



# 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](mailto:christelle.fumey@csa.eu)

Quentin LLEWELLYN, Directeur d'études

[quentin.llewellyn@csa.eu](mailto:quentin.llewellyn@csa.eu)

Camille BRUN, Chargée d'études

[camille.brun@csa.eu](mailto:camille.brun@csa.eu)

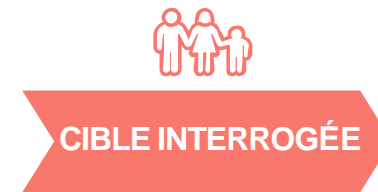


Septembre 2017 / Étude n°1700644

# 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**

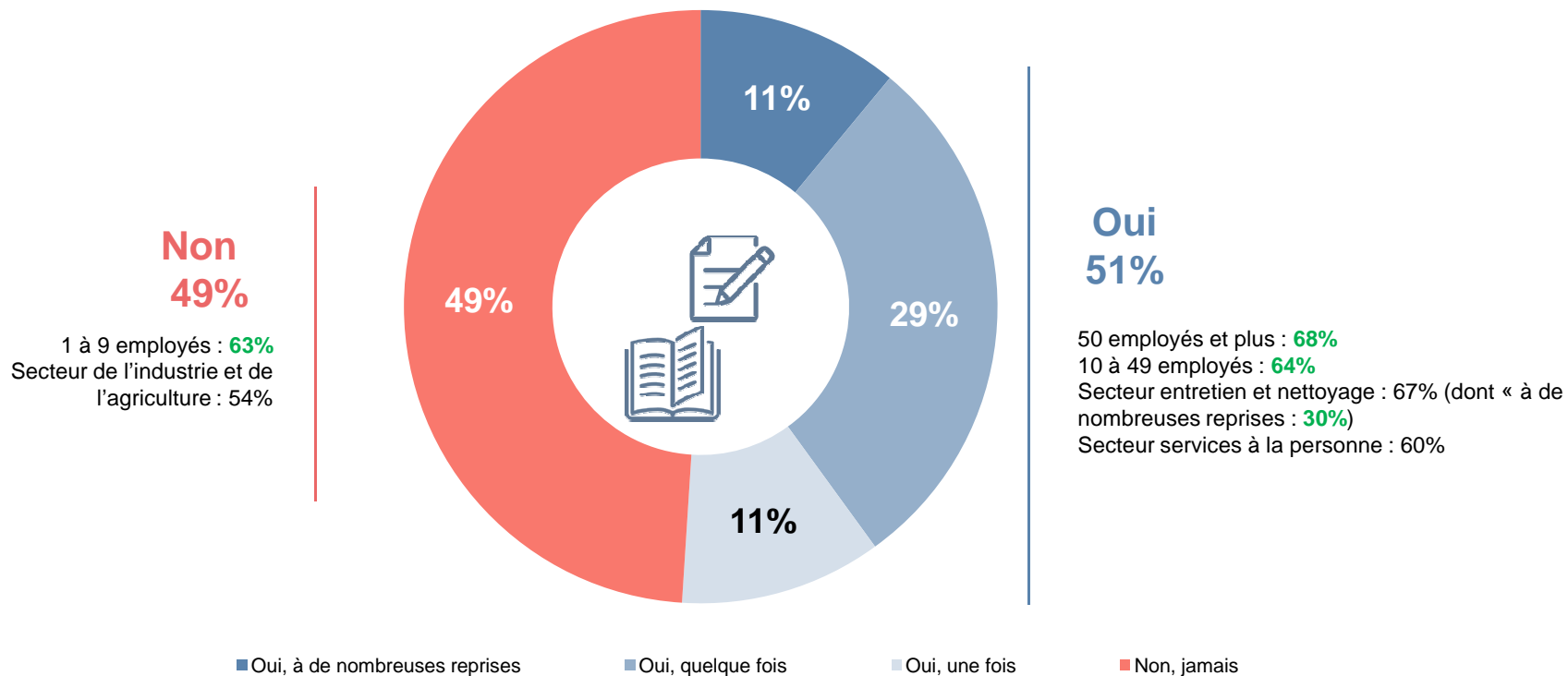


**DES SECTEURS CONFRONTÉS À DES  
SITUATIONS D'ILLETTRISME...  
...MAIS QUI DÉPLOIENT PEU D' ACTIONS  
POUR Y FAIRE FACE**

## 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

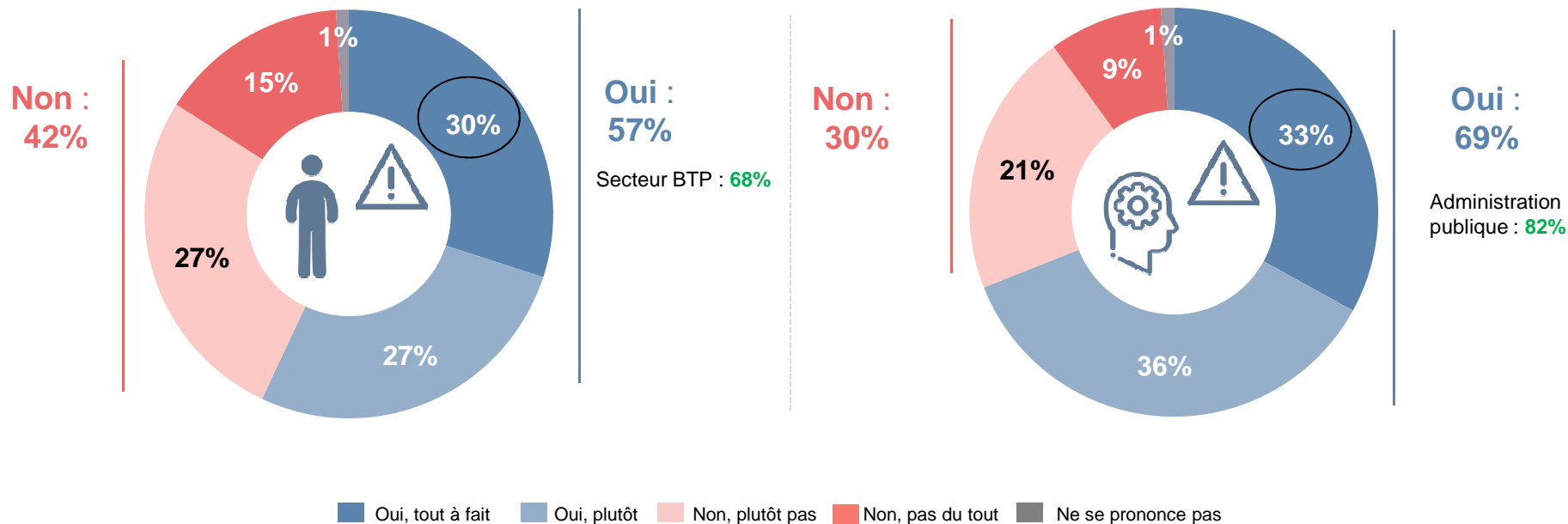
Q7. Selon vous, le fait qu'un salarié / agent ait des difficultés à lire et à écrire peut-il constituer un facteur de risque professionnel...

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

... pour sa santé physique

... pour sa santé psychologique

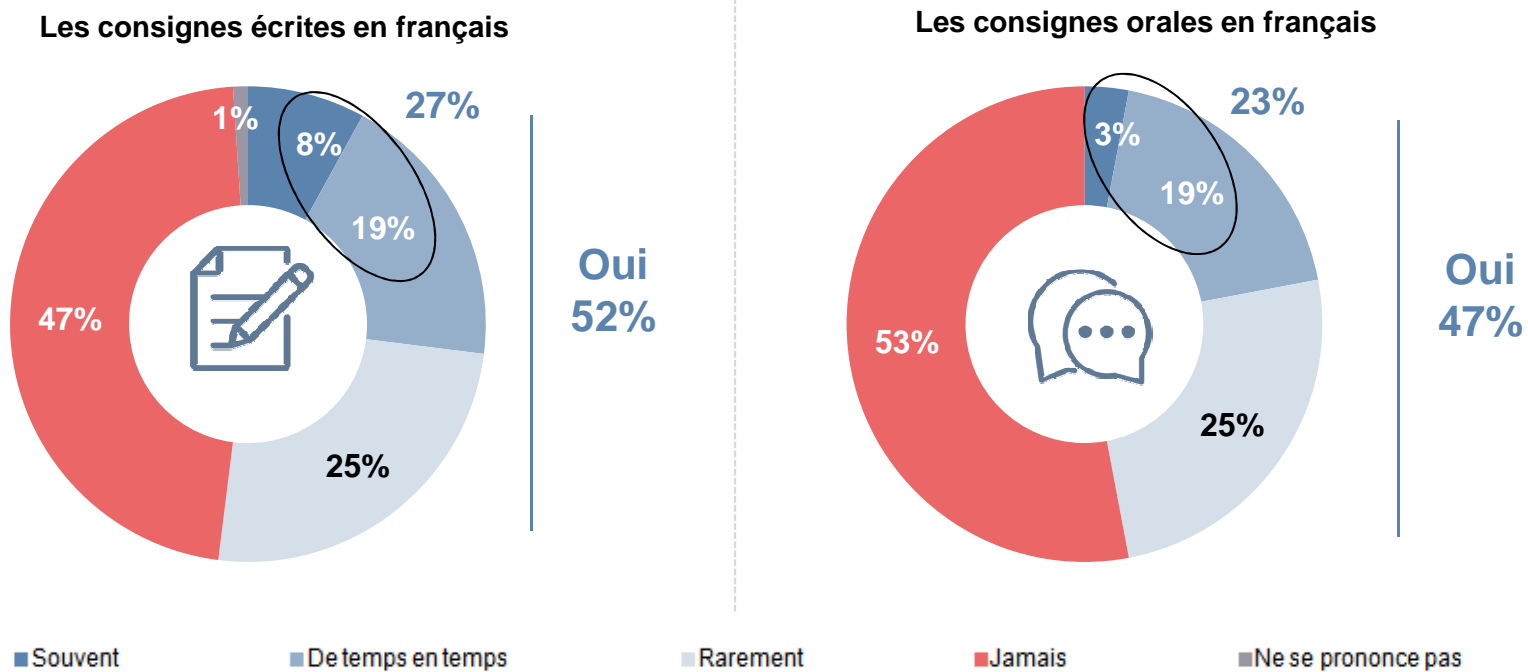
Un tiers des répondants en sont même « tout à fait » convaincus



# 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

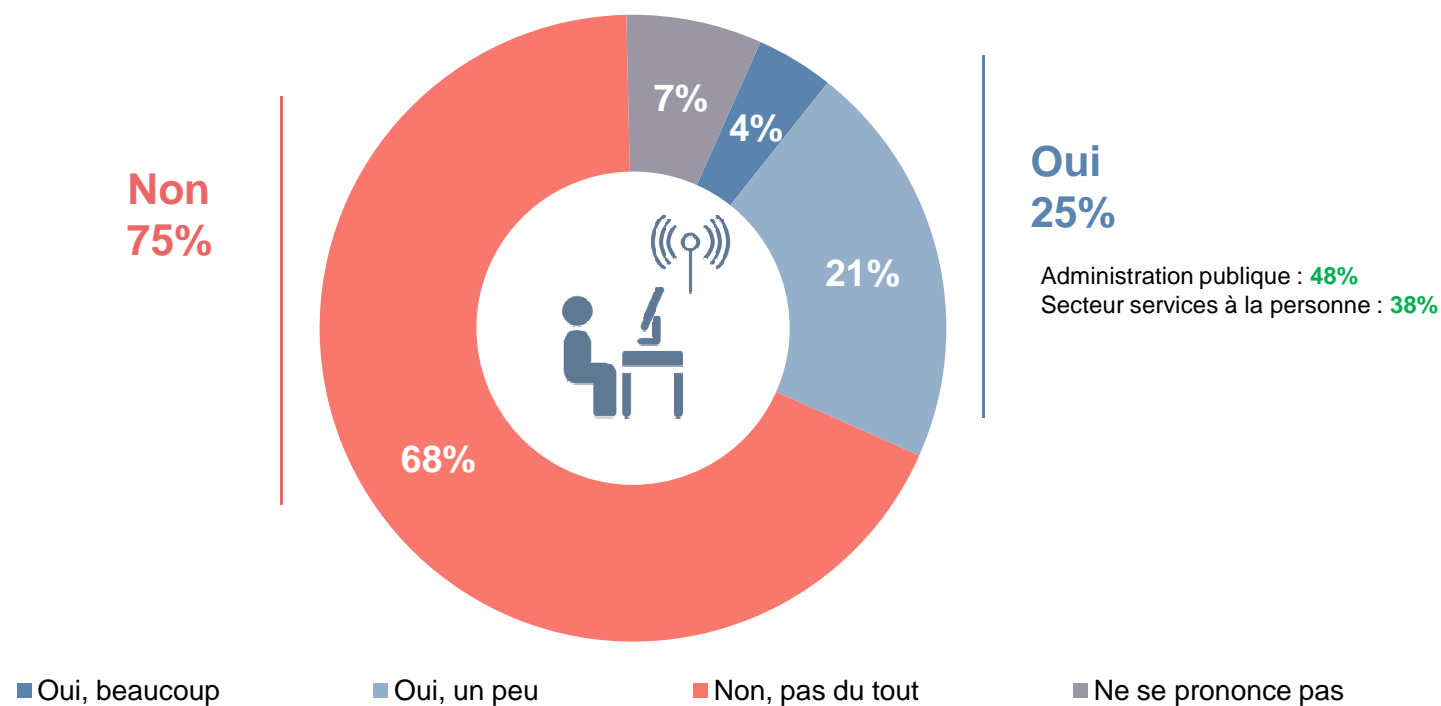




## ... DE MÊME QUE L'UTILISATION DES OUTILS NUMÉRIQUES

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

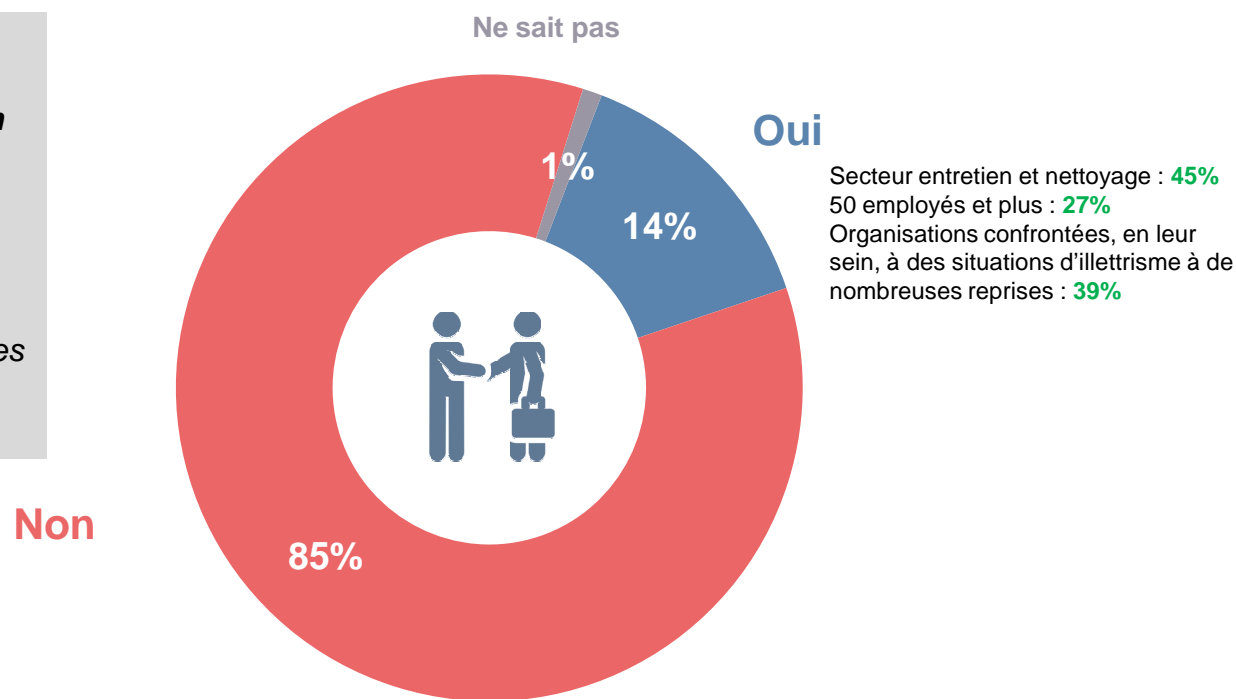


## MALGRÉ CES RISQUES ET DIFFICULTÉS, UNE MINORITÉ D'ORGANISATIONS A MIS EN PLACE DES ACTIONS DE REPÉRAGE

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

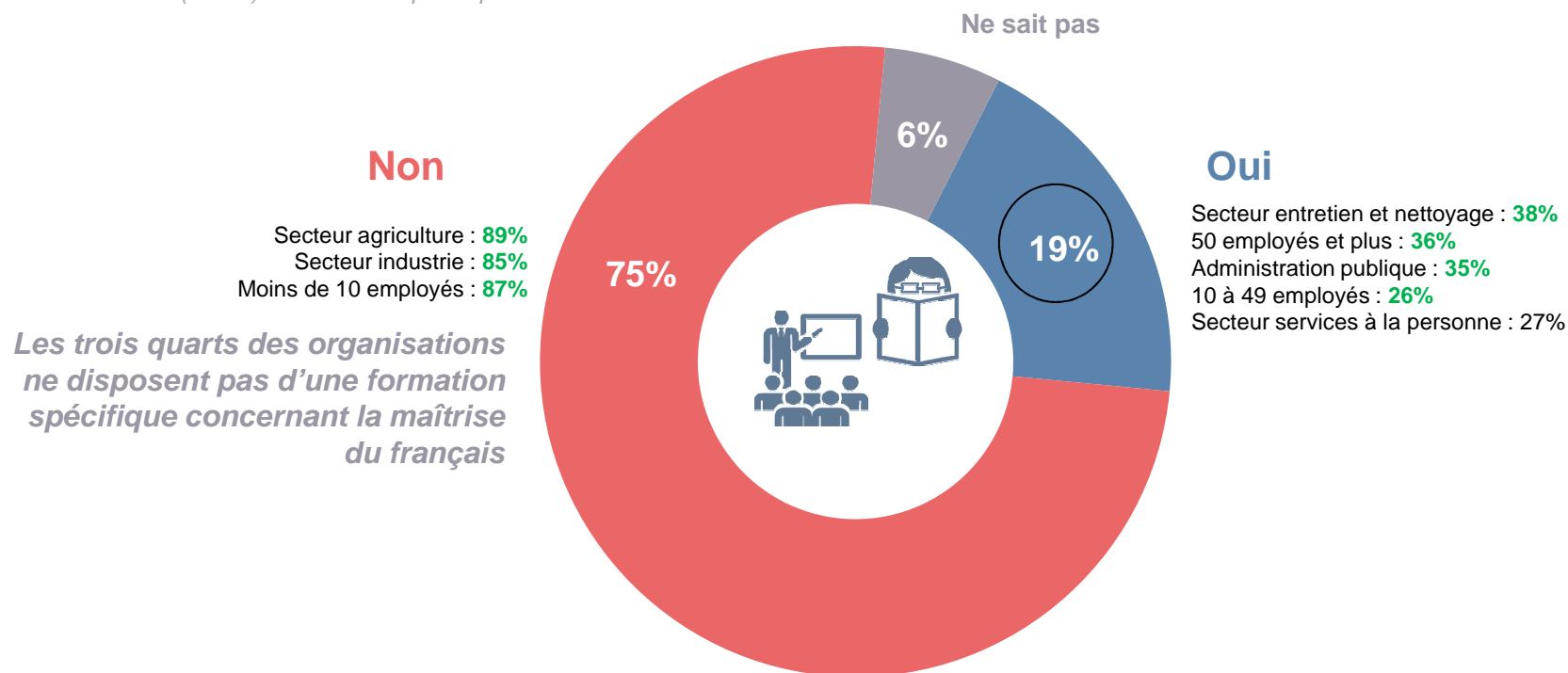
*L'apparition de difficultés ponctuelles avec certains employés ne donnent pas lieu, dans la plupart des cas, à un diagnostic au sein des organisations. La récurrence de ce type de problème incite davantage à mettre en place des actions de repérage; mais même parmi les organisations confrontées à des 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 ?

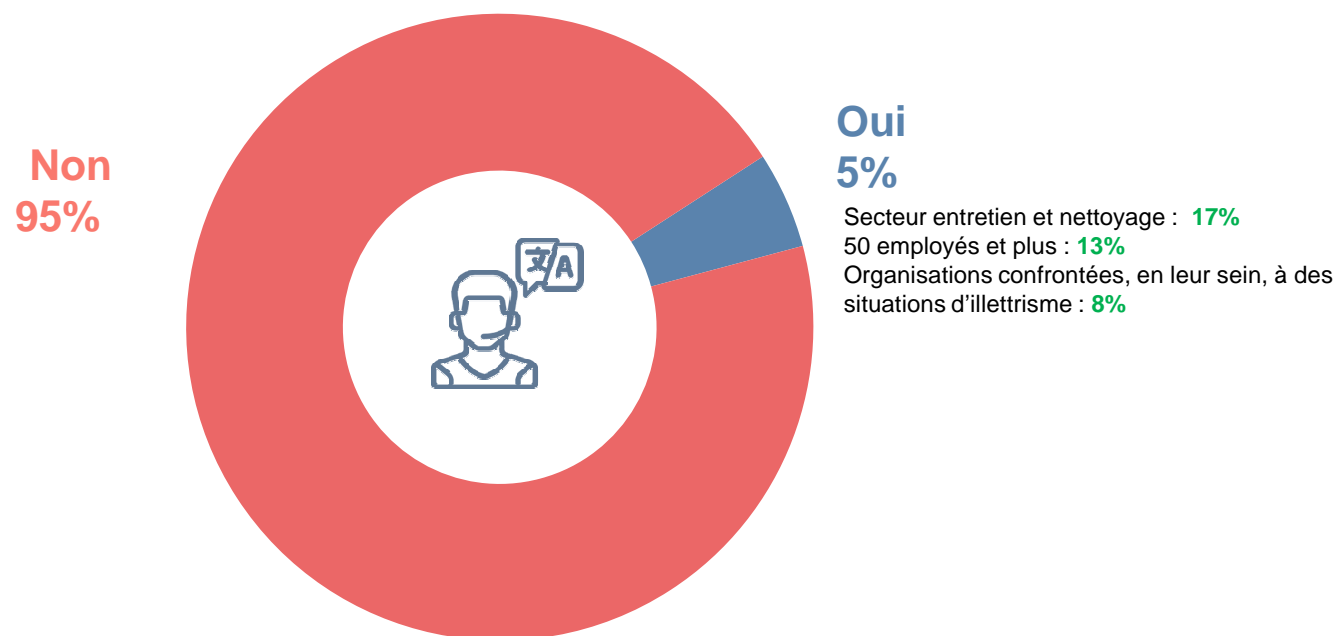
Base : ensemble (n=600) – Une seule réponse possible



## ... 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 ?**

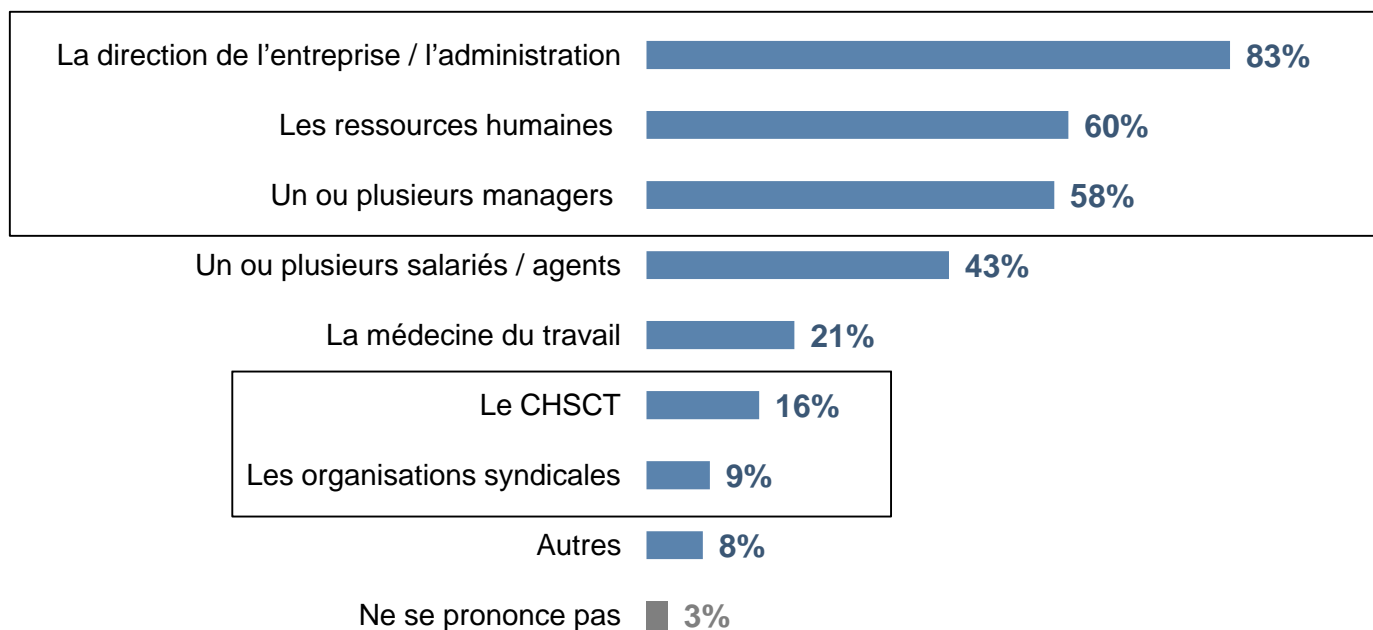
*Base : ensemble (n=600) – Une seule réponse possible*




## 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*





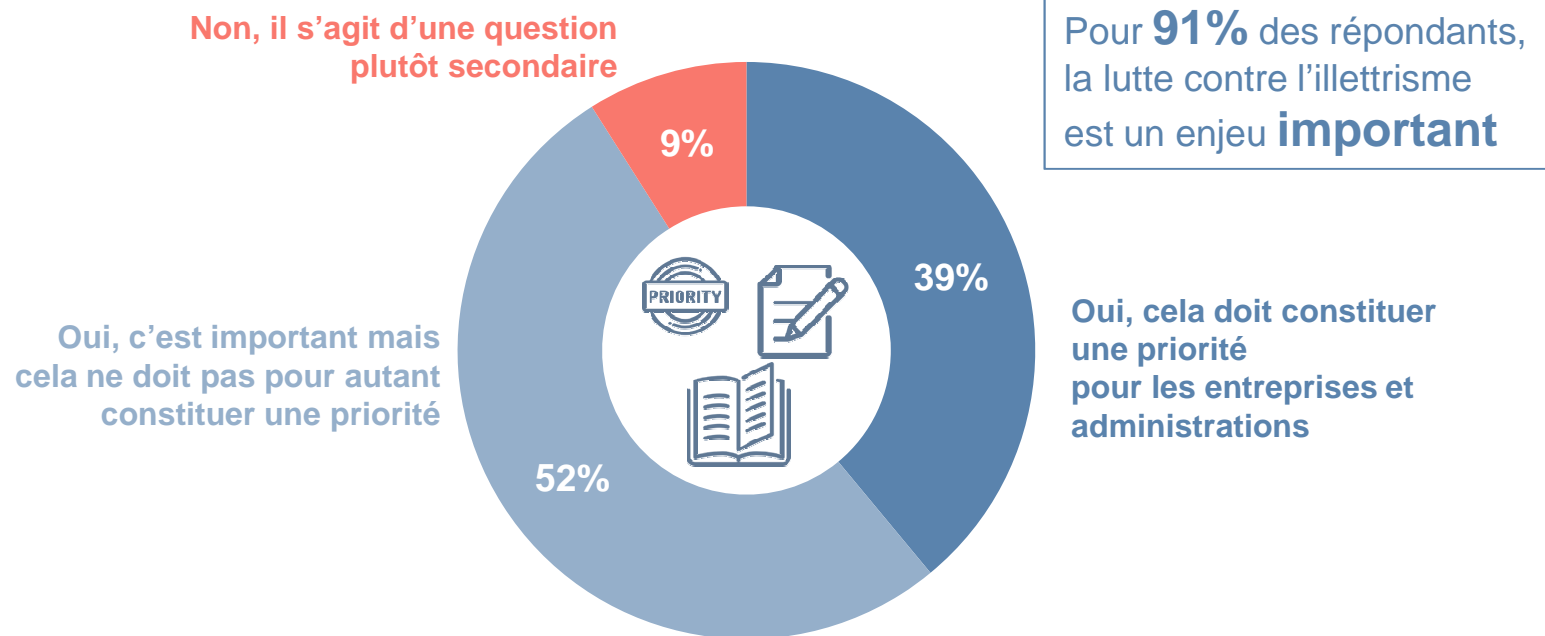
---

**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



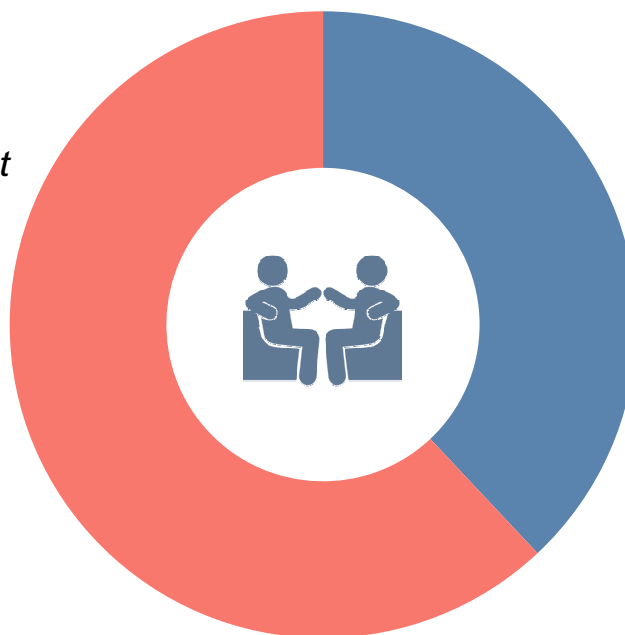
## POURTANT, ILS SONT MOINS DE 4/10 À AVOIR ÉTÉ SENSIBILISÉS À LA QUESTION DE L'ILLETTRISME ... MAIS DES DISPARITÉS EN FONCTION DU SECTEUR ET SURTOUT DE LA TAILLE

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%**

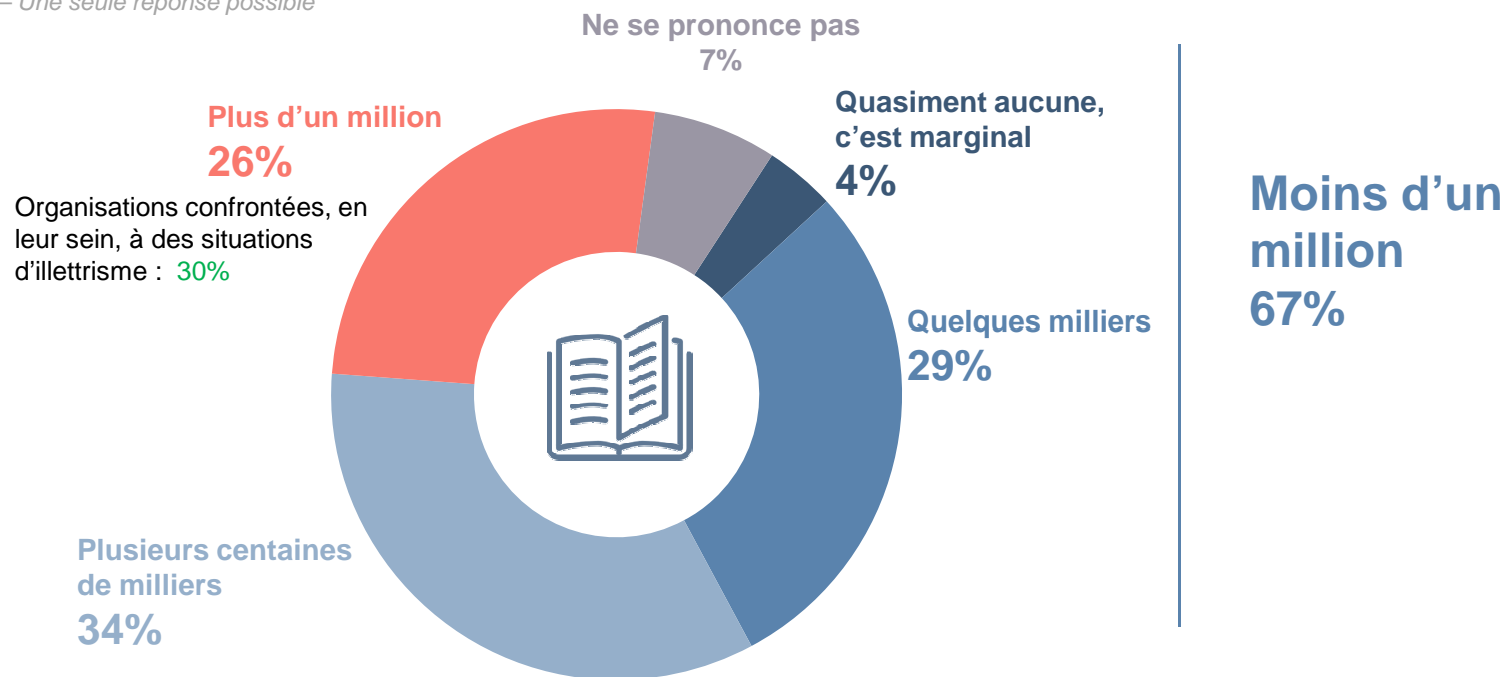
Plus de 50 salariés : **58%**  
Organisations confrontées, en leur sein, à des situations d'illettrisme : **53%**  
Secteur Entretien et nettoyage : 53%  
Administration publique : 43%



## ... 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

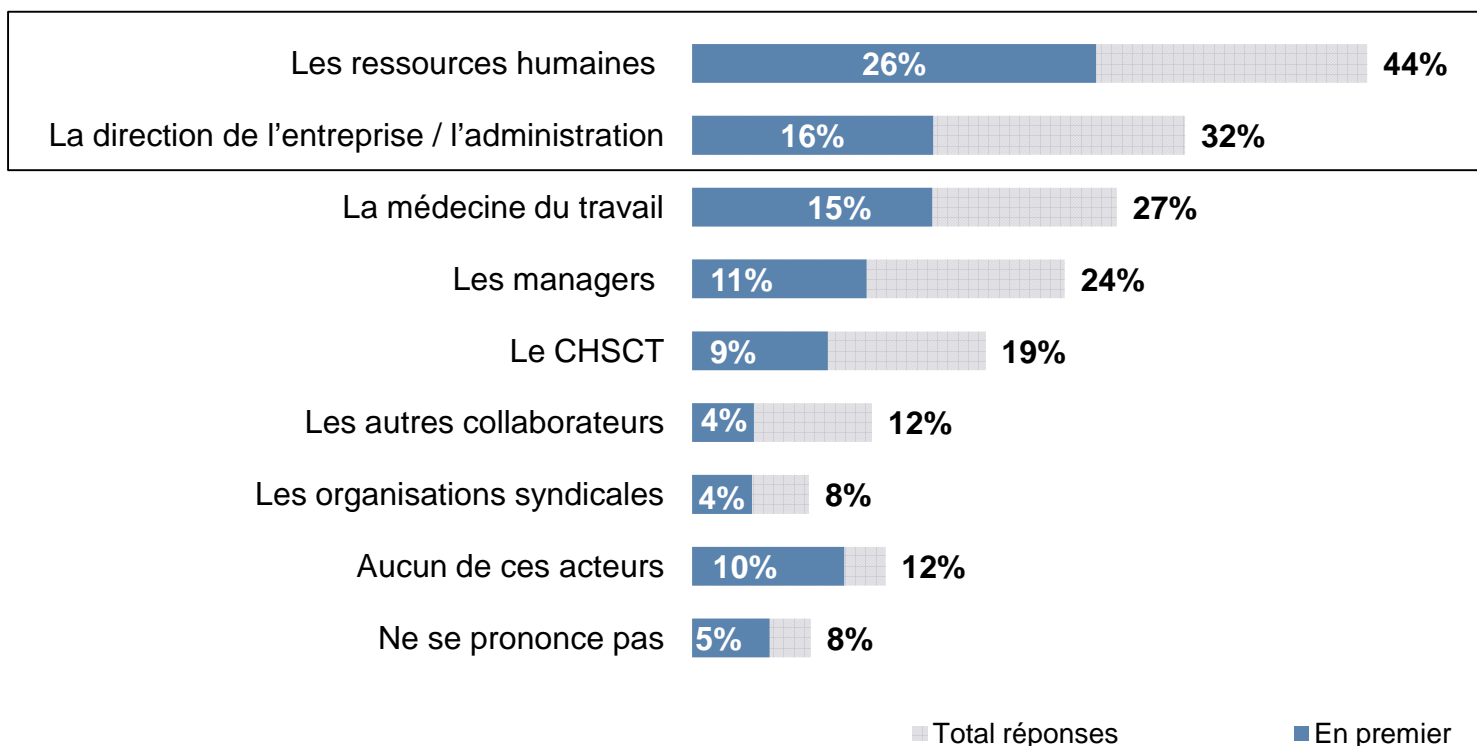


En France, on estime qu'environ 1,5 million de personnes en emploi sont illettrées (\*source ANLCl)

## 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](mailto:christelle.fumey@csa.eu)

Quentin LLEWELLYN – [quentin.llewellyn@csa.eu](mailto:quentin.llewellyn@csa.eu)

Camille BRUN – [camille.brun@csa.eu](mailto:camille.brun@csa.eu)

---

