

Faciliter l'accueil et les échanges avec une personne en situation d'illettrisme

Mémo pratique pour adopter une
posture juste et un langage accessible

À destination des formateurs, travailleurs sociaux et conseillers en insertion, bénévoles...



Financé par
l'Union européenne



Adopter la bonne posture

- Créer un climat de confiance : accueil bienveillant, sans jugement, écoute active.
- Oser aborder le sujet.
- Rassurer et dédramatiser : rappeler que beaucoup d'adultes sont concernés et qu'il existe des solutions.
- Faire preuve d'humilité : on accompagne la personne, on fait avec elle, pas à sa place.
- Accepter ses limites : connaître et mobiliser les partenaires relais.

Prendre le temps

- Respecter le rythme de compréhension ou d'expression.
- Ne pas précipiter le passage à l'écrit ou à la lecture.
- Revenir sur les notions et termes utilisés si besoin, reformuler simplement.
- Vérifier que la personne a compris.

Valoriser les compétences existantes

- Identifier les réussites, les savoir-faire, les stratégies de contournement.
- Nommer positivement les acquis : "vous avez déjà trouvé vos solutions", "vous avez toujours travaillé"...
- Donner confiance en soulignant les progrès observés.

Co-construire le projet

- Faire exprimer la motivation de la personne, y revenir pendant le parcours si besoin, pour l'ajuster.
- Construire ensemble des étapes progressives et atteignables.
- Co-construire les objectifs.
- Donner du sens concret : relier chaque objectif à la vie quotidienne ou au projet professionnel.

Adapter les outils et les supports

- Employer un vocabulaire clair, des phrases courtes.
- Utiliser des supports visuels, concrets, ludiques, qui ont du sens et sont liés à des situations réelles.
- Reformuler et faire reformuler par la personne régulièrement.
- Évaluer seulement si la personne le souhaite (ou, lui proposer de faire le point sur les progrès est important...), dans une logique de valorisation.

Travailler en réseau

- Identifier les structures locales (centres de formation, médiathèques, associations d'alphabétisation, etc.).
- Construire un accompagnement cohérent et rassurant avec ces partenaires.

En résumé : Rassurer – Valoriser – Co-construire – Ajuster

novembre 2025