

# KIT ILLETTRISME - LA FABRIQUE A DECLICS

## Mode d'emploi du kit

### Pourquoi utiliser ce kit ?

- ✓ Sensibiliser sans stigmatiser
- ✓ Simplifier pour inclure tous les talents
- ✓ Améliorer la sécurité au travail
- ✓ Accélérer les compétences techniques
- ✓ Rendre les messages accessibles à tous



### Pour qui ?



Entreprises



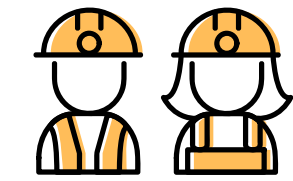
Ressources  
Humaines



Dirigeants



Managers



Equipes Terrain

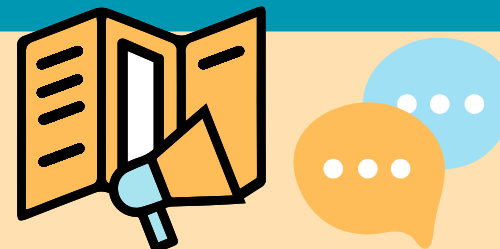
### Le kit contient :

#### Sensibiliser



Expériences & Jeux

#### Communiquer



Affiches & Mémos

#### Former



Guides & Formations

### Mode d'emploi & Posture

- Ateliers courts
- Réunion d'équipes
- Entretien individuel de suivi
- Outils du quotidien

Un kit simple, concret et ludique pour accompagner vos équipes et libérer leur potentiel !

# FICHE MÉMO - "REPÉRER LES SIGNAUX FAIBLES"

Observer pour mieux accompagner.

## 1. Difficultés avec l'écrit

- **Évitement** : Ne lit jamais à voix haute devant l'équipe.
- **Formulaires** : Les remplit rarement seul ou avec beaucoup d'erreurs.
- **Excuses types** : "J'ai oublié mes lunettes", "Je lirai ça plus tard au calme".
- **Délégation** : Demande à un collègue de lui "résumer" les notes écrites.

## 2. Freins au numérique

- **Navigation** : Difficulté sur des interfaces simples (logiciel métier, badgeuse).
- **Canal** : Préfère systématiquement les appels ou les déplacements aux mails/chats.
- **Stress** : Se montre très tendu face aux formations sur écran (e-learning).
- **Oublis** : Perd ou oublie très souvent ses mots de passe et codes.

## 3. Stratégies d'évitement

- **Entraide** : Délègue toujours la partie administrative à un binôme de confiance.
- **Humour** : Utilise l'autodérision ou l'esquive pour ne pas avoir à écrire.
- **Carrière** : Refuse une promotion pour éviter la "paperasse" ou les rapports.
- **Isolement** : Se mure dans le silence face à une consigne écrite complexe.

OBSERVER  
POUR MIEUX  
ACCOMPAGNER

## 4. Points de vigilance

- **Rythme** : Lenteur inhabituelle pour traiter une tâche de lecture simple.
- **Sécurité** : Ne respecte pas une consigne de sécurité affichée (incompréhension).
- **Fatigue** : Semble épuisé par les tâches de reporting en fin de journée.
- **Erreurs** : Confond des mots simples ou des chiffres sur les bordereaux.

**IMPORTANT** : Un seul signe ne suffit pas. C'est la répétition et le cumul de ces comportements qui doivent vous inciter à utiliser le "Mémo Bienveillance".

# L'ILLETTRISME EN ENTREPRISE : 3 ENJEUX STRATÉGIQUES

Pourquoi sécuriser les compétences de base est la clé de votre performance.

## SÉCURITÉ & MAÎTRISE DES RISQUES



### ● Zéro Accident :

Assurer que 100% de vos collaborateurs comprennent les consignes de sécurité et les fiches techniques.

### ● Responsabilité :

Remplir votre obligation légale d'employeur en sécurisant l'autonomie de vos salariés sur leur poste.

### ● Sérénité :

Réduire le stress des managers lié aux erreurs de manipulation ou de lecture.

## PERFORMANCE & QUALITÉ OPÉRATIONNELLE



### ● Réduction des Coûts :

Diminuer les erreurs de saisie, les rebuts de production et les retards de livraison.

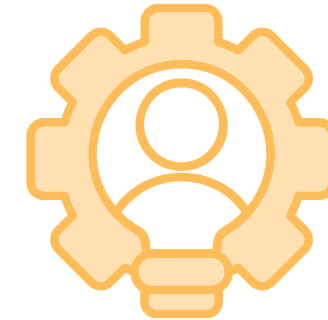
### ● Gain de Temps :

Rendre les salariés autonomes sur les écrits simples (comptes-rendus, bons de commande, checklists...).

### ● Réussite Digitale :

Sécuriser les savoirs de base pour permettre le passage aux outils numériques (tablettes, logiciels...).

## FIDÉLISATION & VALORISATION DES TALENTS



### ● Marque Employeur :

Valoriser votre entreprise comme une structure apprenante, humaine et inclusive.

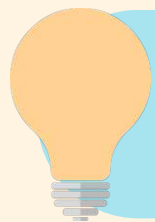
### ● Baisse du Turnover :

Un salarié accompagné et formé est un salarié fidèle qui s'investit durablement.

### ● Polyvalence :

Préparer vos équipes aux évolutions de demain en consolidant leurs acquis fondamentaux.

**REJOIGNEZ LE MOUVEMENT : Ne laissez aucun talent de côté. Faire de votre structure une entreprise apprenante, c'est garantir la réussite de chacun et l'avenir de tous.**





# FICHE - JEU DE MAIL DÉGRADÉ

## DÉCOUVRIREZ-VOUS L'INVISIBLE ?

### L'OBJECTIF DE L'IMMERSION :

Faire ressentir la difficulté de lecture et de déchiffrage face à un texte partiellement incompréhensible. C'est une expérience cognitive, pas un test de capacités. L'illettrisme en entreprise est un mur invisible.

### Format :

Durée : 5 minutes

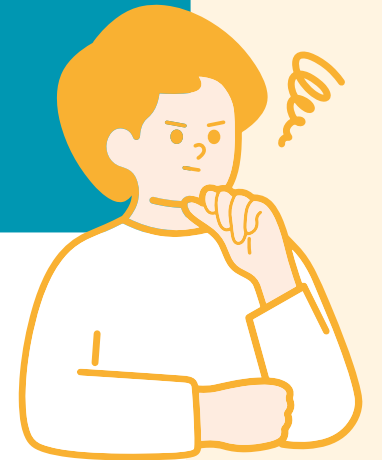
Support : slide, papier ou outil interactif

Modalité : individuel



## ÉPREUVE 1 : LE BROUILLARD DES LETTRES

*Le cerveau compense les erreurs, mais à quel prix ? Ressentez le ralentissement.*



### ● Un mail "dégradé" :

**OBJET : MAJ dossier s Larié**

Marci de comploter votre dossier av Ant vendredi 16h. Pour cOLA, connectez-vous à l'ontr not, rubroqu 'docAmonts intornos'. Toloch Argoz f chier 'FormulirsALA rié V2'. Complotez les parties A, B Ot D, s uf pour los responsables que doivent Ajouter parti E. Marci d'envoyer le doc mont à votre manager.

### ● Questions :

1. Quelle est la date limite ? \_\_\_\_\_
2. Où faut-il se connecter ? \_\_\_\_\_
3. Quel document précis faut-il télécharger ? \_\_\_\_\_
4. Qui doit faire une action supplémentaire ? \_\_\_\_\_

## ÉPREUVE 2 : LE PIÈGE DU TEXTE

*Que faites-vous quand des mots essentiels manquent à l'appel ? Ressentez l'angoisse de l'incertitude.*



### ● Un mail "dégradé" :

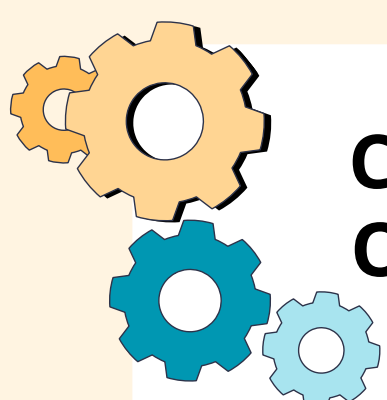
**OBJET : DEMANDE DE CONGÉS ET ABSENCES**

Pour toute demande de ..... , vous devez impérativement remplir le ..... avant le ..... du mois précédent. Si vous ne le faites pas, votre ..... risque d'être .....

En cas d'arrêt ..... , merci de transmettre votre ..... à votre ..... sous un délai de ..... heures. Tout oubli entraînera une ..... sur votre ..... de salaire.

### ● Questions :

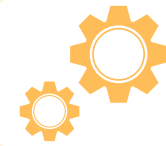
1. Pouvez-vous deviner tous les mots manquants avec une certitude de 100% ? \_\_\_\_\_
2. Quelles sont les conséquences si vous interprétez mal une consigne ? \_\_\_\_\_
3. Combien de fois avez-vous dû relire le texte pour essayer de "deviner" le sens ? \_\_\_\_\_



**CHAQUE ÉTAPE COMPTE, NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS.  
OSER PARLER DE L'ÉCRIT, C'EST TROUVER UNE SOLUTION  
ENSEMBLE.**

# FICHE PRATIQUE - TRANSFORMER LES CONSIGNES EN PICTOGRAMMES

"Rendre l'information accessible à tous, en un coup d'œil."



## La Méthode en 4 étapes



Avant / Après

### 1. Identifier

Ciblez une consigne essentielle (Sécurité, Hygiène ou Procédure).

### 2. Simplifier

Traduisez le message complexe en actions courtes et directes.

### 3. Associer

Liez chaque action à un pictogramme visuel simple et clair.

### 4. Organiser

Épurez la mise en page : liste aérée, peu de texte, focus sur le visuel.

## Ancienne Consigne

Texte Seul

"Merci de respecter les consignes d'hygiène."

"Il est impératif de jeter vos déchets."

"Veuillez porter un casque pour votre sécurité."

## Résultat Visuel

Pictogramme + mot



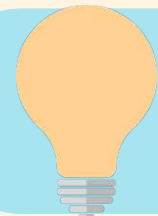
Se laver les mains.



Jeter les déchets.



Port du casque.



**L'ASTUCE DU DÉCLIC : Associez toujours le Pictogramme + un mot simple. Cela renforce la compréhension immédiate pour tout le monde.**



# FICHE TEST - POSITIONNEMENT & BESOINS

## Le test pour booster mon quotidien professionnel.

**LE PRINCIPE :** Prenez 10 minutes pour faire le point sur l'utilisation des écrits dans votre métier.

Pas de pression : il n'y a pas de "mauvaise" réponse.

L'objectif est d'identifier ensemble comment vous aider à être encore plus à l'aise dans vos missions !

STRUCTURE DU TEST : 4 DÉFIS



### DÉFI 1 : LA CONSIGNE

**Objectifs :** Vérification fonctionnelle

**Exemple :** "Préparer 3 cartons de 12 bouteilles. Vérifier les dates. Noter les anomalies."

**Questions :**

Combien de cartons faut-il préparer ?

Que faut-il vérifier ?

Que faire en cas de problème ?

**Variante orale possible**

### DÉFI 2 : L'INFO EXPRESS

**Objectif :** Lire des documents du quotidien

**Support :** Planning/ Bon de livraison/ Mail court

**Exemple :** "Réunion sécurité déplacée à jeudi 10h salle B".

**Questions :**

Quel jour a lieu la réunion ?

Où se déroule-t-elle ?

### DÉFI 3 : LE PETIT MOT

**Objectif :** S'exprimer à l'écrit simplement

**Exemple :** Écrire un message court à un collègue :

"Vous avez constaté un problème sur une machine. Expliquez - le."

**On évalue :**

Clarté

Compréhension du message

Pas l'orthographe stricte (très important)

### DÉFI 4 : LE CHIFFRE JUSTE

**Objectif :** Compétences utiles au travail

**Exemple :**

Lire une heure (14h30).

Calcul simple :"

"Vous avez 5 cartons de 10 pièces. Combien de pièces ?"

ET APRÉS ?

**Confidentialité :** Cet échange reste entre nous.

**Libre choix :** Rien n'est obligatoire, c'est une démarche d'accompagnement.

**Solutions :** Si besoin, nous trouverons ensemble des outils (écrans, images, formations) pour faciliter votre travail.

**UN OUTIL SIMPLE POUR VOUS ACCOMPAGNER AU QUOTIDIEN !**

Ce jeu de cartes 'Vrai ou Faux', a pour but de déconstruire certains préjugés. Saviez-vous, par exemple, que les personnes en situation d'illettrisme ont toutes été scolarisées? Ou que ce défi touche près de 10% de nos jeunes?

Voici un outil pour aborder un sujet souvent invisible mais qui concerne pourtant 2,5 millions de personnes en France métropolitaine. Contrairement aux idées reçues, l'illettrisme n'est pas l'analphabétisme

L'objectif de ce moment n'est pas de juger, mais de comprendre que l'illettrisme est un enjeu collectif qui touche à l'emploi, à la culture et à la citoyenneté. Ensemble, découvrons comment la formation et la prévention permettent de regagner durablement confiance et compétences.

# L'ILLÉTRISME

PARLONS-EN

## CONSEILS D'ANIMATION

Pour rendre l'exercice plus vivant, vous pouvez :

- Demander aux participants de se déplacer dans la pièce (côté droit pour "Vrai", côté gauche pour "Faux") avant de révéler la réponse.
- Distribuer une fiche mémo à la fin pour qu'ils gardent les chiffres clés en tête.

**Environ 7 % des adultes en France métropolitaine sont en situation d'illettrisme.**

**Vrai**

Selon l'ANLCI, cela représente environ 2,5 millions de personnes âgées de 18 à 65 ans.

**L'illettrisme est plus fréquent dans les zones rurales.**

**Vrai**

Les enquêtes montrent une prévalence plus forte dans les territoires ruraux et les petites villes, où l'accès à la formation est parfois limité.

**L'illettrisme concerne uniquement les personnes qui n'ont jamais été à l'école.**

**Faux**

Les personnes en situation d'illettrisme ont été scolarisées, mais n'ont pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture, de l'écriture et du calcul.

**Les jeunes ne sont pas concernés par l'illettrisme.**

**Faux**

Environ 10 % des jeunes de 16 à 25 ans rencontrent des difficultés importantes de lecture et d'écriture selon les évaluations nationales.

**Vrai  
Ou  
Faux**

**Environ 7 % des adultes en France métropolitaine sont en situation d'illettrisme.**

**Vrai  
Ou  
Faux**

**L'illettrisme est plus fréquent dans les zones rurales.**

**Vrai  
Ou  
Faux**

**L'illettrisme concerne uniquement les personnes qui n'ont jamais été à l'école.**

**Vrai  
Ou  
Faux**

**Les jeunes ne sont pas concernés par l'illettrisme.**

**L'illettrisme peut être surmonté grâce à la formation.**

**Vrai**

Des dispositifs de formation et d'accompagnement permettent de retrouver confiance et compétences, notamment via les actions labellisées par l'ANLCI.

**L'illettrisme touche davantage les hommes que les femmes.**

**Vrai**

Les études montrent une légère surreprésentation masculine parmi les personnes en situation d'illettrisme.

**L'illettrisme est un problème individuel.**

**Faux**

C'est un enjeu collectif qui concerne la société entière : éducation, emploi, culture, citoyenneté.

**Les personnes en situation d'illettrisme ne savent pas du tout lire.**

**Faux**

Beaucoup savent déchiffrer des mots simples, mais ont du mal à comprendre des textes ou à écrire de manière autonome.

**Vrai  
Ou  
Faux**

**L'illettrisme peut être surmonté grâce à la formation.**

**Vrai  
Ou  
Faux**

**L'illettrisme touche davantage les hommes que les femmes.**

**Vrai  
Ou  
Faux**

**L'illettrisme est un problème individuel.**

**Vrai  
Ou  
Faux**

**Les personnes en situation d'illettrisme ne savent pas du tout lire.**

**L'illettrisme empêche de participer à la vie citoyenne.**

**Vrai**

Les difficultés de lecture et d'écriture peuvent limiter l'accès à l'information, aux démarches administratives et à la participation démocratique.

**Lutter contre l'illettrisme, c'est aussi prévenir le décrochage scolaire.**

**Vrai**

La prévention commence dès l'école, en accompagnant les élèves en difficulté pour éviter que les lacunes ne s'installent durablement.

**L'illettrisme est en recul constant depuis 20 ans.**

**Faux**

Les chiffres restent stables depuis plusieurs années, ce qui montre la nécessité de poursuivre les actions de prévention et de formation.

**L'illettrisme est la même chose que l'analphabétisme.**

**Faux**

L'analphabétisme concerne les personnes qui n'ont jamais appris à lire ni à écrire, tandis que l'illettrisme touche celles qui ont appris mais ont perdu ou jamais consolidé ces compétences.

**Vrai  
Ou  
Faux**

**L'illettrisme empêche de participer à la vie citoyenne.**

**Vrai  
Ou  
Faux**

**Lutter contre l'illettrisme, c'est aussi prévenir le décrochage scolaire.**

**Vrai  
Ou  
Faux**

**L'illettrisme est en recul constant depuis 20 ans.**

**Vrai  
Ou  
Faux**

**L'illettrisme est la même chose que l'analphabétisme.**



Toxique



Substances corosives



Protection oculaire



Protection auditive



Masque obligatoire



Inflammable



Matière explosive



Lavage des mains



Ne pas toucher



Gants obligatoires



Entrée interdite



Danger électrique



Bottes obligatoires



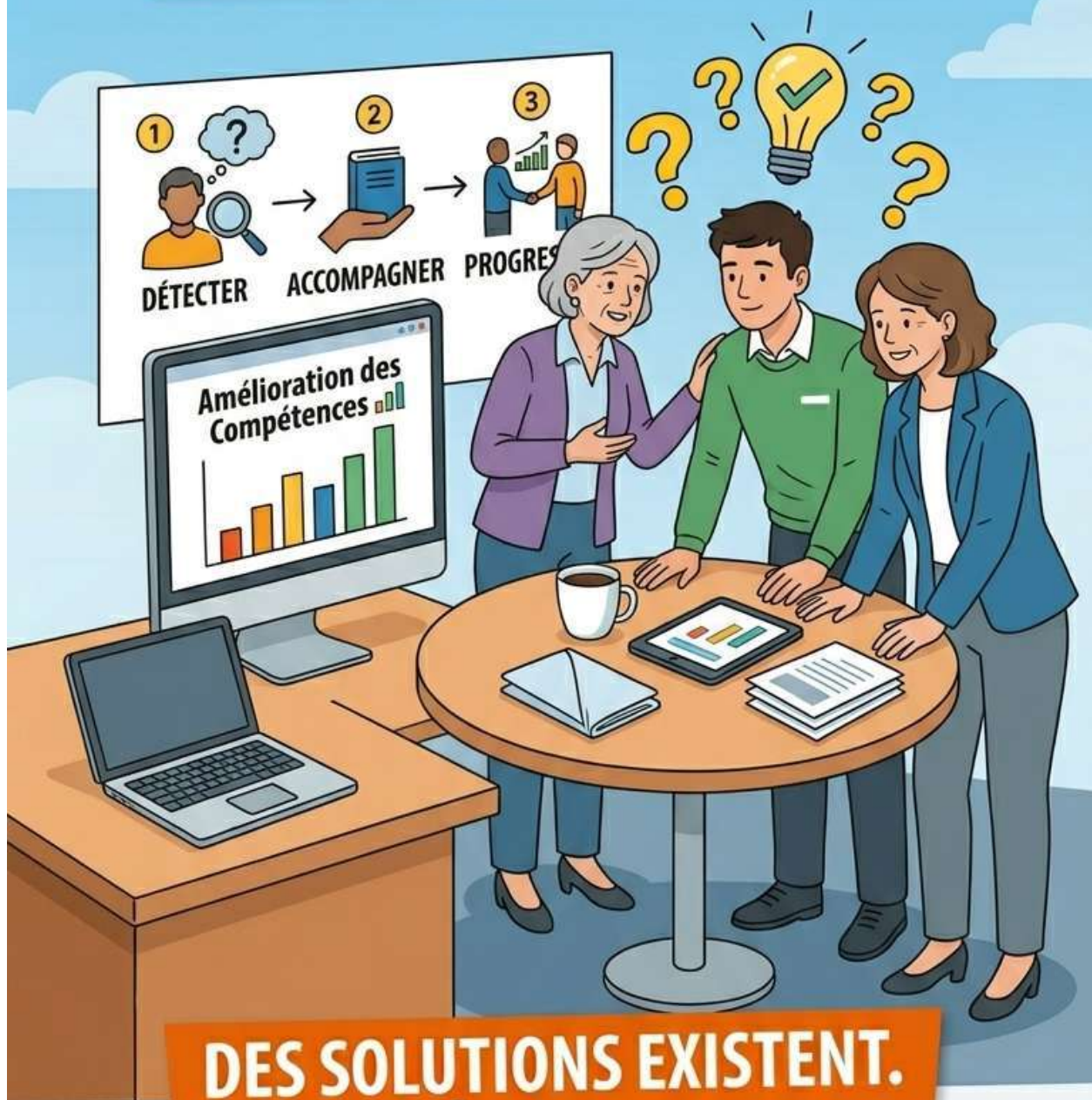
Casque obligatoire



Basse température

# L'ILLETTRISME EN ENTREPRISE:

## AGISSONS ENSEMBLE!



**DES SOLUTIONS EXISTENT.  
VOUS N'ÊTES PAS SEULS.**



**IDENTIFIER**

Reconnaître les besoins.



**ACCOMPAGNER**

Créer un parcours adapté.



**COMMUNIQUER**

Faciliter les échanges.

# ILLETTRISME AU TRAVAIL :

## AGISSONS ENSEMBLE !



**DES SOLUTIONS EXISTENT.  
VOUS N'ÊTES PAS SEULS.**



**IDENTIFIER**  
Reconnaître les besoins.



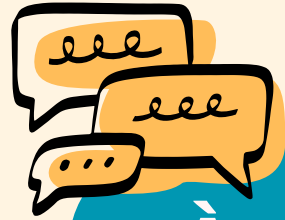
**ACCOMPAGNER**  
Créer un parcours adapté.



**COMMUNIQUER**  
Faciliter les échanges.

# FICHE MÉMO - ACCOMPAGNEMENT & COMMUNICATION

Outil d'aide au management et à l'encadrement.



## À quoi sert ce mémo ?

- **Objectif** : Libérer la parole sans jugement et sans tabou.
- **Identifier** : Repérer les besoins d'adaptation pour chaque collaborateur.
- **Proposer** : Mettre en place des solutions concrètes (schémas, audio, tutorat).
- **Valoriser** : Se concentrer sur les compétences professionnelles, pas sur les lacunes.
- **Garantir** : Assurer une confidentialité totale pour instaurer la confiance.



## Quand & Où l'utiliser ?



- **Le cadre** : Exclusivement en tête-à-tête (bureau fermé ou café informel).
- **Le moment idéal** :
  - Lors d'un entretien de suivi régulier.
  - Juste après avoir observé une difficulté (sans attendre l'entretien annuel).
  - Lors de l'entretien professionnel ou annuel.
  - Lors de l'arrivée d'un nouvel outil (logiciel, machine, procédure).
- **La durée** : Un échange court (10-15 min) suffit souvent pour ouvrir la porte.



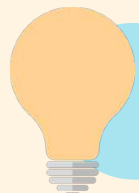
## Exemples concrets !



- **Signe** : Le collaborateur évite de lire devant vous ("J'ai oublié mes lunettes", "Je lirai ça plus tard").  
**Action** : Proposez un résumé oral : "Pour gagner du temps, je te fais le point sur l'essentiel, qu'en penses-tu ?"
- **Signe** : Erreurs fréquentes ou retards dans le remplissage des formulaires papier.  
**Action** : Simplifiez le support ensemble : "Ce document est mal conçu, on regarde ensemble comment le rendre plus clair ?"
- **Signe** : Refus systématique des formations "théoriques" ou sur ordinateur.  
**Action** : Proposez du concret : "On a des formats plus visuels avec des vidéos ou de la pratique terrain, ça te conviendrait mieux ?"



**LA CLE** : L'objectif est de faciliter le travail et d'assurer la sécurité, pas de poser un diagnostic.





# FICHE TEST - POSITIONNEMENT & BESOINS

## Le test pour booster mon quotidien professionnel.

**LE PRINCIPE :** Prenez 10 minutes pour faire le point sur l'utilisation des écrits dans votre métier.

Pas de pression : il n'y a pas de "mauvaise" réponse.

L'objectif est d'identifier ensemble comment vous aider à être encore plus à l'aise dans vos missions !

### STRUCTURE DU TEST : 4 DÉFIS



#### DÉFI 1 : LA CONSIGNE

**Objectifs :** Vérification fonctionnelle

**Exemple :** "Préparer 3 cartons de 12 bouteilles. Vérifier les dates. Noter les anomalies."

**Questions :**

Combien de cartons faut-il préparer ?

Que faut-il vérifier ?

Que faire en cas de problème ?

**Variante orale possible**

#### DÉFI 2 : L'INFO EXPRESS

**Objectif :** Lire des documents du quotidien

**Support :** Planning/ Bon de livraison/ Mail court

**Exemple :** "Réunion sécurité déplacée à jeudi 10h salle B".

**Questions :**

Quel jour a lieu la réunion ?

Où se déroule-t-elle ?

#### DÉFI 3 : LE PETIT MOT

**Objectif :** S'exprimer à l'écrit simplement

**Exemple :** Écrire un message court à un collègue :

"Vous avez constaté un problème sur une machine. Expliquez - le."

**On évalue :**

Clarté

Compréhension du message

Pas l'orthographe stricte (très important)

#### DÉFI 4 : LE CHIFFRE JUSTE

**Objectif :** Compétences utiles au travail

**Exemple :**

Lire une heure (14h30).

Calcul simple :"

"Vous avez 5 cartons de 10 pièces. Combien de pièces ?"

### ET APRÉS ?

**Confidentialité :** Cet échange reste entre nous.

**Libre choix :** Rien n'est obligatoire, c'est une démarche d'accompagnement.

**Solutions :** Si besoin, nous trouverons ensemble des outils (écrans, images, formations) pour faciliter votre travail.

**UN OUTIL SIMPLE ET AMUSANT POUR VOUS  
ACCOMPAGNER AU QUOTIDIEN !**

# L'ILLETTRISME EN CHIFFRES - 2025

## Tableau de bord des indicateurs de référence en France

### CHOC NUMÉRIQUE

#### **15,4%** Illectronisme généralisé

Part de la population adulte en incapacité totale d'utiliser les interfaces numériques ou de valider des démarches en ligne.

#### **2,5 M** De personnes touchées

Représente le volume de citoyens se trouvant strictement sous le seuil d'illettrisme après scolarisation en France.

#### **52%** Publics seniors (45 ans +)

Plus de la moitié des personnes en grande difficulté ont plus de 45 ans, particulièrement déstabilisées par les outils RH en libre-service.

### FOCUS JEUNESSE

#### **11%** Des 18-29 ans en difficulté

Environ 940 000 jeunes adultes éprouvent de lourdes faiblesses face aux compétences fondamentales de l'écrit.

#### **1 sur 2** Jeunes actifs en poste

Parmi les jeunes adultes en situation de fragilité avec la lecture, 50% exercent déjà une activité professionnelle stable.

#### **x 2,4** Zones Urbaines (QPV)

Le risque d'illettrisme y est multiplié par 2,4 pour les jeunes et adultes résidant dans les Quartiers Prioritaires.

### PROFILS & TERRITOIRES

#### **51%** Sont des collaborateurs actifs

La majorité des profils en situation d'illettrisme est en poste, gérant l'intégration de nouvelles consignes au quotidien.

#### **40%** Métiers de services

Proportion majeure des difficultés constatées chez le personnel et les employés du secteur tertiaire et services

#### **30%** Métiers ouvriers

Part des profils en difficulté recensés parmi les postes d'ouvriers et agents de production sur le terrain



**DONNÉES OFFICIELLES**

# ANNUAIRE NATIONAL DES SOLUTIONS

Un outil universel pour tous les secteurs, toutes les tailles d'entreprises.



## Pilotage & Cadre National

### ANLCI (Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme)

Rôle : Pilotage national sous l'égide de l'État. Fournit le cadre de référence pour toutes les entreprises.

Contact : [www.anlci.gouv.fr](http://www.anlci.gouv.fr) (Consultez l'espace "Entreprise").



### Certificat CléA



Rôle : L'unique standard national reconnu dans tous les secteurs pour certifier les 7 domaines de compétences de base.

Contact : [www.certificat-clea.fr](http://www.certificat-clea.fr)

## Financement accessible & clair

### Les OPCO (Opérateurs de Compétences)

Rôle : 11 opérateurs couvrent 100% des entreprises françaises. Ils sont vos interlocuteurs n°1 pour le financement des formations "Socle".

Action : Contactez votre conseiller formation dédié (Plan de développement des compétences).



### Compte Personnel de Formation (CPF)



Rôle : Droit individuel utilisable par chaque salarié pour se remettre à niveau en toute autonomie.

Contact : [www.moncompteformation.gouv.fr](http://www.moncompteformation.gouv.fr)

## Aide & soutien de proximité

### Illettrisme Info Service

0800 11 10 35



Rôle : Numéro vert national, gratuit et anonyme. Aide les dirigeants et managers à trouver des solutions locales.



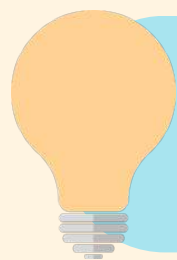
### Le Réseau des CRIA



Rôle : Experts territoriaux présents dans chaque région pour orienter vers les organismes de formation certifiés.

Contact : [www.un-cria.fr](http://www.un-cria.fr)

**LE SAVIEZ-VOUS ? Accompagner un salarié vers la maîtrise du socle de compétences, c'est renforcer son autonomie et sa fidélité à votre entreprise. Un investissement humain avant tout.**



# FICHE AIDE - TROUVER DES DISPOSITIFS ET ORGANISMES DE FORMATION

**Vous accompagner dans la recherche de solutions adaptées pour vos collaborateurs avec les compétences de base.**

## 1. Qui contacter ?

Ne cherchez pas des organismes de formation "généralistes". Ciblez des structures expertes dans les savoirs de base (lecture, écriture, calcul, numérique).

- **Voir la fiche "ANNUAIRE NATIONAL DES SOLUTIONS".**

## 3. Les dispositifs mobilisables

En fonction du profil du collaborateur et du besoin identifié, plusieurs leviers existent :

- **Le socle CléA** : Pour une reconnaissance officielle et valorisante du niveau acquis.
- **Le CPF (Compte Personnel de Formation)** : Si le salarié souhaite être acteur de sa propre montée en compétences en autonomie.
- **Le Plan de Développement des Compétences** : Le levier principal pour financer les formations internes ou externes via votre OPCO.

## 2. Comment choisir le bon prestataire ?

Lors de votre appel d'offres ou de vos échanges, évaluez l'organisme selon ces critères RH essentiels :

- **Pédagogie active (AFEST)** : Privilégiez les organismes proposant l'AFEST (Action de Formation en Situation de Travail). Apprendre avec ses propres outils (consignes de sécurité, bons de commande, logiciels métier) est bien plus efficace et motivant qu'une formation théorique classique.
- **Posture de bienveillance** : L'organisme doit impérativement adopter une approche qui libère la parole et déculpabilise l'apprenant. Demandez : "Comment introduisez-vous la formation auprès d'un salarié qui craint l'écrit ?"
- **Adaptabilité** : Vérifiez leur capacité à créer des supports visuels (pictogrammes, vidéos, audio) plutôt que de s'appuyer uniquement sur des supports papiers complexes.

**IMPORTANT : Aucun test n'est requis. L'objectif est uniquement d'échanger pour faciliter le quotidien professionnel des collaborateurs.**