



DÉLÉGUÉ INTERMINISTÉRIEL À LA LANGUE FRANÇAISE POUR LA COHÉSION SOCIALE

PERCEPTION DE L'ILLETTRISME DANS LE MONDE DU TRAVAIL

Vos contacts au pôle Society:

Christelle FUMEY, Codirectrice de Pôle

christelle.fumey@csa.eu

Quentin LLEWELLYN, Directeur d'études

quentin.llewellyn@csa.eu

Camille BRUN, Chargée d'études

camille.brun@csa.eu



Septembre 2017 / Étude n°1700644

MÉTHODOLOGIE



Questionnaire administré
par téléphone



Un échantillon de **600 entreprises privées et administrations publiques** (dirigeants, responsable RH, secrétaire de CHSCT et élus) représentatives des secteurs identifiés :

- 100 entreprises du secteur Agriculture
- 100 entreprises du secteur Industrie
- 100 entreprises du secteur BTP/construction
- 100 entreprises du secteur Hôtellerie et restauration
- 50 entreprises du secteur Entretien et nettoyage
- 50 entreprises du secteur Services à la personne
- 100 administrations publiques issues de la fonction publique territoriale et de la fonction publique hospitalière

Des secteurs qui représentent près de la moitié des personnes actives

A person with curly hair, wearing a light blue shirt, stands on a rooftop at sunset. They are holding a smartphone to their ear. The background shows a city skyline with various buildings under a bright, hazy sky. The scene is overlaid with a semi-transparent grid pattern.

LES RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE L'ÉTUDE

DES SECTEURS CONFRONTÉS À DES SITUATIONS D'ILLETTRISME... MAIS QUI DÉPLOIENT PEU D' ACTIONS POUR Y FAIRE FACE

L'illettrisme est **un phénomène qui touche une organisation sur deux** en France (51%).
Ces difficultés de compréhension orale et écrite sont clairement **identifiées comme des facteurs de risques professionnels** autant physiques (notamment dans le bâtiment) que psychologiques (stress...)

Un quart des organisations rencontrent régulièrement des difficultés concernant la compréhension des consignes écrites et orales ainsi que sur l'utilisation des outils numériques

Pour autant, **elles sont peu nombreuses à avoir mis en place des actions de repérages** (14%) et à avoir adapté l'offre de formation professionnelle (19% ont une formation spécifique concernant l'apprentissage du français) et encore moins à proposer des traducteurs (5%). **Ces actions sont le plus souvent initiées au niveau de la direction**

UN ENJEU IMPORTANT... MAIS QUI MANQUE DE VISIBILITÉ ?

La lutte contre l'illettrisme est une question importante pour plus de neuf répondants sur dix

Pour autant, **la sensibilisation autour de l'illettrisme ne concerne actuellement que quatre organisations sur dix**, en particulier dans les grandes entreprises et les administrations. Le secteur de l'entretien et du nettoyage est également particulièrement sensibilisé à la question

L'illettrisme reste un phénomène largement méconnu et donc sous-estimé en France : un quart des répondants estime correctement le nombre de personnes en emploi touché par des difficultés en écriture et en lecture. **Un sujet qui devrait être pris en main par les ressources humaines et les directions**

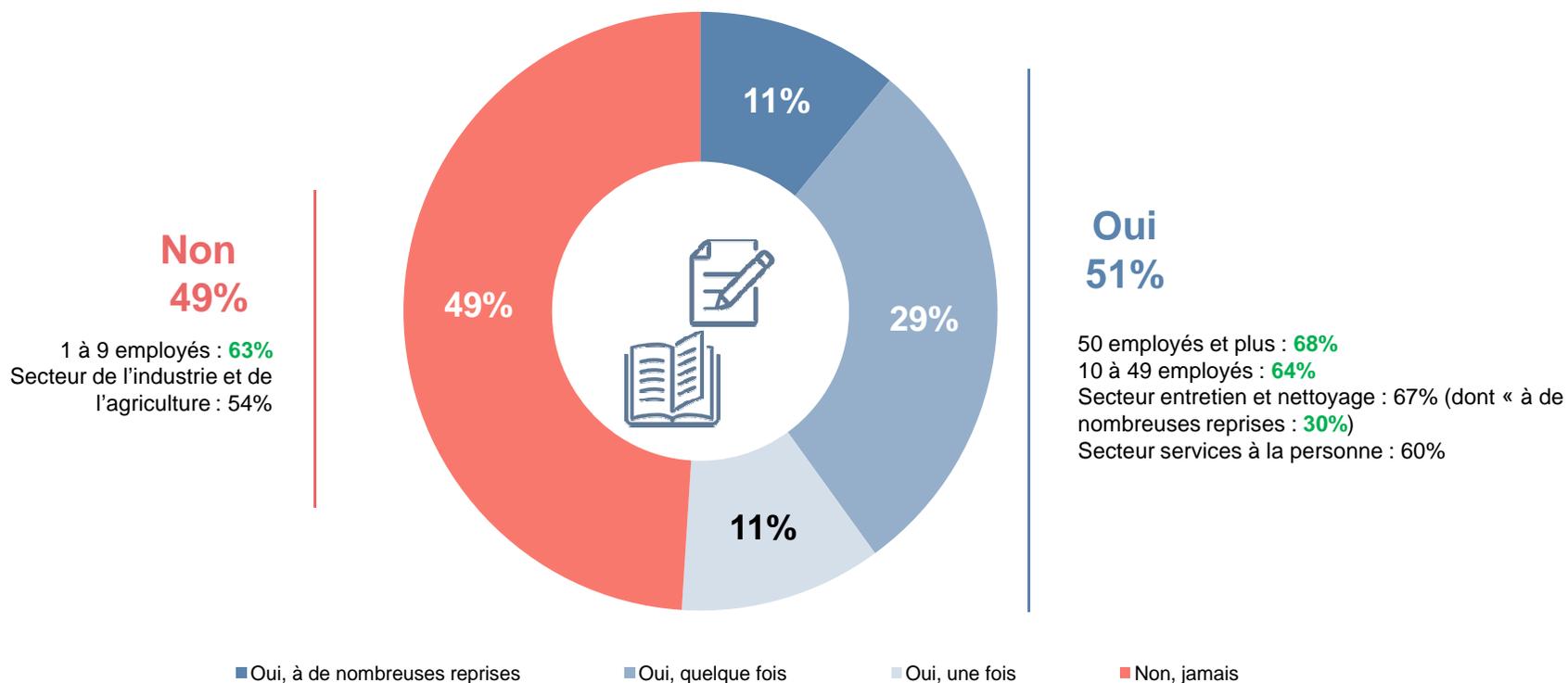


**DES SECTEURS CONFRONTÉS À DES
SITUATIONS D'ILLETTRISME...
...MAIS QUI DÉPLOIENT PEU D' ACTIONS
POUR Y FAIRE FACE**

UNE ORGANISATION SUR DEUX A DÉJÀ ÉTÉ CONFRONTÉE À DES DIFFICULTÉS D'ÉCRITURE OU DE LECTURE CHEZ SES EMPLOYÉS

Q3. Au sein de votre entreprise / administration avez-vous déjà été confronté à des salariés / agents qui avaient des difficultés à lire et à écrire ?

Base : ensemble (n=600) – Une seule réponse possible



... CES DIFFICULTÉS À LIRE ET ÉCRIRE SONT CLAIREMENT IDENTIFIÉS COMME DES FACTEURS DE RISQUES PROFESSIONNELS

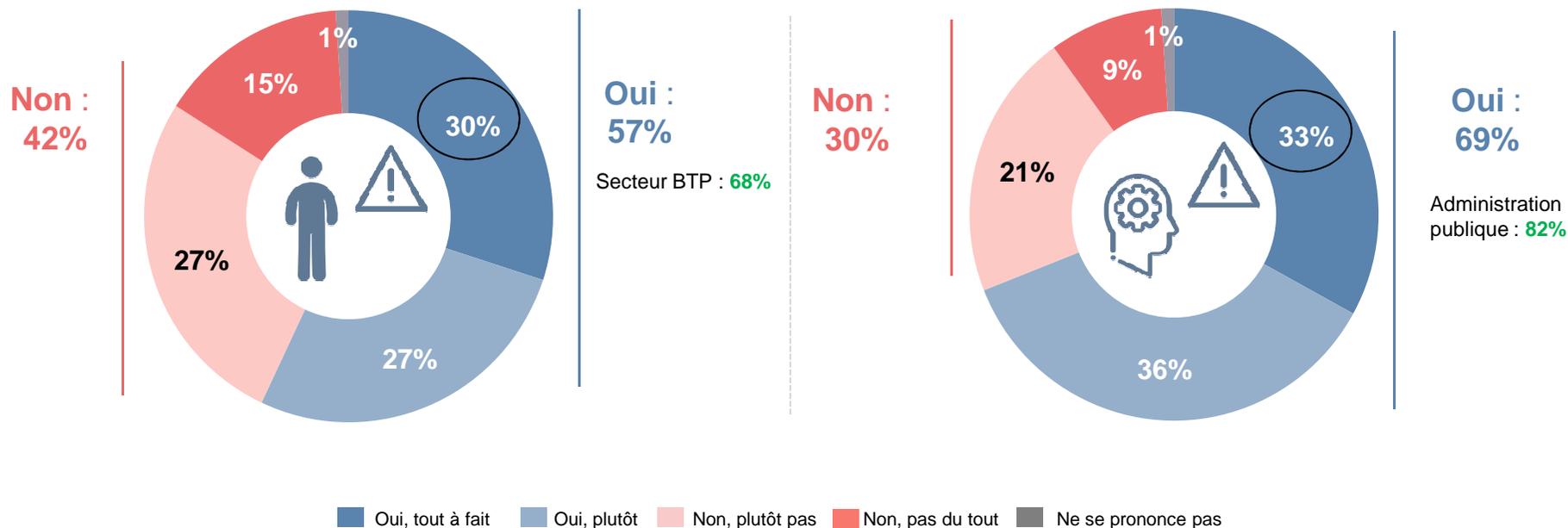
Q7. Selon vous, le fait qu'un salarié / agent ait des difficultés à lire et à écrire peut-il constituer un facteur de risque professionnel...

Base : ensemble (n=600) – Une seule réponse possible

... pour sa santé physique

... pour sa santé psychologique

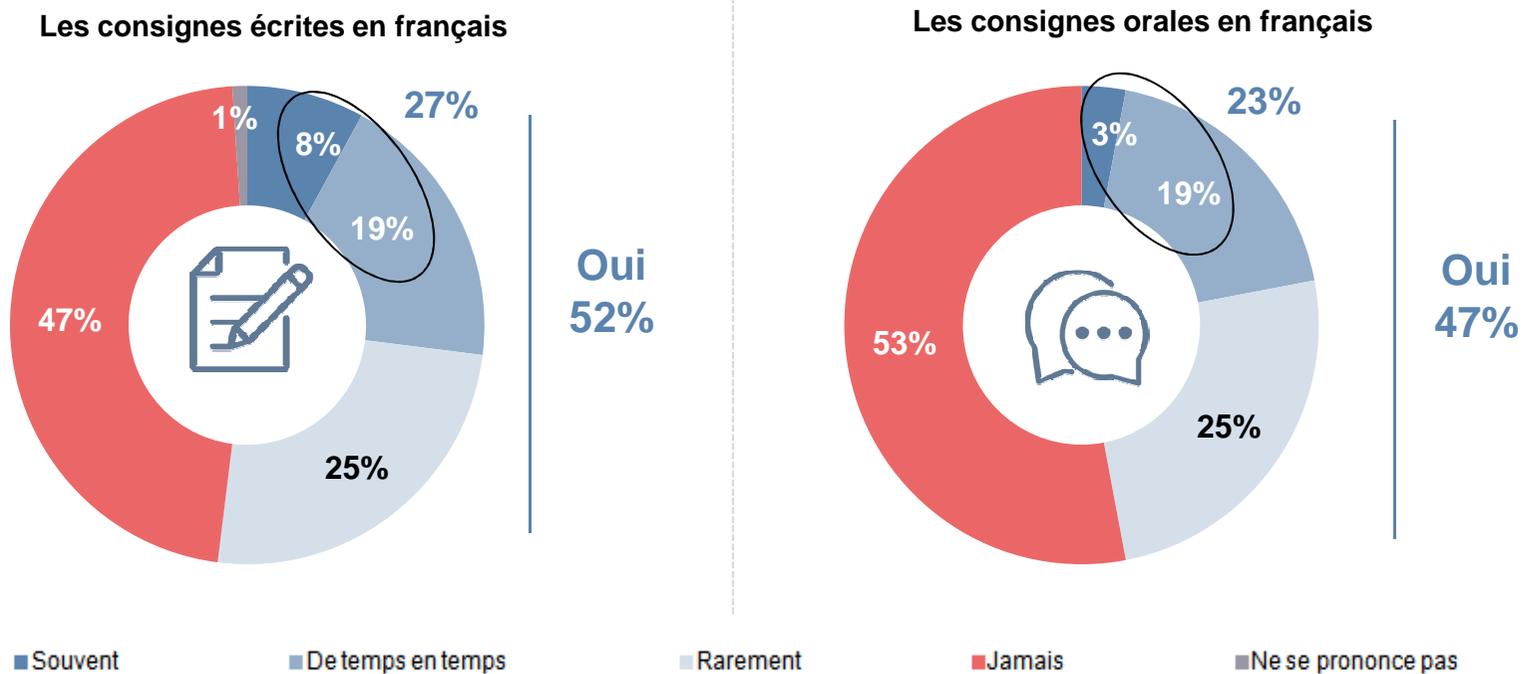
Un tiers des répondants en sont même « tout à fait » convaincus



LA COMPRÉHENSION DES CONSIGNES : UN PROBLÈME RÉGULIER POUR UN QUART DES ORGANISATIONS

Q4. Au sein de votre entreprise / administration, la compréhension des consignes écrites ou orales en français par les salariés / agents pose-t-elle des difficultés ?

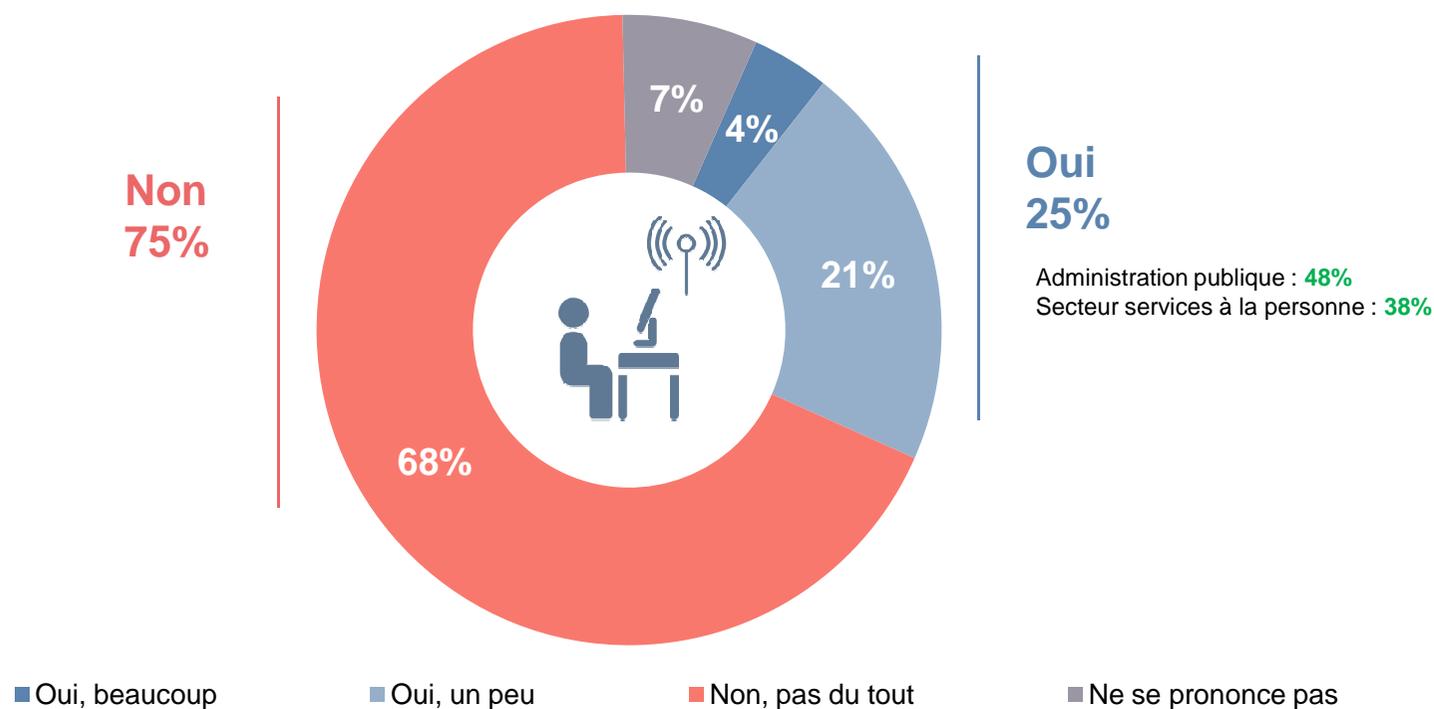
Base : ensemble (n=600) – Une seule réponse possible



... DE MÊME QUE L'UTILISATION DES OUTILS NUMÉRIQUES

Q6. De manière générale, au sein de votre entreprise / administration, l'utilisation des outils numériques (la navigation sur Internet, l'usage de logiciels de base : traitement de texte par exemple) par les salariés / agents pose-t-elle des difficultés ?

Base : ensemble (n=600) – Une seule réponse possible

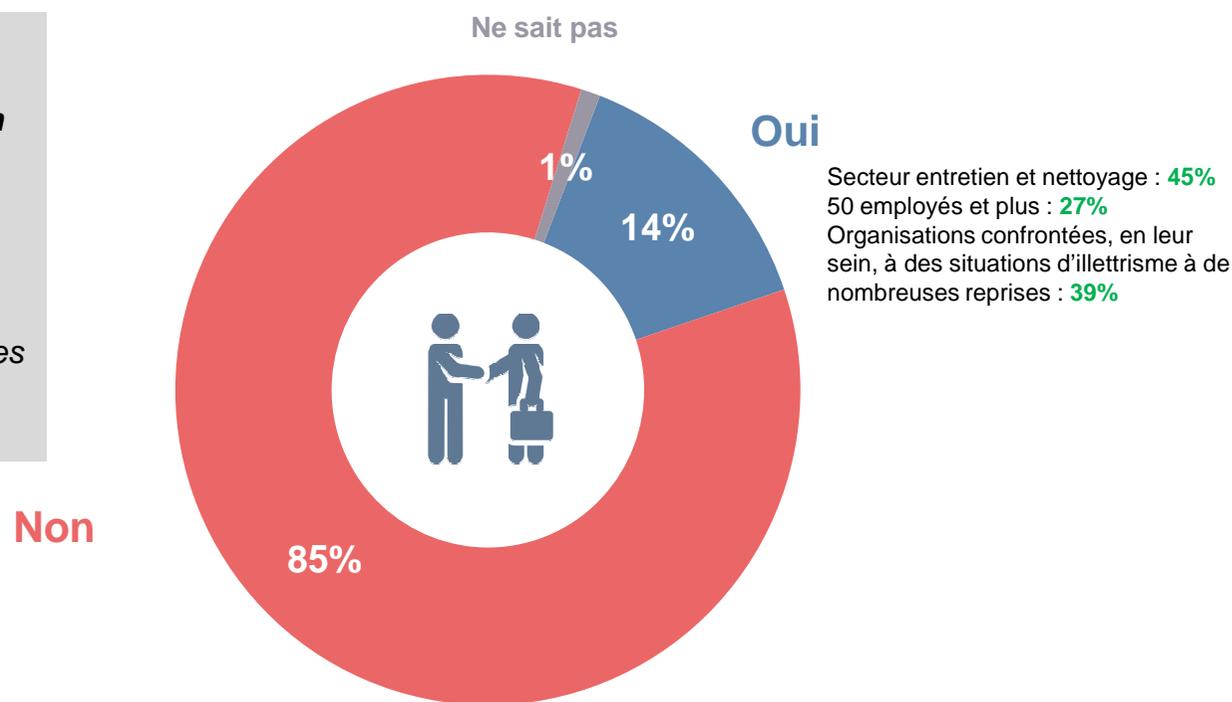


MALGRÉ CES RISQUES ET DIFFICULTÉS, UNE MINORITÉ D'ORGANISATIONS A MIS EN PLACE DES ACTIONS DE REPÉRAGE

Q8. Au sein de votre entreprise / administration, des actions de repérage pour détecter des personnes ayant des difficultés à lire et à écrire ont-elles déjà été mises en place ?

Base : ensemble (n=600) – Une seule réponse possible

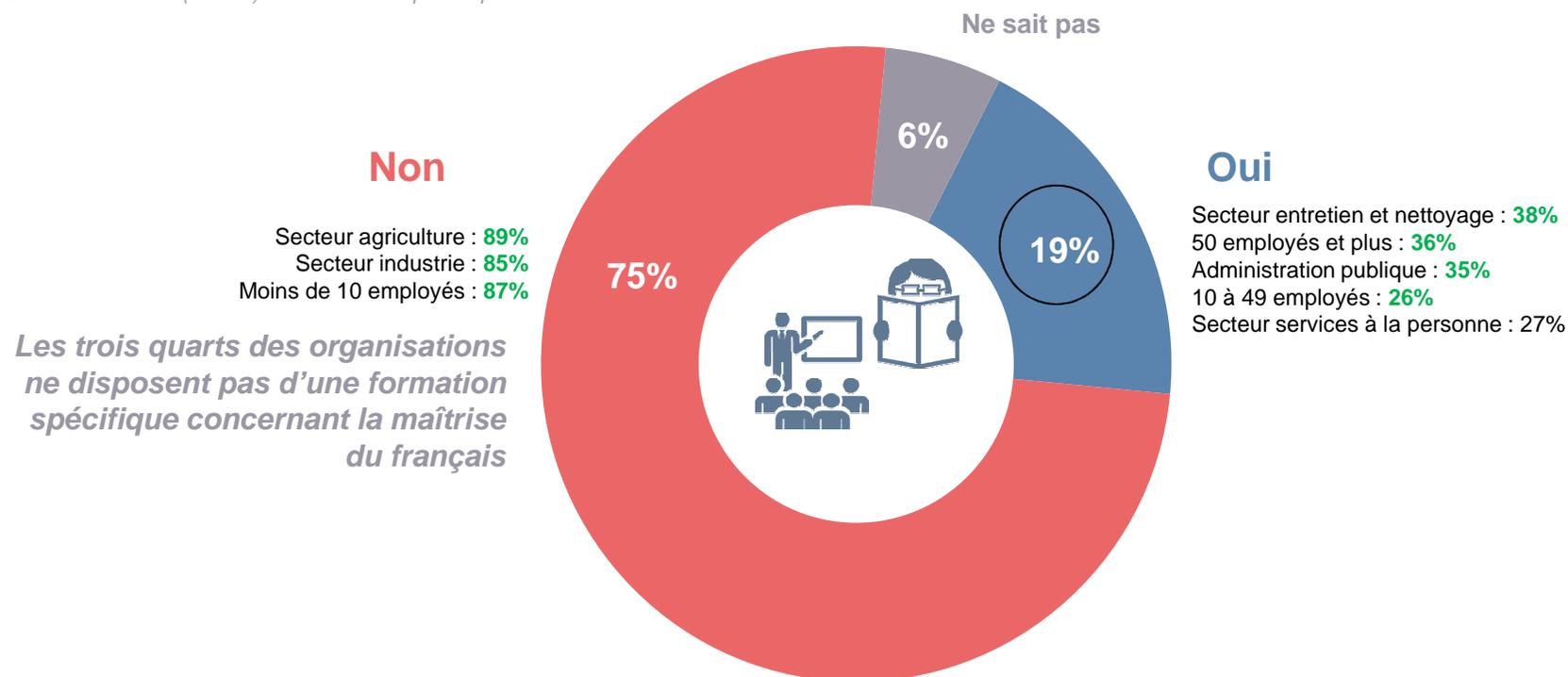
L'apparition de difficultés ponctuelles avec certains employés ne donnent pas lieu, dans la plupart des cas, à un diagnostic au sein des organisations. La récurrence de ce type de problème incite davantage à mettre en place des actions de repérage; mais même parmi les organisations confrontées à des situations d'illettrisme « à de nombreuses reprises », cette démarche reste minoritaire (39%).



... ET MOINS D'UNE ORGANISATION SUR CINQ A INTÉGRÉ UNE FORMATION SPÉCIFIQUE CONCERNANT L'APPRENTISSAGE DU FRANÇAIS

Q9. Dans le catalogue de formations proposées par votre entreprise / administration, existe-t-il une formation spécifique concernant l'apprentissage et la maîtrise des fondamentaux de la langue française ?

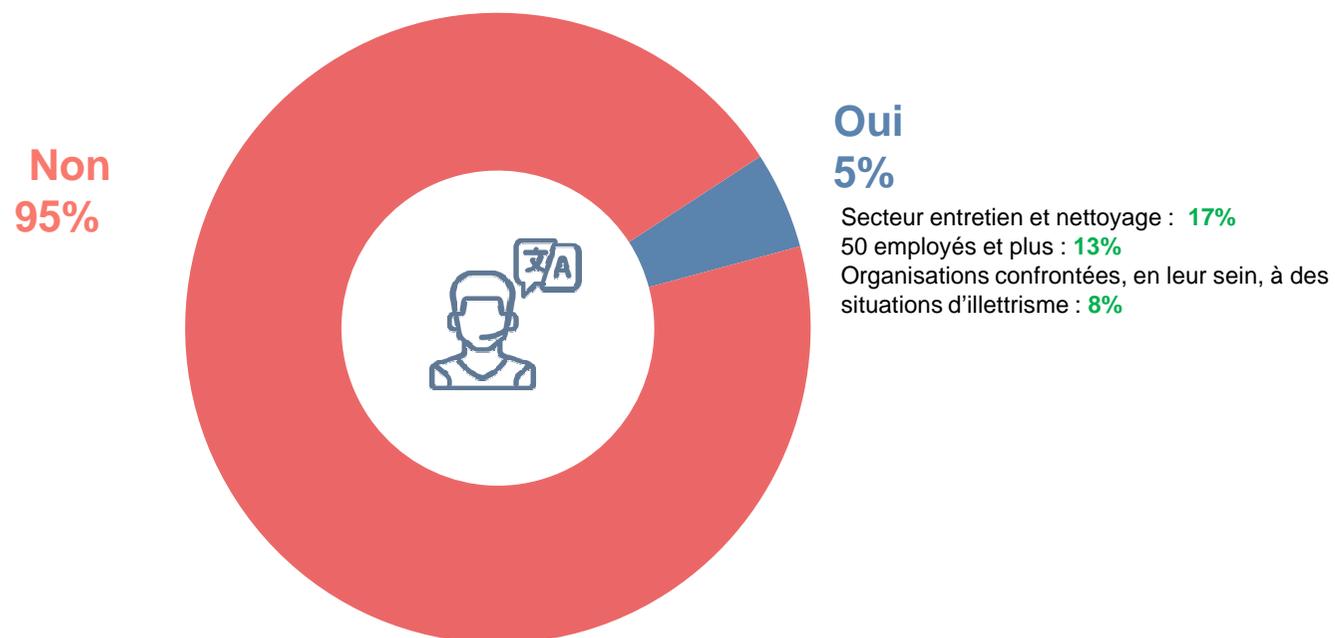
Base : ensemble (n=600) – Une seule réponse possible



... ENCORE PLUS RARE : LE RECOURS À UN TRADUCTEUR

Q5. Et vous arrive-t-il de recourir à des traducteurs pour faciliter les échanges et la compréhension entre collaborateurs au sein de votre entreprise / administration ?

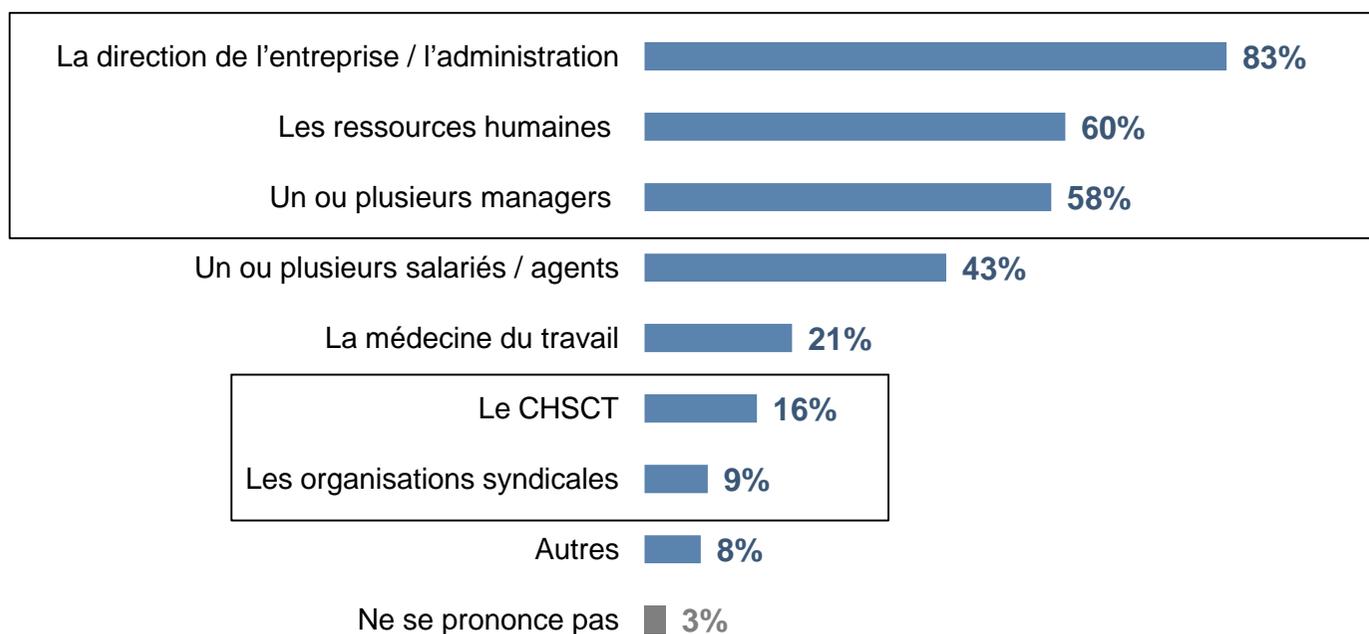
Base : ensemble (n=600) – Une seule réponse possible



LES ACTIONS DE DÉTECTION SONT LE PLUS SOUVENT INITIÉES AU NIVEAU DE LA DIRECTION

Q8bis. Et qui a été à l'origine de ces actions de repérage et de détection au sein de votre [entreprise] / [administration] ?

Base : Aux entreprises / administrations qui ont mis en place des actions de repérage (n=82) – Plusieurs réponses possibles



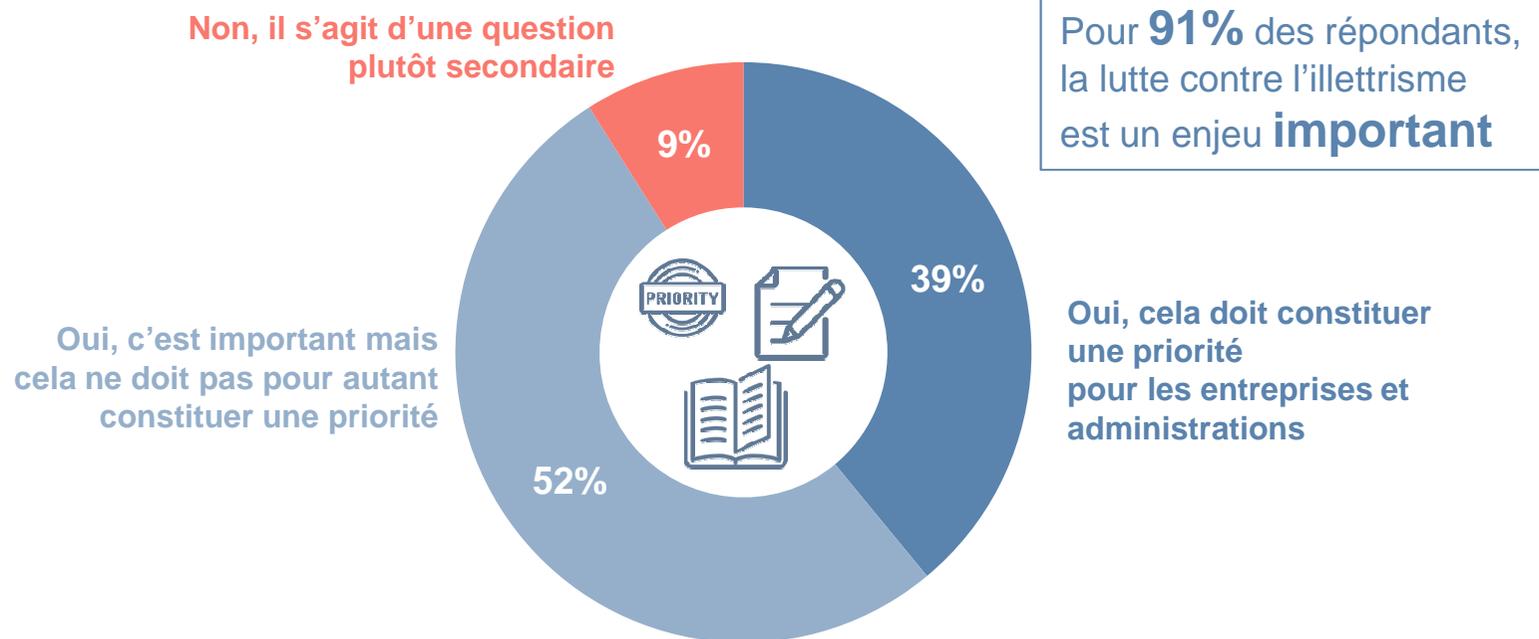


**UN ENJEU IMPORTANT ...
MAIS QUI MANQUE DE VISIBILITÉ**

LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME EST UNE QUESTION IMPORTANTE POUR LA QUASI-TOTALITÉ DES DÉCIDEURS INTERROGÉS

Q11. Selon vous, la bonne maîtrise des fondamentaux de la langue française à l'écrit comme à l'oral dans le monde du travail doit-elle constituer une priorité pour les entreprises et les administrations à l'avenir ?

Base : ensemble (n=600) – Une seule réponse possible



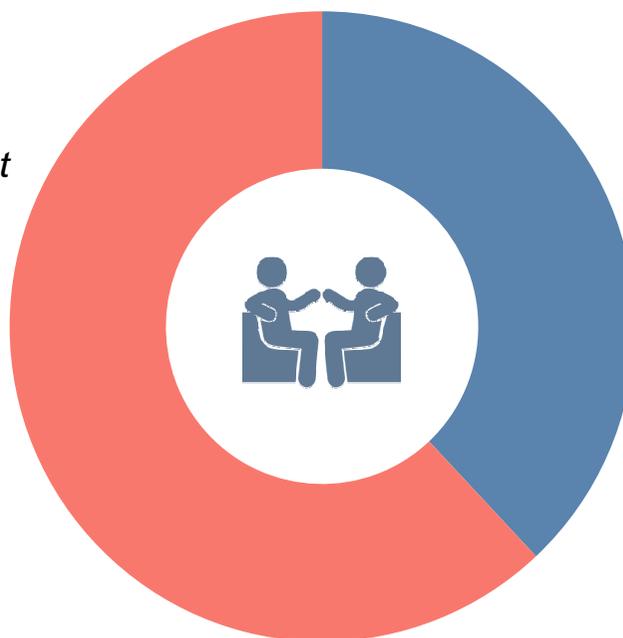
POURTANT, ILS SONT MOINS DE 4/10 À AVOIR ÉTÉ SENSIBILISÉS À LA QUESTION DE L'ILLETTRISME ... MAIS DES DISPARITÉS EN FONCTION DU SECTEUR ET SURTOUT DE LA TAILLE

Q2. Avez-vous déjà été sensibilisé à la question de l'illettrisme dans le monde du travail ?

Base : ensemble (n=600) – Une seule réponse possible

Les secteurs de **l'agriculture** et de **l'hôtellerie/restauration** sont les moins sensibilisés (31% et 34%), tout comme les entreprises comptant **moins de 10 employés** (29%)

Non
62%



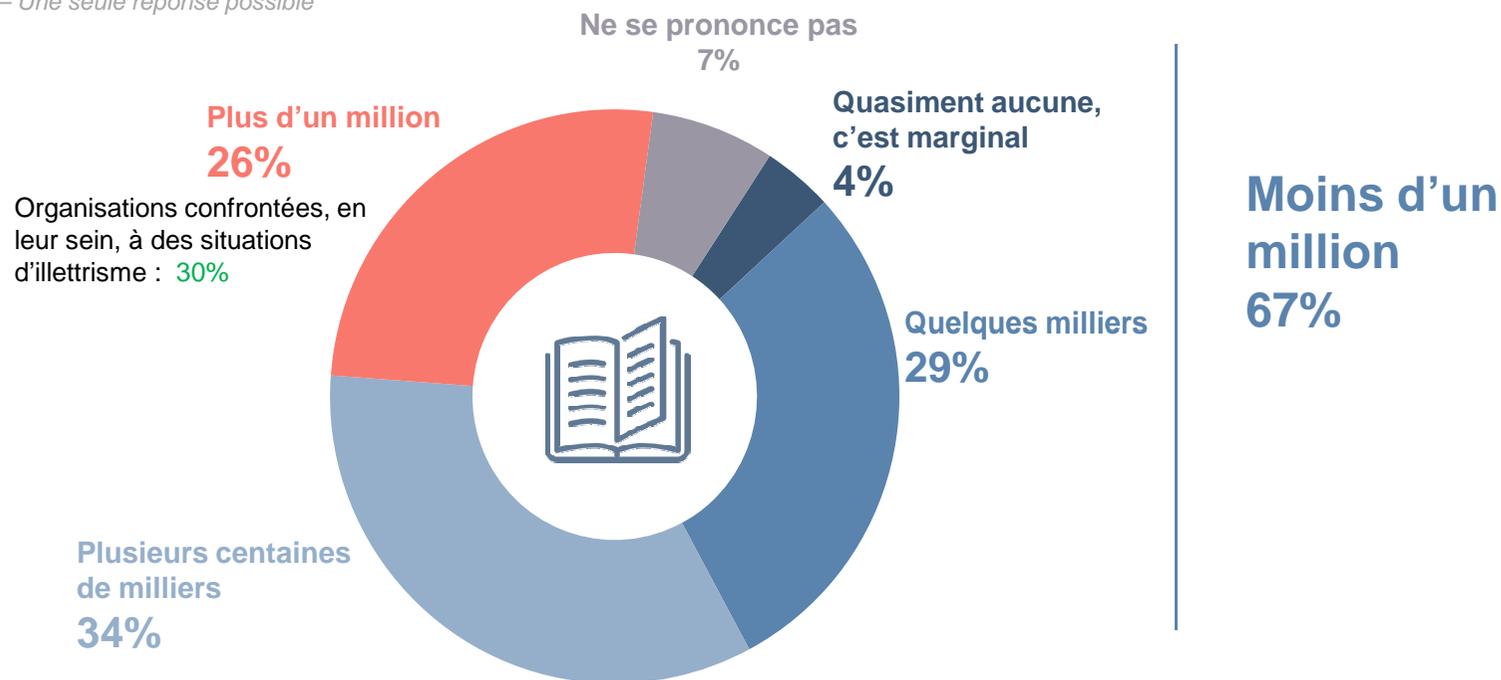
Oui
38%

Plus de 50 salariés : **58%**
Organisations confrontées, en leur sein, à des situations d'illettrisme : **53%**
Secteur Entretien et nettoyage : 53%
Administration publique : 43%

... ET CE PHÉNOMÈNE DEMEURE ENCORE LARGEMENT SOUS-ESTIMÉ... UN QUART SEULEMENT DES EMPLOYEURS INTERROGÉS MESURE L'AMPLEUR DE L'ILLETTRISME EN FRANCE

Q1. Selon vous, en France, combien de personnes en emploi ont des difficultés à lire et à écrire ?

Base : ensemble (n=600) – Une seule réponse possible

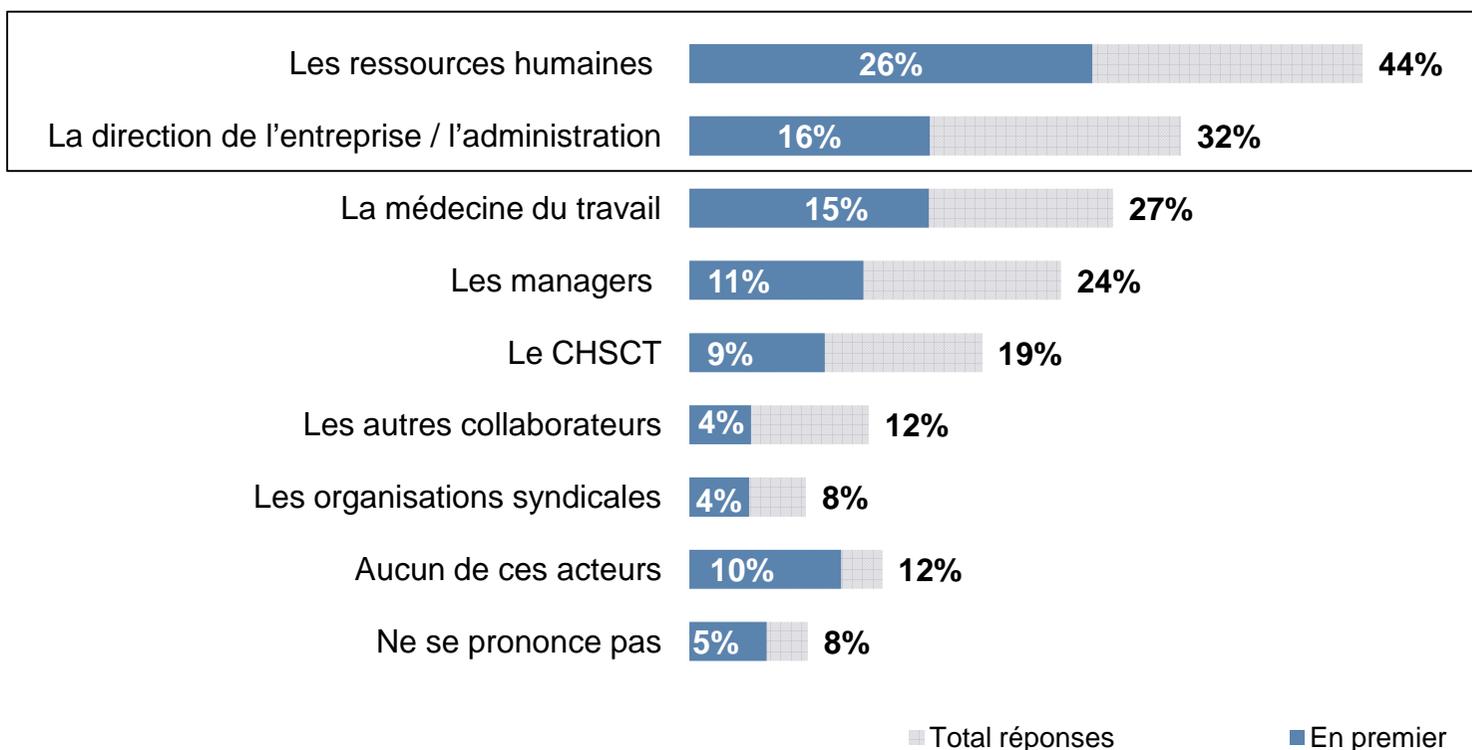


En France, on estime qu'environ 1,5 million de personnes en emploi sont illettrées (*source ANLCl)

UN SUJET QUI DEVRAIT ÊTRE PRIS EN MAIN PAR LES RH ET LES DIRECTIONS DES ORGANISATION, SELON LES DÉCIDEURS INTERROGÉS

Q10. Selon vous, qui devrait intervenir pour s'occuper des personnes ayant des difficultés à lire et à écrire au sein d'une entreprise / administration ? En premier ? Et ensuite ?

Base : ensemble (n=600) – Plusieurs réponses possibles



CONTACTS – Pôle Society

Christelle FUMEY – christelle.fumey@csa.eu

Quentin LLEWELLYN – quentin.llewellyn@csa.eu

Camille BRUN – camille.brun@csa.eu

