espace et/ou le temps

Souvent les difficultés en lecture et écriture se combinent, à des degrés divers, avec une maîtrise insuffisante d'autres compétences de base comme l'expression orale, le raisonnement ou l'utilisation des nombres. Concernant les repères dans l'espace et le temps, on peut observer :

A de la peine à situer chronologiquement des événements

Ne parvient pas à se projeter dans le futur

Ne respecte pas l'heure des rendez-vous (forte avance ou retard justifié de façon surprenante)

Rencontre des difficultés à s'orienter (haut/bas, gauche/droite, devant/derrière, loin/près)

Comprend difficilement des indications géographiques ou un itinéraire

Écrit au mauvais endroit sur la page ou dans un tableau

Ne parvient pas à évaluer la durée, d'où la difficulté à prendre deux rendez-vous le même jour

Refuse de se rendre à un endroit non familier

Sur le terrain, on entend souvent :

« Je suis en retard car je n'ai pas de montre... je ne peux pas venir car j'ai un rendez-vous le même jour chez le dentiste... je ne peux pas y aller car je ne connais pas l'endroit... je dois regarder ma carte d'identité pour vous dire ma date de naissance. Je ne me rappelle plus ce que j'ai fait l'année passée... »

Combien de personnes n'aiment pas la « paperasse » ? Et si notre interlocutrice ou interlocuteur ne pouvait pas répondre à une demande administrative faute de ne pas maîtriser suffisamment la lecture et l'écriture ?



Comment aborder le sujet de l'illettrisme ?



Toutes les personnes n'ont pas la même représentation de leurs difficultés avec la lecture et l'écriture. Certaines en parlent sans hésitation, pour d'autres c'est plus douloureux, voire un tabou.

Si plusieurs indices vous font penser que vous êtes en présence d'une personne en situation d'illettrisme et qu'une relation de confiance est établie, il ne faut pas hésiter à aborder le sujet. Dans la plupart des cas, la personne est soulagée d'en parler. Lorsqu'elle se sent entendue et comprise, elle ose plus aisément exprimer les difficultés qu'elle rencontre avec la lecture et l'écriture.

Pour ouvrir le dialogue, il convient de réfléchir avec la personne aux solutions possibles, à leurs enjeux et leurs limites. En repérant avec elle ses besoins et les freins qui l'empêchent d'avancer dans de nombreuses situations, la démarche est facilitée.

Créer un climat de confiance

Se dévoiler doit faire sens. Pour permettre à la personne de se sentir en confiance, il faut créer un contexte favorable, par exemple :

- En offrant une écoute active, sans jugement (les souvenirs souvent douloureux doivent pouvoir s'exprimer librement).
- En soulignant les nombreuses compétences déjà maîtrisées dans la vie quotidienne ou au travail (à partir d'actes quotidiens ou professionnels) et en relevant celles qui pourraient être développées.
- En partant d'une situation pour laquelle la personne aurait besoin de savoir lire, écrire ou calculer (éducation des enfants, permis de conduire, ...).
- En rappelant à la personne qu'elle n'est pas la seule à avoir des difficultés avec la lecture et l'écrit et qu'il est possible d'apprendre à tout âge.
- En partageant une difficulté que des personnes lettrées pourraient aussi rencontrer (accès à un distributeur de billets, ...).

Si la personne refuse malgré tout de parler de ses difficultés, il n'est pas inutile de revenir sur le sujet lorsqu'une autre occasion se présente : il faut parfois plusieurs échanges avant qu'un déclic se fasse et débouche sur une démarche d'apprentissage.

Alors qu'elles sont allées à l'école, les personnes en situation d'illettrisme souffrent de ne pas savoir lire et/ou écrire dans une société où l'écrit est prédominant.

«Il ne faut pas nous brusquer mais il faut y revenir de temps en temps... si vous n'en reparlez pas, c'est pas la peine.»

Lettre ouverte aux médiateurs



Comment motiver une personne à suivre une formation ?

Pour encourager une personne à s'inscrire à un cours, il faut commencer par identifier avec elle ses besoins afin de définir et de donner sens à un projet de formation. Valoriser son expérience et ses compétences permettra de la rassurer et d'aborder les avantages d'une formation.

Une personne en situation d'illettrisme est souvent confrontée à d'autres priorités que celles d'apprendre ou de réapprendre à lire et à écrire : trouver un emploi ou un appartement, surmonter des ennuis de santé, un divorce, etc. De plus, les adultes plus ou moins marginalisés, qui ont connu des échecs scolaires et professionnels, n'envisagent pas facilement une entrée en formation, voire y renoncent.

Il est important de souligner que la maîtrise des compétences de base est essentielle à la réalisation de ses projets personnels et professionnels. C'est davantage de liberté, d'autonomie, de possibilités pour faire face aux difficultés courantes.



Repérer les besoins et faire émerger un projet

Sans résoudre tous les problèmes, une démarche de formation offre une assise solide pour le futur. Elle soulève cependant des appréhensions même chez les publics lettrés. Il s'agit d'un changement de taille où la personne quitte un mode de fonctionnement auquel elle s'était accommodée. Pour repérer les besoins, faire émerger un projet et motiver la personne à s'inscrire à une formation, voici quelques pistes :

- Valoriser ses compétences et expériences professionnelles et/ou sociales en modifiant ses représentations lorsqu'elle est enfermée dans une image négative d'elle-même.
- Identifier les pistes qui permettront d'apporter des solutions aux difficultés que la personne traverse (travail, éducation, démarches administratives, relations avec l'école, usage des transports publics, utilisation des outils électroniques).
- Faire émerger les craintes de suivre une formation (peur de ne pas être à la hauteur, de ne connaître personne, de ne pas savoir où c'est, de ne pas savoir comment s'inscrire) et apporter des réponses.

- Rassurer au sujet du cadre de la formation, qui n'est pas celui de la scolarité obligatoire. Celui-ci est adapté à ce public et ne sanctionne pas (pas de tests, pas d'examens).
- Rappeler que les formations sont des réponses aux changements et ouvrent la voie à des projets personnels ou professionnels.

Pour s'inscrire à un cours, les personnes doivent y trouver un intérêt. Savoir lire et écrire permet de chercher un emploi ou un logement, de passer un permis de conduire, de lire un carnet scolaire... de se débrouiller dans la vie courante.

«Le plus important pour nous, c'est que nous soyons au même niveau. Il faut qu'on puisse dire ce qu'on pense quand vous nous proposez de réapprendre.»

Lettre ouverte aux médiateurs



Les cours Lire et Ecrire: une offre adaptée

En savoir plus sur les cours Lire et Ecrire pour bien orienter et motiver une personne à suivre une formation de base !

On trouve des cours dans plus de 40 localités de Suisse romande. Les cours sont adaptés au public.

Des cours pour qui ?

Les cours Lire et Ecrire sont ouverts aux adultes qui s'expriment bien en français et qui souhaitent améliorer leurs compétences en lecture, écriture et calcul. La priorité est donnée aux personnes en situation de précarité, d'exclusion ou qui vivent des difficultés sociales ou professionnelles.



Adultes scolarisés en français
qui ne maîtrisent pas suffisamment
la lecture, l'écriture et le calcul

Cours de base en français écrit

Adultes parlant le français,
peu ou pas scolarisés en français
ou dans une autre langue

Cours d'alphabétisation

L'Association organise principalement des cours pour les adultes qui ont été scolarisés. Certaines sections organisent des cours d'alphabétisation pour des adultes peu ou pas scolarisés. Lorsqu'un cours Lire et Ecrire ne correspond pas aux besoins de la personne, celle-ci est orientée vers une organisation partenaire proposant par exemple des cours de français langue étrangère. C'est le cas pour les adultes qui ne maîtrisent pas suffisamment le français oral ou qui ont un niveau de formation trop élevé.

Les cours Lire et Ecrire mettent prioritairement en avant les compétences des apprenantes et des apprenants, l'estime de soi étant une condition sine qua non à la réussite de leur formation.



Les cours Lire et Ecrire: une offre adaptée

Spécificité des cours

- Le projet de la personne et son rythme sont au centre de l'action de formation.
- Il est possible de s'inscrire tout au long de l'année. Dans la mesure du possible, les horaires de cours correspondent aux disponibilités de l'apprenant.
- L'apprentissage se base sur des situations concrètes, en lien avec la vie quotidienne et/ou professionnelle des apprenantes et des apprenants (compréhension d'un horaire de bus, rédaction de lettres administratives ou d'un billet d'excuse dans l'agenda d'un enfant, lecture de rapports de fin de journée pour une employée travaillant dans un EMS,...).
- Le travail s'effectue en petit groupe (5 à 8 participants).
- La personne est mise en confiance. Elle n'est pas jugée et ses compétences sont valorisées (le regard de l'autre n'est plus un frein pour apprendre).
- Le prix des cours est abordable. Selon le revenu de la personne, des arrangements sont possibles.

Objectifs des cours

- améliorer ses compétences de base en lecture, écriture et calcul
- développer la capacité à apprendre
- retrouver confiance en soi
- élaborer et mener à bien un projet personnel ou professionnel
- faciliter l'intégration à la vie de la société
- entreprendre une démarche de formation.



«Hommage à l'Association Lire et Ecrire.

Je tiens à vous exprimer toute ma reconnaissance pour tout ce que vous faites pour nous les apprenants.

Vous nous avez donné le goût pour la lecture et pour l'écriture; maintenant c'est dans le sang.

C'est tellement important de savoir écrire une lettre correctement.

Nous ne trouverons jamais ça ailleurs, car les formateurs nous consacrent énormément de leur temps.»

Hafiza



- Des compléments d'informations à ce guide sont disponibles sous **www.lire-et-ecrire.ch/institutions-relais**. On y trouve des signes pour reconnaître des difficultés avec l'expression orale et le raisonnement, des questions à se poser pour reconnaître une situation d'illettrisme ou une bibliographie. L'Association propose aussi des **modules de formation continue** à l'attention des personnes relais.
- Un papillon joint à ce guide présente l'**offre régionale de cours** Lire et Écrire. Cette offre est également disponible sur www.lire-et-ecrire.ch/sections.
- Pour un **contact téléphonique** avec la section la plus proche : **0840 47 47 47** (tarif local). Voir aussi les coordonnées annexées.
- Les sections sont à disposition pour transmettre aux institutions les références d'**organisations partenaires**. Lorsqu'un cours Lire et Écrire ne correspond pas aux besoins de la personne, celle-ci est orientée vers d'autres types de cours pour des personnes en difficulté avec les savoirs de base.

Edition

Association Lire et Ecrire – 2012

Coordination et rédaction

Sandrine Bavaud

Graphisme

Grafix, communication visuelle

Impression

Imprimerie Saint-Paul

Remerciements

Cette brochure a pu être réalisée grâce à la contribution des coordinatrices des sections de Lire et Ecrire. Elle s'inscrit dans le cadre du projet national de sensibilisation des institutions et des personnes relais, coordonné par la Fédération suisse Lire et Ecrire et soutenu financièrement par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT).





Association Lire et Ecrire

Rte de Domdidier 8
CH-1563 Dompierre

Tél. +41(0)26 675 29 23
CCP 12-16791-4

contact@lire-et-ecrire.ch
www.lire-et-ecrire.ch



Avec le soutien de l'OFFT



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'économie DFE
Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie OFFT