



Association Lire et Ecrire

Sensibilisation à l'illettrisme des professionnels de la santé, du social ou des ressources humaines

Enjeux, résultats et recommandations

En Suisse, 1 personne sur 6 ne maîtrise pas la lecture pour être suffisamment autonome dans sa vie professionnelle et quotidienne. Le coût économique de l'illettrisme, en lien avec le chômage, s'élève à au moins 1.3 milliards par an.

La Fédération suisse Lire et Ecrire a mis en œuvre, entre 2009 et 2014, un programme de sensibilisation des institutions et des personnes relais, pour que les adultes en difficulté puissent accéder à une formation appropriée. Ce programme a été co-financé par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI).

Les démarches entreprises sont très concluantes. Néanmoins, les efforts doivent être poursuivis afin de soutenir les professionnels du social, de la santé ou des ressources humaines, amenés à rencontrer des adultes en situation d'illettrisme.

L'illettrisme définit la situation d'adultes qui, tout en ayant été scolarisés, ne maîtrisent pas ou qu'insuffisamment la lecture, l'écriture et le calcul. A ne pas confondre avec l'analphabétisme renvoyant à des situations d'adultes qui sont peu ou pas allés à l'école.



Contact

Sandrine Bavaud
Responsable communication
☎ 026 675 29 23
sandrine.bavaud@lire-et-ecrire.ch
Association Lire et Ecrire
Rte de Domdidier 8
1563 Dompierre
CCP 12-16791-4
IBAN CH81 0900 0000 1201 67914

Table des matières

Enjeux.....	3
Les compétences acquises à l'école doivent être actualisées.....	3
L'illettrisme, aussi une réalité en Suisse.....	3
Un phénomène mis sous silence.....	3
Le choix d'une campagne de sensibilisation des institutions et personnes relais.....	3
But de la campagne de sensibilisation des personnes relais.....	4
Outils désormais disponibles en Suisse romande pour les personnes relais.....	4
Autres axes réalisés en Suisse romande.....	4
Sensibilisation des personnes relais.....	5
Appréciation de l'offre de formation Lire et Ecrire.....	5
Connaissance et prise en considération de l'illettrisme par les personnes relais.....	6
Recommandations aux décideurs.....	6
Continuer à sensibiliser les professionnels de terrain.....	6
Introduire des conditions cadres pour soutenir les personnes relais.....	7
Appuyer des mesures transversales pour lutter contre le phénomène de l'illettrisme.....	7
Soutiens.....	8
Association Lire et Ecrire.....	8



Enjeux

Les compétences acquises à l'école doivent être actualisées

Les exigences de nos sociétés post-modernes s'accroissent constamment dans tous les domaines de la vie. De plus en plus de connaissances deviennent incontournables pour garantir la compétitivité des entreprises, assurer son rôle parental, accéder au système de santé, comprendre les normes de sécurité, respecter l'environnement, participer activement à la vie de la cité. S'ajoutent les innovations technologiques et la généralisation de la communication écrite pour répondre à ces nouveaux défis.

Dans ce contexte, les compétences acquises à l'école doivent constamment être actualisées et, pour continuer d'apprendre, la maîtrise de la lecture constitue un élément déterminant. Ainsi, ne pas savoir suffisamment lire pour apprendre tout au long de la vie et ne pas maîtriser l'écrit pour communiquer sont devenus des facteurs d'exclusion sociale, professionnelle et culturelle.

L'illettrisme, aussi une réalité en Suisse

En Suisse, selon l'enquête ALL – Adult Literacy – Lifeskills Survey – menée par l'OCDE en 2003, 800'000 adultes, âgés entre 16 et 65 ans, sont en difficulté pour lire un texte simple (courrier administratif, horaire de bus, carnet scolaire, etc.). La moitié d'entre eux sont nés dans notre pays.

Le bureau BASS, sur la base de l'enquête ALL, a chiffré le coût économique de l'illettrisme en lien avec le chômage à plus de 1.3 milliards de francs par an. Cette étude relève aussi que le danger réel de chômage est deux fois plus élevé pour les personnes en situation d'illettrisme et que 28% des personnes à l'aide sociale ne maîtrisent pas suffisamment les compétences de base.

Estimant que les résultats restent stables, la Confédération helvétique a choisi de ne pas participer à l'enquête menée par l'OCDE en 2013.

Un phénomène mis sous silence

Alors que les conséquences sont mesurables, tant pour les adultes en situation d'illettrisme que pour la société, ce phénomène demeure quasiment invisible dans notre pays. Encore trop souvent stigmatisées - l'accent étant d'abord mis sur les déficits individuels et non sur l'élévation attendue des qualifications - les personnes concernées dévoilent rarement leurs difficultés.

Par honte d'être allées à l'école, manque de confiance en soi au sein d'une culture de l'écrit ou crainte d'être dévalorisées, elles développent généralement des stratégies pour dissimuler les complications rencontrées. Davantage légitimées dans leurs difficultés de par leur origine, les personnes en situation d'illettrisme ou recherchant des cours de français langue étrangère abordent quant-à-elles avec plus de facilité le sujet.

Cumulé à des conditions de vie souvent précaires, ce silence constitue un frein pour s'inscrire à un cours de lecture et d'écriture afin d'être autonome dans sa vie quotidienne ou entreprendre une formation qualifiante ou professionnelle. Moins de 1% du public cible, dont la langue principale est le français, s'inscrit à un cours Lire et Ecrire - seule institution du genre en Suisse romande.

Le choix d'une campagne de sensibilisation des institutions et personnes relais

Pour faciliter l'accès aux compétences de base et créer un effet multiplicateur, la Fédération suisse Lire et Ecrire a coordonné, entre 2009 et 2014, un vaste programme de sensibilisation des institutions et des personnes relais.

Près de 50% des adultes en situation d'illettrisme s'adressant à Lire et Ecrire grâce à un tiers, les professionnels/elles de la santé, du social ou des ressources humaines ont un important rôle « de relais » à jouer.

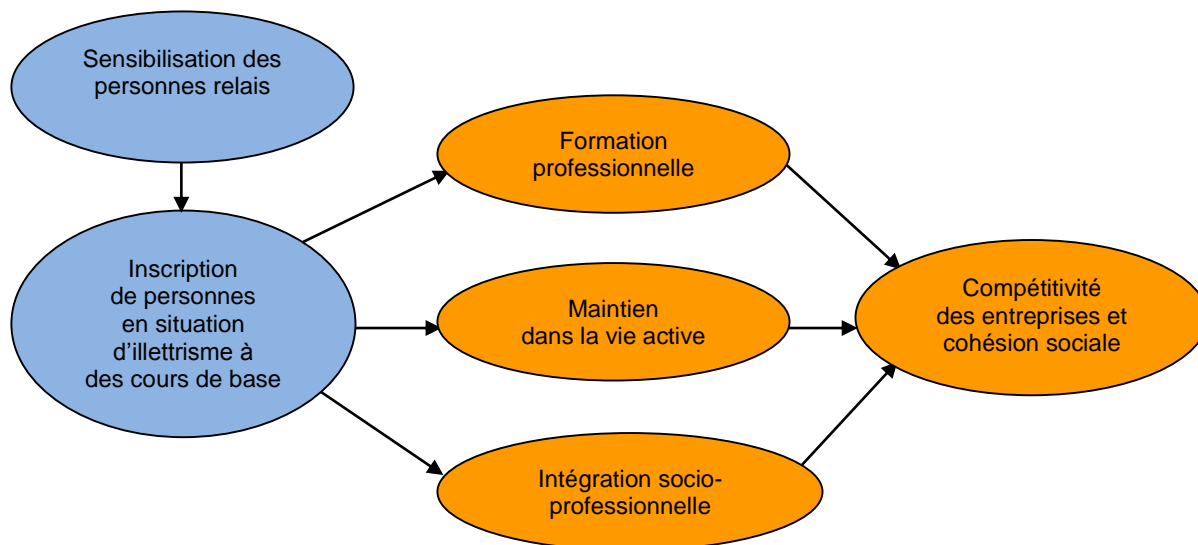
En Suisse romande, ce programme a été mis en œuvre, entre 2011 et 2014, par le secrétariat général et les neuf sections de l'Association Lire et Ecrire.



But de la campagne de sensibilisation des personnes relais

Cette campagne vise à permettre aux personnes en situation d'illettrisme de mieux s'orienter professionnellement, en leur offrant la possibilité de suivre une formation professionnelle ou de conserver et de trouver un emploi. Elle contribue également à favoriser leur autonomie dans la vie sociale et à maintenir la compétitivité des entreprises.

Pour atteindre ce but, il s'agit de faciliter le travail quotidien des professionnels/elles rencontrant des adultes en difficulté dans les savoirs de base (lecture, écriture, calcul...), en répondant à trois questions : Comment reconnaître une situation d'illettrisme ? Comment aborder le sujet avec une personne concernée ? Comment la motiver à s'inscrire à une formation répondant à ses besoins ?



Outils désormais disponibles en Suisse romande pour les personnes relais

- [Une offre de formation sur l'illettrisme](#)
- [Une brochure "Illettrisme : petit guide pratique - Reconnaître, orienter, motiver"](#)
- [Une entrée Internet spécifique pour répondre aux questions récurrentes](#)

Autres axes réalisés en Suisse romande

- Organisation de 100 modules de formation continue, auxquels plus de 1'700 personnes relais ont participé.
- Edition d'une boîte à outils pour les intervenants en sensibilisation à l'illettrisme, comprenant des documents pour la promotion, l'organisation, l'animation et l'évaluation de modules de formation.



- Organisation d'une formation pour intervenants en sensibilisation. Neuf personnes y ont participé.
- Mise sur pied d'un groupe de 6 experts-apprenants qui a bénéficié de moments de formation et d'échanges en vue de témoigner, y compris avec des pairs dans le cadre d'un projet européen et de la Chaîne des savoirs française.
- Création d'une base de données pour continuer à informer les institutions et personnes relais, et leur remettre de nouveaux outils pratiques.
- Journée d'échange, comprenant une table ronde, afin de transmettre aux décideurs l'expérience acquise dans le cadre de ce projet.

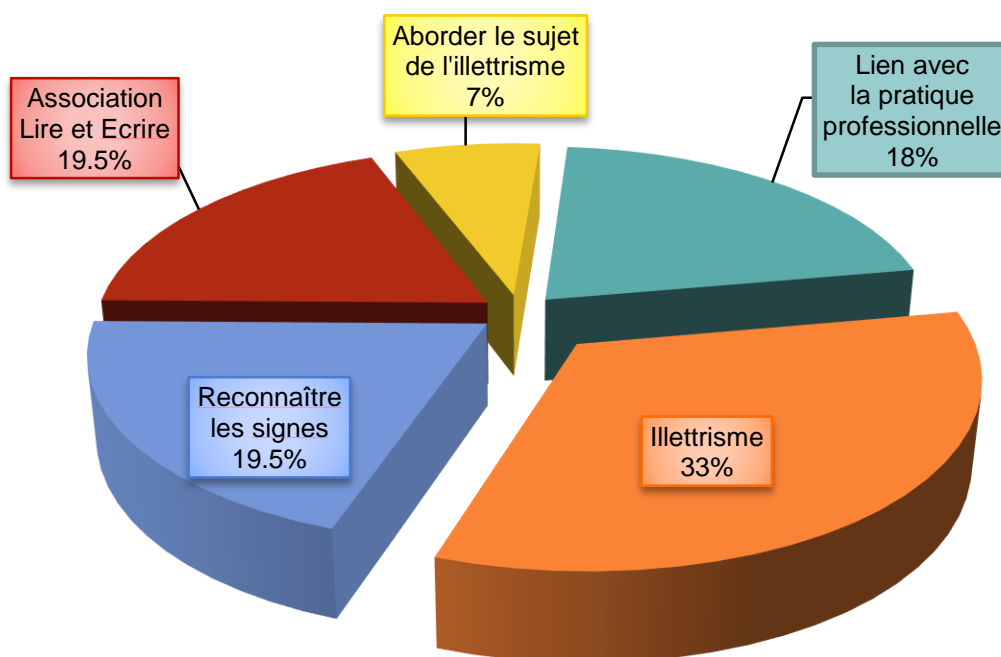
Sensibilisation des personnes relais

Appréciation de l'offre de formation Lire et Ecrire

Une analyse de notre offre, basée sur différents types d'évaluation externe et interne, a permis de ressortir des observations sur la connaissance de l'illettrisme, la prise en considération du phénomène et les besoins des personnes relais.

Cette offre de formation continue s'est avérée utile pour la pratique de terrain : 83.5% des participantes et participants ont répondu dans ce sens au travers d'un questionnaire anonyme (remis en fin de formation) - et 97% des réponses à une évaluation en ligne (transmise 6 mois après la formation) ont confirmé ce résultat.

L'utilité de cette formation se répartit de la manière suivante :



En outre, toujours plus d'adultes s'inscrivent aux cours Lire et Ecrire, encouragés par une personne relais sensibilisée dans le cadre de ce programme. En Suisse romande, en 2012, 11.8% des apprenants nouvellement inscrits ont été encouragés par une institution sensibilisée par ce projet.



Connaissance et prise en considération de l'illettrisme par les personnes relais

Selon les observations menées entre 2011 et 2014, plusieurs facteurs à titre d'hypothèses définissent le degré de connaissance de l'illettrisme des personnes relais et la prise en considération de cette problématique pour décider d'une mesure socio-professionnelle :

- **Le temps à disposition** : le nombre de dossiers à traiter et la constance des rencontres avec les interlocuteurs influencent les possibilités d'observer des situations d'illettrisme et de développer ses connaissances du phénomène. La pression des délais n'est pas propice à déceler des situations d'illettrisme vu les stratégies de contournement mises en place par les adultes concernés.
- **Les années d'expérience** : des confrontations régulières avec des difficultés en lecture et écriture, chez une même personne et auprès de plusieurs personnes, contribuent à la prise de conscience du phénomène et à l'acquisition d'outils pour aborder le sujet.
- **Le cadre institutionnel** : l'intégration ou non de l'illettrisme dans les directives de l'institution, par exemple lors de l'ouverture d'un dossier, est un axe déterminant. En Valais, suite à une sensibilisation des assistants sociaux du canton, organisée par Lire et Ecrire, un questionnaire inter-services inclut la question des compétences de base.
- **Le type de service** : un service fournissant une réponse d'urgence ou ponctuelle est moins habilité à reconnaître une situation d'illettrisme, contrairement à un service assurant un suivi régulier de l'utilisateur. Un Semestre de motivation (SEMO), par exemple, offre des relations rapprochées permettant la possibilité d'observer une situation d'illettrisme.
- **L'attitude vis-à-vis de son propre rôle** : proposer à l'utilisateur d'écrire permet d'échanger sur d'éventuelles difficultés avec des connaissances de base. Au contraire, faire à la place de l'autre ne permet pas d'identifier des difficultés.

On croit gagner du temps en faisant les démarches soi-même. Je m'aperçois maintenant qu'on risque de passer à côté du problème.

Participante à un module de sensibilisation.

Recommandations aux décideurs

Suite à l'expérience menée dans le cadre de ce projet, trois principales recommandations peuvent être avancées pour faciliter l'accès à des cours de base : continuer à sensibiliser les personnes relais, introduire des conditions cadres dans les institutions d'intégration socio-professionnelles pour soutenir les professionnels et mettre en œuvre des mesures transversales pour lutter contre l'illettrisme.

Continuer à sensibiliser les professionnels de terrain

Plusieurs constats permettent de confirmer le rôle incontournable des personnes relais :

- **Près de 50% des inscriptions à Lire et Ecrire s'effectuent grâce à un tiers.** Deux raisons principales peuvent expliquer ce taux. Premièrement, les adultes en situation d'illettrisme, ayant souvent perdu confiance dans leurs capacités d'apprentissage, ont besoin d'encouragements. Deuxièmement, cette population peine à accéder à l'information. Or, les personnes relais ont des compétences métier adéquates pour établir une relation de confiance et aiguiller les usagers vers une démarche de formation correspondant à leurs besoins.



- **L'illettrisme est encore peu connu en Suisse.** Il est souvent inimaginable de penser qu'il soit possible de ne pas maîtriser suffisamment la lecture et l'écriture alors qu'on a suivi une scolarité. Ainsi les confusions avec l'analphabétisme sont courantes. Par ailleurs, ce phénomène étant encore perçu comme un tabou, y compris par les personnes relais, il ne va pas de soi d'aborder le sujet. Pourtant, lorsque c'est le cas, les adultes concernés sont souvent soulagés.
- **Les personnes en difficulté avec la lecture mettent en place des stratégies de contournement.** Aussi, pour identifier une situation d'illettrisme et aborder le sujet, il est utile de les connaître (oublier ses lunettes, se faire accompagner, oublier ses documents...). Les signes indiquant les difficultés avec les connaissances de base (rapport à l'écriture, expression orale, repères dans le temps) sont aussi des indicateurs
- **Le travail des personnes relais a besoin d'être facilité.** L'acquisition d'outils pour rendre visible l'illettrisme contribue à proposer des mesures d'intégration socio-professionnelles adaptées. En permettant aux usagers d'améliorer leurs compétences de base, ces derniers deviennent moins dépendants des professionnels pour répondre aux démarches administratives. En orientant le public cible vers les cours Lire et Ecrire, les usagers y trouvent la possibilité de réunir les documents nécessaires à une demande (aide financière, formation qualifiante, etc.) ou une autonomie pour remplir des formulaires.

Introduire des conditions cadres pour soutenir les personnes relais

Les acteurs de terrain ont besoin de se sentir appuyés dans leur mission. Lors des modules organisés par Lire et Ecrire, plusieurs pistes à l'attention des institutions d'intégration socio-professionnelles ont émergé :

- donner **du temps aux professionnels** pour établir une relation de confiance qui permet d'aborder l'illettrisme ;
- créer au sein des institutions, en collaboration avec des associations comme Lire et Ecrire, des **permanences d'aide à l'écriture administrative** ;
- **examiner systématiquement la question des compétences de base** lors de l'ouverture d'un dossier et au moment de l'évaluation des mesures proposées ;
- **simplifier les formulaires et le courrier administratif**, en sollicitant les conseils de Lire et Ecrire.

Appuyer des mesures transversales pour lutter contre le phénomène de l'illettrisme

L'illettrisme est encore largement un tabou. D'autre part, la formation de base pour tous n'est pas encore suffisamment considérée comme une priorité dans notre pays. Pour que la situation évolue véritablement, des mesures complémentaires doivent encore être réalisées :

- **Introduire la sensibilisation à l'illettrisme dans les catalogues de formation initiale et continue des professionnels amenés à rencontrer le public cible.** Cette approche est gagnante pour les adultes en difficultés avec la lecture et l'écriture, les personnes relais, les entreprises et la société.
- **Inclure les adultes en situation d'illettrisme dans les démarches de sensibilisation.** Ils savent comment parler à leurs pairs pour donner goût à la formation.
- **Organiser une campagne de sensibilisation à large échelle.** Une telle initiative permettrait de diminuer les préjugés persistant à l'égard de l'illettrisme et de diminuer les effets stigmatisants. Pour que les adultes concernés puissent dévoiler leurs difficultés, le phénomène de l'illettrisme doit être considéré par l'ensemble de la population comme un problème de société et non comme un problème relevant de la responsabilité individuelle.



Soutiens

La campagne de sensibilisation des institutions et des personnes relais a été co-financée par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI).

Ce projet a aussi été soutenu par le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO), l'Association faîtière suisse des autorités publiques du marché du travail des cantons (AOST), la Conférence Suisse des institutions de l'action sociale (CSIAS), l'Association romande et tessinoise des institutions d'action sociale (ARTIAS).

Association Lire et Ecrire

Créée en 1988, l'Association Lire et Ecrire est une organisation à but non-lucratif certifiée eduQua. Elle est présente dans tous les cantons de Suisse romande grâce à 9 sections qui assurent la réalisation des activités dans leur région.

Ses principales missions sont :

- s'engager pour que l'illettrisme soit reconnu des autorités;
- organiser des campagnes de sensibilisation;
- coordonner des cours de formation de base destinés à des jeunes et des adultes en situation d'illettrisme;
- oeuvrer en faveur de la prévention de l'illettrisme par le dialogue avec les milieux de l'enseignement et de l'éducation;
- développer des partenariats avec les différents services et institutions en contact avec les personnes en situation d'illettrisme;
- diriger des recherches afin de mieux connaître l'illettrisme dans son contexte social ou dans le but de développer une pédagogie adaptée aux personnes en situation d'illettrisme.

Plus d'information sur www.lire-et-ecrire.ch

