

GUIDE

Pour les bénévoles accompagnant des personnes en situation d'illettrisme



Points de vigilance



Ne pas appliquer la méthode scolaire



S'appuyer sur les besoins des apprenants



Adapter la durée de la séance de travail aux capacités de concentration de l'apprenant



S'adapter à la situation du moment quitte à modifier le programme prévu



S'enthousiasmer du moindre progrès

Sommaire

P.4 Qu'est-ce que l'illettrisme ?

P.6 Cadre de référence de l'illettrisme

P.10 Définitions autour de l'illettrisme

P.11 Qu'est-ce que l'illectronisme ?

P.13 Quelle est la posture du bénévole accompagnant des personnes en situation d'illettrisme ?

P.15 Construire une séance d'accompagnement

P.16 Construire des consignes simples et limpides d'exercices

P.17 Comment améliorer mes consignes d'exercice ?

P.18 Séquence pédagogique : l'agenda comme support d'apprentissage

P.20 Séquence pédagogique : organiser un goûter nécessitant une liste de courses

P.22 Idées d'activités pédagogiques à partir d'une recette de cuisine maîtrisée par l'apprenant

P.23 Séquence pédagogique : Commander ses courses en ligne (drive).

P.25 Séquence pédagogique : effectuer un achat de vélo pour enfant sur Le Bon Coin

P.27 Séquence pédagogique : prendre un rendez-vous en ligne

P.29 Séquence pédagogique : à partir de l'environnement professionnel de l'apprenant

P.31 Séquence pédagogique : réaliser un repas familial équilibré

P.33 Sécurité et bonnes pratiques pour acheter sur Internet

P.37 Mesurer l'évolution de la personne accompagnée

P.40 Comment partager les pratiques entre bénévoles ?

P.41 Comment trouver une structure d'accompagnement ?

P.42 Définitions autour de la pédagogie

P.43 Ressources complémentaires

Fiche

Qu'est-ce que l'illettrisme ?

Définition

Être confronté à l'illettrisme, c'est avoir de grandes difficultés pour lire, écrire, calculer, utiliser le numérique. C'est ne pas être autonome dans des situations simples de la vie de tous les jours.

C'est une situation qui concerne des personnes qui ont été scolarisées en langue française et qui, arrivées à l'âge adulte, ne parviennent pas pour autant à être autonomes avec l'écriture, la lecture, avec les outils numériques dans des situations simples de la vie quotidienne.



La personne en situation d'illettrisme

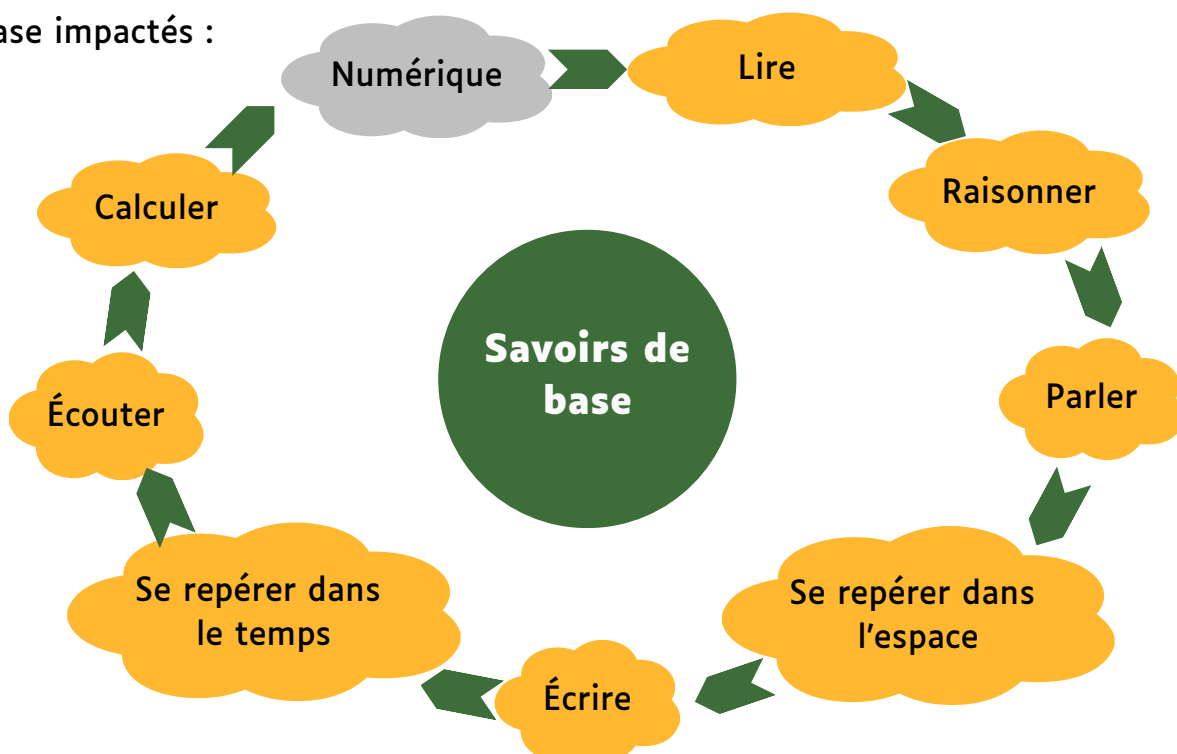
16+

Personne de + de 16 ans

Scolarisée en français et qui a des difficultés pour :

- **LIRE** et comprendre un texte sur des situations de la vie quotidienne
- et/ou
- **ÉCRIRE** pour transmettre des informations simples
- et/ou
- **COMPTER** pour effectuer des calculs simples
- et/ou
- d'autres compétences de base pouvant se combiner

Les savoirs de base impactés :



Ce que n'est pas l'illettrisme



- fautes d'orthographe $\neq$ illettrisme
- dyslexie $\neq$ illettrisme
- les problématiques linguistiques des migrants

Fiche

Qu'est-ce que l'illettrisme ?

Le saviez-vous ?



Illettrisme $\neq$ Analphabétisme $\neq$ Français Langue Étrangère (FLE)

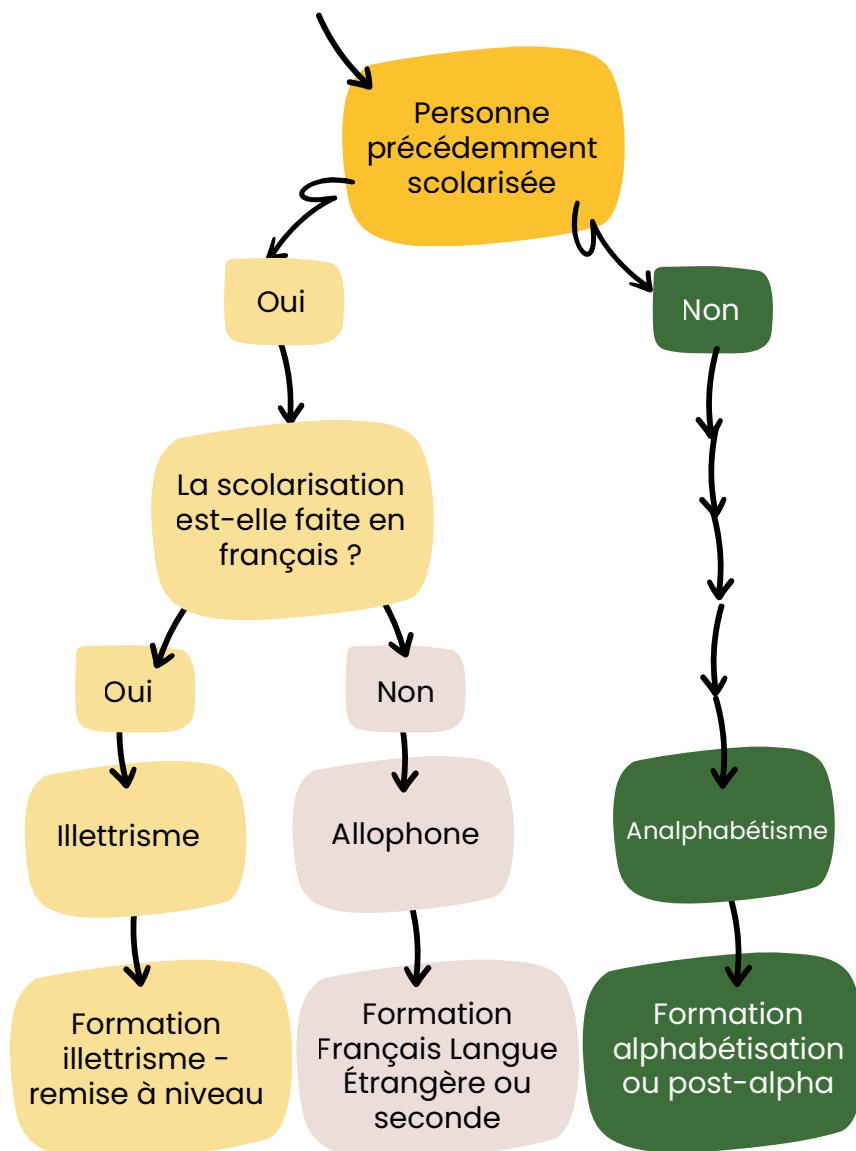
Il est important de distinguer ces publics car les réponses pédagogiques ne sont pas les mêmes.

➡ **Illettrisme** = personne qui ne maîtrise pas la lecture, l'écriture, le calcul, le numérique, après avoir été scolarisée en français.

➡ **Analphabétisme** = personne qui n'a pas appris à lire et à écrire, qui n'est jamais allée à l'école.

➡ **Français Langue Étrangère (FLE)** = personne étrangère qui doit apprendre notre langue.

Mémo pour situer le profil des personnes



Fiche

Qu'est-ce que l'illettrisme ?

Les causes de l'illettrisme : causes multiples



Chacun son parcours ! Il n'y a pas de personne illettrée type mais des traits communs.

Des chiffres clés (source INSEE / ANLCI - avril 2024)



- + En France, 1 400 000 personnes ont de fortes difficultés avec l'écrit et 3 200 000 personnes ont de forte difficulté avec le calcul.
- + En 2022, 10,5% des personnes âgées de 18 à 64 ans - soit près de 4 millions de personnes - éprouvent des difficultés dans au moins une des compétences de base (lire, écrire, compter).
- + Parmi celles qui ont débuté leur scolarité en France, 4% peuvent être considérées en situation d'illettrisme.
- + Le taux d'illettrisme est passé de 7% en 2011 à 4% en 2022.

Ressources / outils pour aller plus loin

-  [Eva, outil numérique de positionnement des compétences de base](#)
-  [Guide Illettrisme et troubles spécifiques du langage écrit](#)
-  [Les idées reçues sur l'illettrisme - site web ANLCI](#)
-  [Les nouveaux chiffres de l'illettrisme et de l'innumérisme en France](#)
-  [Un défi majeur pour le monde du travail -Infographie France Travail](#)

Fiche

Cadre de référence de l'illettrisme

Un cadre de référence national

Pour les profils "Français Langue Étrangère", on parle de "niveaux de langues". Pour les profils en situation d'illettrisme, on parle de "**degrés d'illettrisme**".

"Le Cadre National de Référence de l'ANLCI (l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme) décrit 4 degrés ou profils qui positionnent les personnes au regard de leur utilisation de l'écrit et de leur rapport aux compétences de base : comprendre et s'exprimer à l'oral ; lire ; écrire ; calculer et tenir un raisonnement mathématique ; se repérer dans le temps et dans l'espace ; utiliser les outils numériques."

Degré 1 : Repères structurants

- Les personnes qui ont acquis ce degré sont capables de se repérer dans l'univers de l'écrit (en identifiant des signes et des mots), des nombres (puisqu'elles maîtrisent la base de la numération), dans l'espace et le temps.
- Elles participent à des échanges oraux avec des questions-réponses simples.
- Professionnellement, elles ont des capacités d'imitation, s'acquittant de tâches simples et souvent répétitives dans une activité lorsque l'exécution de ces tâches se réfère à un modèle précis.
- Quelques indices de ce degré 1 :
 - A l'oral, le vocabulaire est répétitif.
 - A l'écrit, la personne évite de lire et d'écrire ; mais si elle le fait, elle peut lire et écrire (souvent recopier) son nom et son adresse, et éventuellement quelques mots très courants ou qui lui sont familiers.

➡ Les personnes ayant atteint ce degré relèvent pour leur suite de parcours d'une formation d'acquisition des compétences de base. Elles sont en situation d'illettrisme

Degré 2 : Compétences fonctionnelles pour la vie courante

- Les personnes qui ont acquis ce degré sont capables, dans un environnement familial, de lire et d'écrire des phrases simples, de trouver des informations dans des documents courants, de donner et de prendre des informations orales lors d'un entretien, de résoudre des problèmes de la vie quotidienne nécessitant des calculs simples, etc.
- Professionnellement, les personnes, s'acheminent dans un environnement familial vers la mise en place de savoir-faire pratiques, à travers la maîtrise de consignes plus complexes exprimées avec un vocabulaire précis. La réalisation de ces tâches fait appel à une séquence coordonnée d'activités dans un cadre professionnel connu.

Fiche

Cadre de référence de l'illettrisme

- Quelques indices de ce degré 2 :
 - A l'oral, le vocabulaire est peu précis.
 - A l'écrit, la personne évite d'écrire ; mais si elle le fait, l'écrit produit est très phonétique et/ou n'est pas compréhensible hors contexte.

➡ Les personnes ayant atteint ce degré relèvent pour leur suite de parcours d'une formation d'acquisition des compétences de base. Elles sont en situation d'illettrisme

Degré 3 : Compétences facilitant l'action dans des situations variées

- Les personnes qui ont acquis ce degré sont capables de lire et d'écrire des textes courts, d'argumenter, de résoudre des problèmes plus complexes, d'utiliser plus largement des supports numériques... Elles s'approprient progressivement les codes (règles orthographiques, registres de langue...) et commencent à utiliser des outils comme les tableaux, graphiques, schémas...
- Professionnellement, elles ont des capacités de transposition, assumant la responsabilité d'une tâche globale en fonction d'un objectif assigné dans des situations nouvelles et variées. La réalisation de ces tâches peut demander une adaptation de la consigne ou faire appel à la maîtrise d'un processus complet en laissant le choix des moyens.
- Les personnes ont donc des acquis des repères professionnels nécessitant l'interprétation d'éléments et la connaissance du lexique.
- Quelques indices de ce degré 3 :
 - A l'écrit, la lecture permet l'accès au sens mais avec des failles. La personne produit quelques phrases à peu près compréhensibles qui peuvent être lues et comprises par un tiers malgré des erreurs orthographiques.

➡ Les personnes ayant atteint ce degré ont acquis un bagage proche du niveau du Certificat de Formation Générale.

Pour la suite de leur parcours, elles relèvent d'une formation de réactualisation ou remise à niveau des compétences de base.

Fiche

Cadre de référence de l'illettrisme

Degré 4 : Compétences renforçant l'autonomie pour agir dans la société de la connaissance

- Les personnes ayant acquis ce degré sont à l'aise dans la société. Elles sont capables de s'adapter aux évolutions et continuent à se former.
 - Quelques indices de ce degré 4 :
 - La personne lit et comprend ce qu'elle lit. L'écrit qu'elle produit est lisible et assez structuré pour le sens, mais il présente des erreurs de grammaire ou d'orthographe.
- ➡ Les personnes ayant atteint ce degré sont susceptibles d'accéder à une formation professionnelle. Elles ont acquis un bagage correspondant à la fin scolarité obligatoire et proche des exigences des qualifications de niveau CAP, BEP, Diplôme National du Brevet, etc.

Ressources / outils pour aller plus loin

- 🔍 [Guide Les 4 degrés du Cadre Nationale de Référence de l'ANLCI](#)
- 🔍 [Référentiel complet des 4 degrés du Cadre National de Référence de l'ANLCI](#)

Fiche

Définitions autour de l'illettrisme

Innumérisme

L'innumérisme désigne la situation des personnes qui malgré leur scolarisation, rencontrent de grandes difficultés à l'âge adulte pour utiliser les chiffres, le raisonnement mathématique et logique et les règles de calcul simples.

(Source [ANLCI-Etat des lieux de l'illettrisme\(s'ouvre dans un nouvel onglet\)](#))

Double illettrisme

L'ANLCI emploie le terme de « double illettrisme » pour parler des personnes qui sont empêchées dans leur usage du numérique du fait d'un manque de compétence à l'écrit.

(Source [ANLCI - Nouvelle photographie 2024\(s'ouvre dans un nouvel onglet\)](#))

Littératie

La littératie - ou lettrisme - désigne "l'aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, en milieu professionnel et dans le contexte scolaire en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités".

(Source OCDE)

Numératie

La numératie est la capacité d'une personne à s'approprier, valider, réaliser et raisonner mathématiquement afin de résoudre des problèmes dans une variété de contextes du monde réel. (Source eduscol.education.fr)

Compétences de base

Les compétences de base sont les suivantes : comprendre et s'exprimer à l'oral, lire, écrire, calculer et tenir un raisonnement mathématique, se repérer dans le temps et dans l'espace, utiliser les outils numériques.

(Source Cadre national de référence de l'ANLCI)

Allophone

On nomme allophone une personne dont la langue maternelle est étrangère à celle de la communauté où elle se trouve.

(Source [Centre national de ressources textuelles et lexicales](#))

Fiche

Qu'est-ce que l'illectronisme ?

Définition

L'illectronisme numérique, ou illectronisme, représente la situation d'une personne ne maîtrisant pas suffisamment les usages des outils numériques usuels pour accéder aux informations, les traiter et agir en autonomie dans la vie courante.

Définition de l'ANLCI, 2018



Cadre européen d'évaluation

DigComp : Digital Competence Framework ou Cadre Européen des Compétences Numériques, est le Cadre Européen de Référence qui décrit 21 compétences numériques nécessaires aujourd'hui pour utiliser les technologies numériques de manière confiante, critique, collaborative et créative afin d'atteindre des objectifs liés au travail, à l'apprentissage, aux loisirs, à l'inclusion et à la participation dans notre société numérique.

[Site web du DigComp](#)

Les 5 domaines de compétences

Le DigComp identifie 21 compétences numériques regroupées en 5 domaines de compétences :

- Information et Données
- Communication et Collaboration
- Création de contenus numériques
- Protection et Sécurité
- Résolution de problèmes



Fiche

Qu'est-ce que l'illectronisme ?

Les niveaux de maîtrise

Niveau	Complexité des tâches	Degré d'autonomie
1	Tâches faciles	Avec guidage
2	Tâches faciles	Autonome avec guidage en cas de besoin
3	Tâches bien définies et routinières, problèmes simples	Autonome
4	Tâches et problèmes bien définis et non-routiniers	Indépendant et selon ses besoins
5	Tâches et problèmes complexes	Former / Guider autrui
6	Tâches exigeantes	Capable de s'adapter aux besoins d'autrui dans un contexte complexe
7	Problèmes exigeants avec des solutions limitées	Contribuer à la pratique professionnelle et instruire autrui
8	Problèmes exigeants avec de nombreuses variables	Proposer de nouvelles idées et de nouveaux processus

Ressources / outils pour aller plus loin

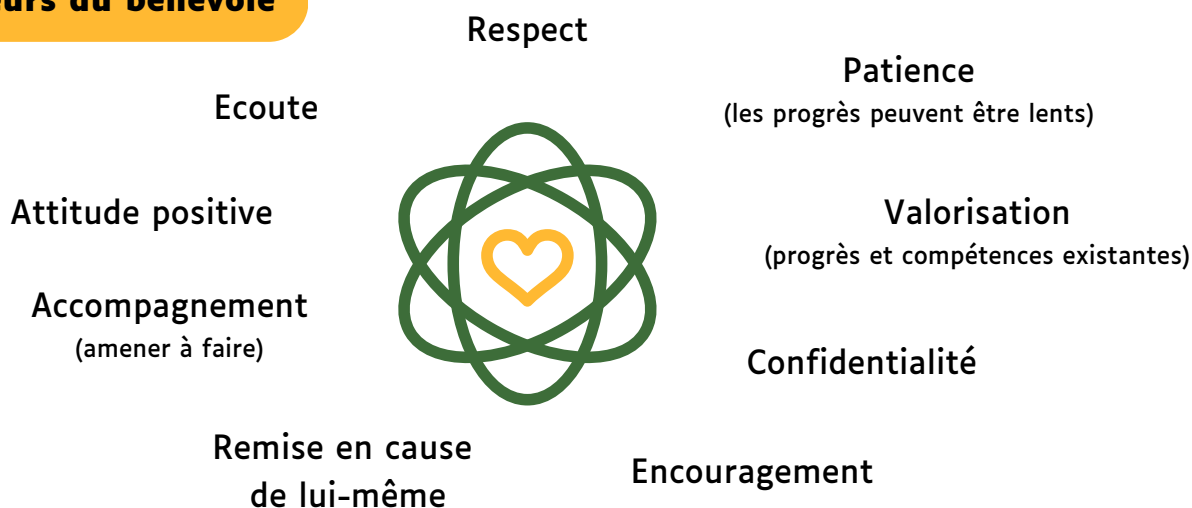


Outil PIX pour évaluer son niveau de maîtrise du numérique, accéder à des ressources pour progresser voire pour obtenir un certificat

Fiche

Quelle est la posture du bénévole accompagnant des personnes en situation d'illettrisme ?

Les valeurs du bénévole



Le premier contact



- ➔ Mettre en confiance
- ➔ Organiser l'espace pour favoriser l'égalité et la confiance (confidentialité et pas de barrière physique)
- ➔ Bien écouter pour comprendre la demande / le besoin
- ➔ Avoir une attitude respectueuse et bienveillante



Si la personne n'indique pas d'emblée qu'elle est en situation d'illettrisme, déterminer si la personne ne veut pas ou ne PEUT PAS ?

La mission du bénévole

- ➔ Poser un cadre sécurisant pour l'accompagnement
- ➔ Identifier les compétences initiales de l'apprenant
- ➔ Formaliser les premiers objectifs de l'apprenant
- ➔ L'amener au plus loin de ses capacités et de ses souhaits dans le domaine de la lecture, de l'écriture et/ou du calcul
- ➔ Tester régulièrement si l'accompagnement convient en reprenant les objectifs visés ensemble
- ➔ Requestionner régulièrement les objectifs et les besoins



Fiche

Quelle est la posture du bénévole accompagnant des personnes en situation d'illettrisme ?

Comment devenir un bon bénévole ?

- + Ne pas faire à la place (ses papiers par exemple)
- + Déterminer des objectifs concrets : remplir les papiers, prendre les transports en commun, déposer une annonce en ligne...
- + Déconstruire les idées reçues et les schémas : sens d'écriture sur un cahier, regarder un tableau, autocorrection...
- + Oublier comment on a appris à lire et écrire
- + Partir de l'envie de l'apprenant
- + Utiliser des supports et méthodologies adaptés aux adultes
- + Identifier les stratégies d'évitement et de contournement : oubli de lunettes, douleur physique ou maladie, n'aime pas faire, pas l'habitude, dessins pour liste de courses...
- + Tenir compte des freins à l'apprentissage et si possible les utiliser ou essayer de les lever



Quand passer le relais ?



- ➔ Quand il y a trop d'affect entre l'apprenant et le bénévole et que l'apprenant ne fait plus de progrès 🤝 à un autre bénévole
- ➔ Pour remplir les documents administratifs 🤝 aux espaces France Services ou assistante sociale ou CCAS
- ➔ Pour constituer un dossier MDPH 🤝 à un travailleur social
- ➔ Pour rentrer dans un processus de formation plus classique 🤝 à un organisme de formation

Ressources / Outils

🔍 Témoignages de personnes en situation d'illettrisme :

- [Jean-Luc](#)
- [Aline](#)
- [Témoignages ANLCI](#)

🔍 Ressources :

- [Site web ANLCI](#)
- [Site web CRIA Auvergne - Rhône-Alpes](#)
- [Résoville](#)



Fiche

Construire une séance d'accompagnement

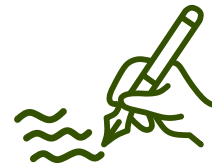
Phase orale

- + Revenir sur la séance précédente
- + Réutiliser les compétences vues précédemment
- + Introduire les nouvelles compétences



Phase écrite

- + Utiliser une trace écrite pour travailler la lecture et / ou l'écriture :
 - poésie
 - texte littéraire
 - recette
 - annonce...



Phase d'exercice

- + Calcul
- + Lecture de mots
- + Organisation d'un texte
- + Texte à trous
- + Écriture d'un texte



Fiche

Construire des consignes simples et limpides d'exercices

Quelques règles à utiliser

- + Utiliser un vocabulaire simple et familier
- + Utiliser des phrases courtes : 2 phrases courtes sont mieux qu'une phrase longue
- + Personnaliser les consignes
- + Expliciter les consignes (par un travail préalable éventuellement)
- + Formuler la consigne à l'écrit et à l'oral
- + S'assurer de sa compréhension (en donnant des exemples)
- + Utiliser le « tu »



Ressources / Outils

-  [Guide de l'UNAPEI pour une information pour tous](#)
-  [Vidéo Méthode FALC](#)

Fiche

Comment améliorer mes consignes d'exercice ?

Quelques conseils

- ➡ Etre concis
- ➡ Utiliser un vocabulaire très simple et des phrases courtes
- ➡ Utiliser le « tu » et s'adresser nommément à l'apprenant
- ➡ Éviter les formes passives et négatives
- ➡ Éviter les doubles questions
- ➡ Éviter les énumérations, répéter plutôt le début de phrase à chaque fois
- ➡ Écrire la consigne et la dire
- ➡ Proposer un exemple systématiquement écrit
- ➡ Tester ce qui a été compris en demandant à l'apprenant de reformuler
- ➡ Indiquer les nombres en chiffres et pas en lettres
- ➡ Pour les heures, utiliser la représentation comprise par l'apprenant (12h15 ou 12:15 ou midi quinze ou midi et quart)

Mise en forme des consignes écrites

- + Utiliser une police FALC (Facile à Lire et A Comprendre) : Luciole, Marianne ou Verdana
- + Taille 12 minimum
- + Pas de souligné
- + Pas d'italique
- + Interligne de 1,5 minimum
- + Ne pas justifier les textes, les aligner à gauche
- + Éviter les présentations en colonne ou en tableau (sauf si c'est l'objet de travail)
- + Utiliser autant que possible des images ou des pictogrammes
- + Attention aux contrastes et aux couleurs utilisées



Fiche

Séquence pédagogique : l'agenda comme support d'apprentissage

Compétences travaillées

- ➡ Gérer son temps
- ➡ Organiser des informations
- ➡ Reconnaître et lire des mots fréquents (jours, mois, heures, rendez-vous)
- ➡ Écrire des informations utiles : nom, date, heure...
- ➡ Calculer une durée simple

Objectifs de la séquence

- ➡ Travail de l'écrit
- ➡ Repères dans le temps
- ➡ Utilisation d'un agenda



Déterminer ensuite un objectif pédagogique par séance

Objectifs par séance

- + Utiliser un agenda pour organiser son quotidien
- + Comprendre et lire les informations principales d'un agenda
- + Inscrire seul un rendez-vous simple
- + Retrouver une information dans un agenda
- + Se repérer dans la semaine et dans le mois
- + Anticiper un événement à venir
- + Lire une date et une heure



Proposition de déroulé des séances

- **Séance 1** : Découverte de l'agenda : manipulation libre, observation guidée : repérer la couverture, les mois, les jours, activité : retrouver aujourd'hui
- **Séance 2** : Se repérer dans la semaine : lire les jours, jeu de classement (étiquettes), activité : entourer lundi, trouver dimanche, mise en situation : « Nous sommes mardi »
- **Séance 3** : Lire l'heure avec une horloge pédagogique, associer des images d'activités et des horaires, reporter l'heure dans l'agenda

Fiche

Séquence pédagogique : l'agenda comme support d'apprentissage

Proposition de déroulé des séances

- **Séance 4** : Écrire un rendez-vous : modèle écrit, copie guidée exemple : « RDV médecin 14h », travail sur l'écriture lisible
- **Séance 5** : Chercher une information, questions : Quand est le rendez-vous ? Quel jour ? Jeu de piste dans l'agenda
- **Séance 6** : Organiser sa semaine : activités personnelles, rendez-vous fictifs, mise en situation réelle

Ressources / Outils

 [Editer une page de calendrier hebdomadaire](#)

 [Générateur de page d'agenda personnalisée](#)

Fiche

Séquence pédagogique : organiser un goûter nécessitant une liste de courses

Compétences travaillées

- ➡ Gestion du temps
- ➡ Choix de ce qui est acheté
- ➡ Liste des ingrédients
- ➡ Budget global
- ➡ Calcul des quantités par rapport au nombre de personnes

Objectifs de la séquence

- ➡ Travail de l'écrit
- ➡ OU Travail du calcul
- ➡ OU Travail de la mobilité (courses, etc.)



Déterminer ensuite un objectif pédagogique par séance

Objectifs par séance

- + Capacité organisationnelle (lieu du goûter)
- + Communication orale ou écrite (invitation)
- + Planification (préparation, choix de la date du goûter et durée de l'évènement)
- + Lecture (recettes, liste de courses, noms des produits, date de péremption, prix...)
- + Calcul (budget)
- + Mobilité (courses)
- + Organisation pratique (ordre des choses, préparation des ingrédients, gestion du temps...)

Proposition de déroulé des séances

- Séance 1 : Questionnement préalable à l'organisation du goûter (Cf. fiche caractéristiques du goûter)
- Séance 2 : Choix de de la ou des recettes à réaliser (Cf. fiches ustensiles de cuisine et mesures pour favoriser la lecture des recettes)
- Séance 3 : Réalisation de l'invitation : choix du canal d'invitation et trace écrite du message
- Séance 4 : Réalisation de la liste d'achats et du budget (Cf. fiche liste de courses)
- Séance 5 : Réalisation des courses (Cf. fiches nutri-score et ticket de caisse)
- Séance 6 : Organisation du goûter : réalisation des recettes et organisation de l'espace
- Séance 7 : Réalisation du goûter

Fiche

Séquence pédagogique : organiser un goûter nécessitant une liste de courses

Ressources / Outils



Recettes :

- Livres de recettes de l'apprenant
- Chaîne vidéos de recettes sur Youtube
- Site web de recettes marmiton
- Recettes sur tik-tok



Sites web de supermarchés
Prospectus de supermarchés



Fiche

Idées d'activités pédagogiques à partir d'une recette de cuisine maîtrisée par l'apprenant

Activités possibles à partir d'une recette de cuisine maîtrisée par l'apprenant

- + Activité 1 : Mise dans l'ordre alphabétique des ustensiles de cuisine
- + Activité 2 : Découverte des actions de la cuisine : peser, séparer, casser, rissoler, fouetter, mélanger, faire revenir, battre, tamiser, bain marie, chemiser, émincer, éplucher, détailler, faire suer ➡ Voir fiche mémo en annexes
- + Activité 3 : L'apprenant recopie sa recette à partir du modèle écrit par le bénévole sous sa dictée
- + Activité 4 : L'apprenant écrit sa recette ou la dicte selon ses compétences
- + Activité 5 : Lecture de la recette avec un texte à trous : l'apprenant dicte la recette, le bénévole l'écrit puis enlève des mots (les verbes d'action par exemple)
- + Activité 6 : Travail de la conjugaison à partir de la recette :
 - Identifier les verbes d'action de la recette à l'infinitif
 - Conjuguer ces verbes avec le « je »
- + Activité 7 : Mots-croisés à compléter reprenant les termes de la recette
- + Activité 8 : Construction d'une phrase :
 - Remettre en ordre des mots d'une phrase issus de la recette
 - Remettre dans l'ordre les phrases des différentes étapes de la recette
- + Activité 9 : Travail sur le temps : une demi-heure / trente minutes, etc., compte à rebours d'un événement, travail de l'heure... :
 - Durée de pause
 - Durée de cuisson
 - Temps de refroidissement...
- + Activité 10 : Travail sur les quantités :
 - Apprendre à utiliser les outils de mesure : faire mesurer l'apprenant avec une cuillère, une balance, un verre mesureur
 - Comparer des quantités (100 gr de sucre Vs 100 gr de farine)
 - Convertir les différentes grandeurs de mesure (cL, dL, mL... ou gr et Kg)



Fiche

Séquence pédagogique : Commander ses courses en ligne (drive)

Compétences travaillées

- ➡ Manipulation de l'outil informatique
- ➡ Développement de l'esprit critique (choix des produits)
- ➡ Évaluation des besoins d'achat, des quantités et du budget global
- ➡ Repérage dans le temps (besoins et jour de récupération)
- ➡ Paiement en ligne

Objectifs de la séquence

- ➡ Travail de l'écrit
- ➡ OU Travail du calcul
- ➡ OU Travail de la mobilité (courses, etc.)



Déterminer ensuite un objectif pédagogique par séance



Utiliser le mail et le numéro de téléphone de l'apprenant

Objectifs par séance

- + Manipuler l'outil informatique
- + Développer l'esprit critique (choix des produits)
- + Evaluer les besoins d'achat, les quantités et le budget global
- + Se repérer dans le temps (besoins et jour de récupération)
- + Calculer les quantités et le budget global
- + Payer en ligne



Proposition de déroulé de la séance

- 1 Télécharger l'application ou aller sur le site web (choix de l'enseigne en fonction du domicile de l'apprenant)
- 2 Créer le compte de l'apprenant
- 3 Faire la liste des besoins et des quantités (sur papier)
- 4 Déterminer le budget global disponible
- 5 Rechercher les produits et comparer les prix au kg ou au litre
- 6 Vérifier la quantité et le conditionnement du produit

Fiche

Séquence pédagogique : effectuer un drive

- 7 Choisir le produit à acheter
- 8 Mettre le produit choisi dans le panier
- 9 Vérifier le panier global avant de le valider
- 10 Choisir la date et l'heure de récupération du drive
- 11 Valider le mode de paiement (en ligne ou à réception)
- 12 Payer
- 13 Vérifier le ticket de caisse



Ressources / Outils

-  Prospectus papier à l'entrée des magasins
-  Calendrier ou agenda papier
-  Exemples de tickets de caisse
-  Fausse monnaie
-  Relevé de banque



Fiche

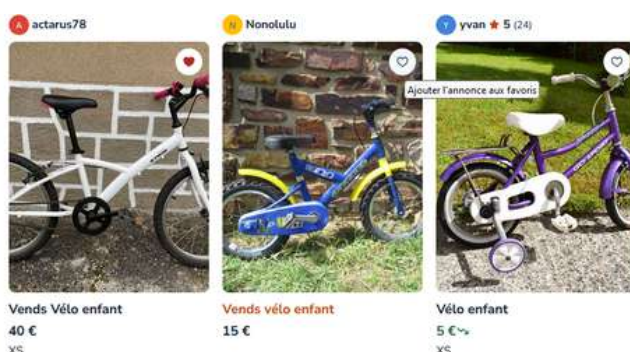
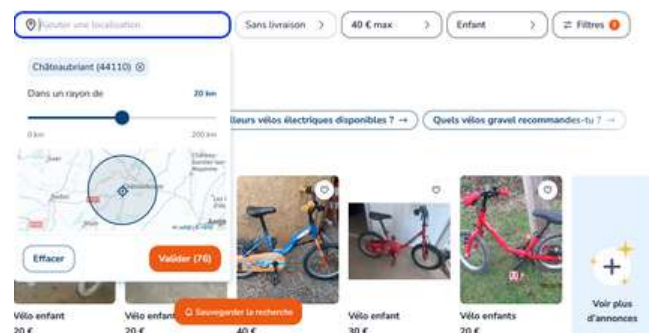
Séquence pédagogique : effectuer un achat de vélo pour enfant sur LeBonCoin

Objectifs de la séquence

- + Manipuler l'outil informatique pour réaliser un achat en ligne
- + Évaluer la nécessité de l'achat
- + Évaluer le juste prix par rapport à son budget et aux modalités de récupération de l'article
- + Développer un esprit critique en recherchant des produits et en les sélectionnant
- + Lire des annonces
- + Écrire des messages avec les vendeurs
- + S'orienter géographiquement pour cibler les vendeurs proches de son domicile
- + Se repérer dans le temps pour planifier l'achat et sa récupération

Proposition de déroulé de la séance

- 1 Évaluer la nécessité de l'achat
 - ➡ En a-t-il vraiment besoin ?
 - ➡ A-t-il le budget pour ?
 - ➡ Quels sont les critères de choix (taille, état...) ?
- 2 Télécharger l'application
- 3 Créer le compte de l'apprenant
- 4 Effectuer la recherche
 - ➡ Objet recherché, utiliser les catégories
 - ➡ Lieu de recherche avec distance autour et/ou livraison
 - ➡ Prix maximum
- 5 Sélectionner des articles pertinents (en cliquant sur le cœur)

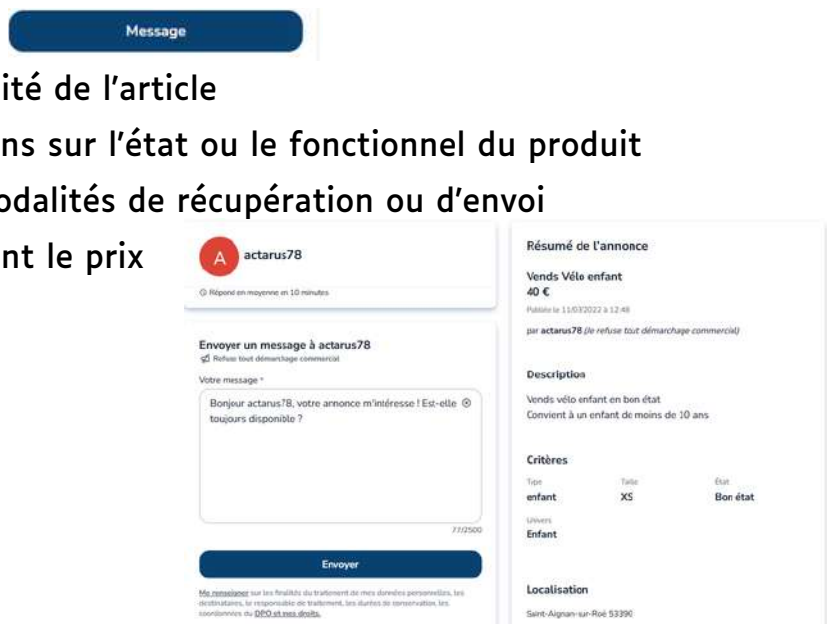


Fiche

Séquence pédagogique : effectuer un achat de vélo pour enfant sur Le Bon Coin

- ⑥ Partager l'annonce (si besoin) pour avis extérieur 
- ⑦ Choisir le produit à acheter
- ⑧ Contacter le vendeur via la messagerie Le Bon Coin (dictée vocale possible) :

- ➡ Confirmer la disponibilité de l'article
- ➡ Demander des précisions sur l'état ou le fonctionnel du produit
- ➡ Questionner sur les modalités de récupération ou d'envoi
- ➡ Négocier éventuellement le prix



- ⑨ Confirmer l'achat et les modalités de paiement :
 - ➡ Si livraison : forcément paiement via l'application en carte bancaire
 - ➡ Si récupération en main propre, possibilité de payer en liquide
- ⑩ Réceptionner et vérifier l'article
 - ➡ S'organiser en fonction du volume et poids de l'article
 - ➡ Valider l'état de l'article
 - ➡ Payer si récupération de l'article en main propre
 - ➡ Vérifier le débit du compte bancaire si paiement par carte bancaire

Ressources / Outils

-  Rechercher le prix du produit en neuf sur un navigateur web
-  Rechercher un produit équivalent dans un magasin de proximité
-  Demander conseil à son entourage ou trouver des informations et des conseils (magasin, site web)



Fiche

Séquence pédagogique : prendre un rendez-vous en ligne

Objectif de la séquence

➡ Chercher un praticien proche de chez soi et prendre un rendez-vous sur une plateforme de prise de rendez-vous médicaux.

⚠ L'application Doctolib est prise uniquement ici pour l'illustration de la séquence. Il existe d'autres applications pour la prise en ligne de rendez-vous médicaux.

Proposition de déroulé de la séance

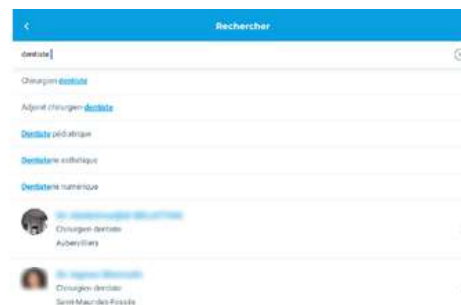
① Installer l'application Doctolib sur le smartphone ou la tablette de l'apprenant

⚠ Attention à bien noter dans un endroit sûr les identifiants de connexion

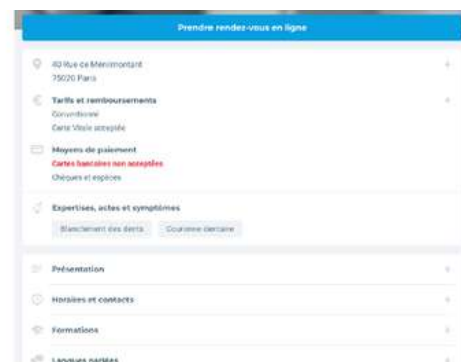
② Ouvrir l'application Doctolib

③ Rechercher un rendez-vous

➡ Appuyer sur la zone de saisie et écrire le nom d'un praticien, d'un établissement, d'une spécialité... puis appuyer sur « Rechercher » ou choisir l'une des propositions affichées par l'application.



👁 L'application affiche les résultats de votre recherche avec les dates des prochaines disponibilités de chaque praticien.



Fiche

Séquence pédagogique : prendre un rendez-vous en ligne

➡ Appuyer sur le nom du praticien pour lire sa fiche descriptive, connaître ses tarifs, ses horaires de consultation, etc.



Il est aussi possible de voir les résultats par localisation en appuyant sur « Carte » et d'ajouter davantage de critères de recherche avec « Filtrer ».

4 Prendre le rendez-vous



Il s'agit d'un vrai rendez-vous, répondant à un réel besoin !

- ➡ Une fois que le praticien est choisi, appuyer sur « Prendre rendez-vous en ligne ».
- ➡ Choisir le motif de consultation, puis choisir la date et l'horaire de consultation qui conviennent.
- ➡ Il faut ensuite s'identifier. Si ce n'est pas déjà fait, inscrire l'apprenant en fournissant les informations personnelles demandées : nom, numéro de téléphone, adresse mail, etc.



La création d'un compte Doctolib oblige à fournir les informations personnelles de l'apprenant. Le numéro de téléphone fourni doit être le sien car il est utilisé pour valider le compte et par la suite pour les rappels de rendez-vous.

- ➡ Renseigner ensuite toutes les informations demandées, vérifier puis valider le rendez-vous.



Une fois le praticien choisi, la confirmation est automatique et immédiate, le rendez-vous s'ajoute au Calendrier et un SMS de rappel sera envoyé.



Fiche

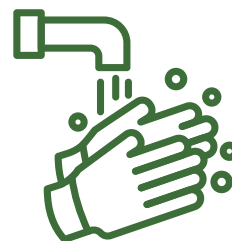
Séquence pédagogique : à partir de l'environnement professionnel de l'apprenant

Objectif de la séquence

- ➡ Comprendre la signalétique du travail et la respecter

Objectifs pédagogiques

- + Identifier la nature et la fonction du document
- + Comprendre les vignettes
- + Comprendre le message



Proposition de déroulé de la séance

- 1 Identifier la nature et la fonction du document
- 2 Comprendre les vignettes
- 3 Comprendre le message
- 4 Exercices possibles : reformuler le message, remettre les vignettes dans l'ordre, produire une trace écrite à partir des vignettes

Préconisations

-  Que la personne vienne avec un document issu de son environnement professionnel
-  Beaucoup utiliser la gestuelle pour décrire les gestes présentés sur les vignettes
-  Utiliser le jeu au maximum notamment pour la numération

Lavage des mains avec du savon



1/ Mouiller abondamment les mains.



2/ Appliquer le savon et frotter paume contre paume.



3/ Bien savonner entre les doigts et sur le dos des mains.



4/ Frotter au moins 30 secondes en insistant sur le bord et le dos des mains, la paume, les pouces, les ongles et les poignets.



5/ Rincer abondamment.



6/ Essuyer et sécher les mains à l'aide d'un papier essuie-mains à usage unique, refermer le robinet avec le papier et le jeter.

© Inrets/Alonso

Fiche

Séquence pédagogique : réaliser un repas familial équilibré

Objectif de la séquence

- ➡ Appliquer les recommandations du document pour établir et réaliser un repas équilibré

Objectifs pédagogiques

- + Identifier la nature et la fonction du document
- + Comprendre le message
- + Transposer les conseils aux habitudes de vie de l'apprenant



Proposition de déroulé de la séance

- 1 Identifier la nature et la fonction du document
- 2 Comprendre le sens de lecture du document
- 3 Comprendre le message
- 4 Exercices possibles : composer un menu à partir des conseils donnés, prendre des menus habituels et les modifier pour les rendre plus équilibrés

Préconisations

-  Que la personne vienne avec les menus qu'elle mange habituellement
-  Eviter de culpabiliser l'apprenant sur ses habitudes alimentaires
-  Imprimer la fiche proposée en page suivante pour que l'apprenant la conserve

Fiche

Séquence pédagogique : réaliser un repas familial équilibré

Pour un mode de vie plus équilibré, chaque petit pas compte.

Augmenter ↗



Les fruits et légumes



Les légumes secs :
lentilles, haricots, pois
chiches, etc.



Les fruits à coque :
noix, noisettes, amandes
non salées, etc.



Le fait maison



L'activité physique

Aller vers ↗



Le pain complet
ou aux céréales, les pâtes,
la semoule et le riz complets



Les poissons gras
et maigres en alternance



L'huile de colza,
de noix, d'olive



Une consommation
de produits laitiers
suffisante mais limitée



Les aliments de saison
et les aliments produits
localement



Les aliments bio

Réduire ↘



Les produits sucrés
et les boissons sucrées



Les produits salés



La charcuterie



La viande :
porc, bœuf, veau, mouton,
agneau, abats



Les produits avec
un Nutri-Score D et E



Le temps passé assis



L'alcool

À réduire pour les adultes.
Pour les femmes enceintes,
les enfants et les ados :
zéro alcool.

Fiche

Sécurité et bonnes pratiques pour acheter sur Internet

Vérifications avant de passer commande



Vérifiez l'identité du vendeur et sa réputation sur Internet.

Il vaut mieux connaître le site où l'on achète.



En cas de doute, entrez le nom du site ou du produit sur un moteur de recherche avec le terme « avis » afin d'avoir davantage d'informations.



Les conditions générales de vente (CGV) et les mentions légales de l'entreprise (nom, dénomination sociale, adresse, numéro de téléphone, etc.) sont obligatoires. Elle figurent en général en bas de la page d'accueil.



Préférez un site français ou européen.

Les garanties seront meilleures sur un site marchand basé en France ou en Europe et il n'y a pas de taxes supplémentaires.



Sachez qu'un site en « .fr » peut légalement ne pas être édité par une société française. Lisez les « mentions légales » pour lever toute ambiguïté.



Contrôlez les caractéristiques du produit.

Lisez attentivement le descriptif du produit.



Le vendeur doit fournir un maximum d'informations sur le produit ou le service proposé : dénomination complète, qualité, taille ou mesures, composition, accessoires fournis, etc.



Comparez les prix et les services.

Attention aux offres trop alléchantes, qui peuvent cacher une arnaque.



Prenez le temps de comparer le coût du produit mais aussi sa disponibilité, le délai de livraison et les services annexes proposés (les garanties, notamment).

Fiche

Sécurité et bonnes pratiques pour acheter sur Internet



Confirmez la commande en 2 temps

Vous devez avoir pu vérifier le détail et le prix total avant de conclure.



Le consentement se caractérise par un double clic :

- le 1er clic permet de vérifier le contenu et le prix de la commande,
- le 2e clic permet de confirmer définitivement la commande.



Une fois la commande passée, vous devez recevoir, généralement dans votre messagerie électronique, un accusé de réception de la commande listant les biens ou services achetés et comportant le délai de livraison prévu.

Effectuer le paiement en toute sécurité



Vérifiez que la page de paiement est sécurisée.

La transaction doit se faire sur une page Internet sécurisée.



L'adresse de la page où l'on demande votre numéro de carte bancaire doit commencer par « https » et/ou présenter un petit cadenas (dans la barre d'adresse, en haut de la fenêtre).



 <https://www.>



Choisissez la double sécurité avec votre banque.

Il est possible de valider votre paiement en ligne par une seconde étape.



Il s'agit la plupart du temps d'un code envoyé par SMS sur un téléphone mobile par votre banque, que vous devez renseigner pour confirmer votre paiement. (Avant votre premier achat sur Internet, appelez votre banque pour connaître les modalités.)



Évitez d'enregistrer vos coordonnées bancaires.

Regardez attentivement tous les éléments du formulaire de paiement.



Certains sites vous proposent au moment du paiement de garder en mémoire vos informations de paiement : si vous ne souhaitez pas laisser vos informations enregistrées dans les bases de données du site, ne cochez pas la case.

Fiche

Sécurité et bonnes pratiques pour acheter sur Internet



Si vous choisissez de mettre en mémoire votre carte sur le site ou l'application : choisissez un mot de passe fort (majuscules + minuscules + chiffres + caractères spéciaux) pour votre accès au compte utilisateur (voir le carnet de mots de passe, à la fin du guide).

Le mot de passe doit être différent sur chaque compte.



Ne communiquez pas vos coordonnées bancaires par courrier électronique.



Méfiez-vous des réseaux Wi-Fi publics.

Un réseau public sera plus facilement piraté.



Si vous êtes connecté à un réseau public (café, hôtel, gare) évitez de renseigner vos coordonnées bancaires. Attendez d'être sur un réseau privé pour faire vos achats.



Surveillez votre compte bancaire.

Vérifiez que le montant débité sur votre compte correspond bien à la commande effectuée.



Si un montant vous paraît douteux, contactez immédiatement votre banque.

Suivre sa commande



Suivez votre commande en ligne.

La plupart des sites marchands offrent la possibilité de suivre en ligne les étapes de votre commande (préparation, expédition, livraison).



Le vendeur doit respecter le délai de livraison ou avoir une justification pour un retard de livraison.



Si la livraison ou l'exécution de la commande n'a pas lieu, vous pouvez annuler votre commande et être remboursé.

Fiche

Sécurité et bonnes pratiques pour acheter sur Internet



Vérifiez l'état de la marchandise.

Le vendeur doit délivrer un bien conforme à celui que vous avez commandé.



Si le produit livré n'est pas conforme ou défectueux, vous pouvez refuser le produit à la livraison ou le retourner au vendeur. Vous pouvez ensuite exiger une nouvelle livraison et invoquer la garantie légale de conformité.



Si le produit livré a été abîmé lors du transport, vous pouvez refuser le produit à la livraison. Si après la livraison vous vous rendez compte que le produit a été abîmé, prenez rapidement contact avec le service client.

Ressources / Outils

-  [Guide des achats en ligne](#)
-  [Acheter sur Internet en 10 questions-réponses](#)
-  [Kit de sensibilisation à la cybermalveillance](#)
-  [Les bonnes pratiques pour naviguer sur Internet](#)
-  [Conseils pour créer un bon mot de passe](#)



Fiche

Mesurer l'évolution de la personne accompagnée

Nom de la personne accompagnée :

Date de l'évaluation :/...../.....

Expression et compréhension orale

- ☐ Prononce mal certains mots ou n'emploie pas les bons termes
- ☐ Utilise des phrases simples et un vocabulaire simple et répétitif
- ☐ Donne des réponses adaptées aux questions posées
- ☐ Utilise des phrases complexes et s'exprime avec un vocabulaire riche et varié



Écriture

- ☐ N'écrit pas
- ☐ Recopie des lettres ou des mots
 - ☐ Trace des graphismes (courbes, boucles...)
 - ☐ Trace des lettres en capitale
 - ☐ Trace des lettres en script
 - ☐ Trace des lettres en cursive
- ☐ Écrit quelques mots
 - ☐ Déchiffrables & lisibles
 - ☐ Compréhensibles
- ☐ Écrit une phrase compréhensible
- ☐ Écrit un paragraphe compréhensible
- ☐ Écrit un texte compréhensible



Lecture

- ☐ Ne lit rien (pas de syllabe ni de mot)
- ☐ Ne connaît pas les sons des lettres
- ☐ Connaît les lettres et leur son et les sons simples
- ☐ Lit et comprend des mots simples
- ☐ Connaît les sons complexes
- ☐ Lit et comprend des mots complexes
- ☐ Lit et comprend des phrases simples
- ☐ Lit et comprend des phrases complexes
- ☐ Lit et comprend un texte complet (>10 lignes)



Fiche

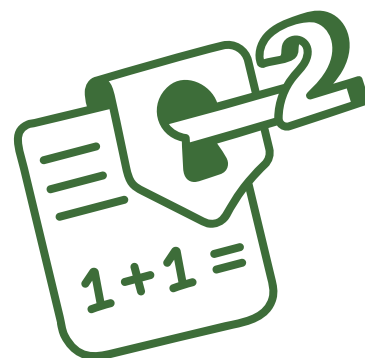
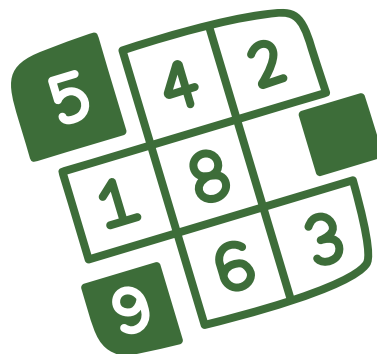
Mesurer l'évolution de la personne accompagnée

Nom de la personne accompagnée :

Date de l'évaluation :/...../.....

Numératie

- ☐ Ne compte que les unités
- ☐ Connaît la comptine numérique à l'oral
- ☐ Lit :
 - ☐ Les unités
 - ☐ Les dizaines
 - ☐ Les centaines
 - ☐ Les milliers
 - ☐ L'heure
 - ☐ Les prix, prix au kg
 - ☐ Les horaires de bus
- ☐ Retrouve une information numérique et l'interprète :
 - ☐ Horaire de bus
 - ☐ Planning de travail
 - ☐ Coût d'un article
 - ☐ Comparaison d'articles entre eux
- ☐ Gère son temps :
 - ☐ Connaître la date du jour
 - ☐ Se repérer dans le temps
 - ☐ Savoir noter un rendez-vous dans un agenda
- ☐ Réalise des calculs simples (addition et soustraction) :
 - ☐ Rendre la monnaie
 - ☐ Évaluer un budget
 - ☐ Peser
 - ☐ Mesurer
- ☐ Réalise des calculs complexes (pourcentage, multiplication, division, fraction...) :
 - ☐ Calculer le prix d'un article en solde
 - ☐ Calculer la quantité de médicament pour le poids d'un enfant
 - ☐ Adapter des quantités dans une recette de cuisine
- ☐ Utilise une calculatrice



Fiche

Mesurer l'évolution de la personne accompagnée

Nom de la personne accompagnée :

Date de l'évaluation :/...../.....

Numérique

- ☐ N'utilise pas d'outil numérique
- ☐ Sait utiliser les fonctionnalités simples de son téléphone :
 - ☐ Téléphoner
 - ☐ Écouter sa messagerie téléphonique
 - ☐ Ouvrir un message texte (SMS)
 - ☐ Envoyer un message vocal
 - ☐ Envoyer un message écrit
 - ☐ Enregistrer et retrouver un contact
- ☐ Sait utiliser les fonctionnalités complexes de son smartphone :
 - ☐ Prendre et retrouver une photo
 - ☐ Ouvrir, envoyer, répondre, transférer un mail
 - ☐ Trouver son horaire de bus sur une application de transport en commun
 - ☐ Utiliser l'application bancaire pour :
 - ☐ Consulter son solde bancaire
 - ☐ Réaliser un virement bancaire
 - ☐ Réaliser un paiement en ligne
 - ☐ Prendre un rdv en ligne



Fiche

Comment partager les pratiques entre bénévoles ?

Au sein des structures

- ➡ Des points toutes les 4 à 6 semaines
- ➡ Entre bénévoles
- ➡ Soit thématique
- ➡ Soit sur l'avancement des apprenants



Au niveau local ou régional

- + Séminaire annuel illettrisme en présentiel
- + Sessions de travail pour enrichir le Guide pour les bénévoles accompagnant des personnes en situation d'illettrisme, permettant d'échanger sur les pratiques
- + Proposition d'une rencontre en distanciel dans 6 mois



Fiche

Comment trouver une structure d'accompagnement ?

Numéro de téléphone



+ Illettrisme Info Service – 0 800 11 10 35

Numéro vert - service et appel gratuit

Votre appel sera directement adressé à un Centre Ressources Illettrisme dans votre région ou auprès de l'ANLCI, qui pourra vous renseigner.

Cartographie

 Cartographie des structures participant à la lutte contre l'illettrisme dans les Pays de la Loire (CAFOC de Nantes)



Cette cartographie recense les structures associatives des Pays de la Loire qui participent à la lutte contre l'illettrisme au sein de la région des Pays de la Loire.

Ressources / Outils

-  Site web de l'ANLCI
-  Site web du CAFOC de Nantes
-  Pour devenir bénévole : site web "Je veux aider"
-  L'IFRAESS (Maine et Loire)
-  Site de l'association Mots et merveilles
-  Doc en stock (nombreux webinaires)
-  Ressources vidéos (chaîne Youtube ANLCI)
-  Site de ressources européennes sur la numératie



Fiche

Définitions autour de la pédagogie

Définitions

Méthode pédagogique : Ensemble de démarches formalisées et appliquées selon des principes définis pour acquérir un ensemble de savoirs conformes aux objectifs pédagogiques.

Modalités pédagogiques : Pédagogies mises en œuvre dans le déroulement de la formation, comme des études de cas, des mises en situation, l'individualisation de la formation, les possibilités d'autoformation, etc.

Objectif pédagogique : Enoncé des aptitudes et compétences, visées et évaluables, qui seront acquises au cours de la prestation.

Séance pédagogique : Composante élémentaire, partie d'une séquence de formation visant l'atteinte d'un objectif pédagogique opérationnel ou spécifique.

Séquence pédagogique : Ensemble de séances pédagogiques, articulées de manière cohérente visant l'atteinte d'un objectif pédagogique général.



Fiche

Ressources complémentaires

Ressources pour aller plus loin

Illettrisme et Illectronisme : s'informer et agir ! (OCAPIAT)

Une page web pour sensibiliser, former et accompagner les entreprises et les salariés dans la lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme.

Agir contre l'illettrisme aux côtés de l'ANLCI (AKTO)

AKTO met en place des actions concrètes et mobilisables par les entreprises et les salariés, parmi les 27 branches qu'il représente.

"La Valse à mimille et une lettre" (AKTO)

Une bande dessinée permettant d'aborder l'illettrisme autrement !

Illettrisme & illectronisme : agir en entreprise (OPCO 2i)

Une page web pour comprendre les enjeux, identifier les situations, mobiliser les bons leviers et construire un plan d'action adapté aux entreprises.

La Boîte à Outils de l'ANLCI

Boîte à outils à destination des entreprises, OPCO et organismes de formation pour accompagner les salarié(e)s en situation d'illettrisme et d'illectronisme vers la formation et sécuriser leur parcours.

Doc en Stock

Il s'agit d'une plateforme animée et alimentée par les Centres Ressources Illettrisme Analphabétisme.

Bibliothèque numérique mondiale

Plateforme de ressources internationales de l'institut de l'éducation de l'UNESCO.

Liens utiles dans les domaines des savoirs de base illettrisme

DORA - Plateforme de l'inclusion

Un outil d'aide à la prescription pour accompagner la levée des freins périphériques

