

**GUIDE  
D'ACCOMPAGNEMENT  
À L'USAGE  
DES COLLECTIVITÉS  
TERRITORIALES**

# ILLETTRISME

**POUR SENSIBILISER, REPÉRER ET  
S'ENGAGER DANS UNE DÉMARCHE  
FORMATION EN COMPÉTENCES DE BASE**



**QUAND LES TALENTS  
GRANDISSENT,  
LES COLLECTIVITÉS  
PROGRESSENT**



# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b> .....	5
<b>DE QUOI PARLE-T-ON ?</b> .....	7
<b>PHASE 1 SENSIBILISER LES ACTEURS DES COLLECTIVITÉS À LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME</b> .....	8
1.1 POURQUOI SENSIBILISER ? .....	8
1.2 QUI ET COMMENT SENSIBILISER ? .....	8
1.3 JE SUIS ENCADRANT, POURQUOI M'IMPLIQUER ? .....	9
<b>PHASE 2 REPÉRER LES AGENTS AYANT DES BESOINS DE FORMATION AUX COMPÉTENCES DE BASE</b> .....	10
2.1 POURQUOI REPÉRER ? .....	10
2.2 QUI PEUT REPÉRER ? .....	10
2.3 REPÉRER : LA DÉMARCHE .....	11
2.4 QUIZ : COMMENT SAVOIR SI DES AGENTS DE MON SERVICE SONT CONCERNÉS ? .....	19
<b>PHASE 3 METTRE EN ŒUVRE UN DISPOSITIF DE FORMATION</b> .....	20
3.1 DÉTERMINER LES FINALITÉS DU DISPOSITIF .....	20
3.2 ORIENTER LES AGENTS .....	22
3.3 ACCOMPAGNER LE PARCOURS DE L'AGENT .....	22
3.4 LES CONDITIONS DE RÉUSSITE .....	24
<b>ANNEXE 1 LES QUATRE DEGRÉS DE MAÎTRISE DÉFINIS PAR L'AGENCE NATIONALE DE LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME (ANLCI)</b> .....	26
<b>ANNEXE 2 10 MÉTIERS-CIBLES AVEC LEURS ACTIVITÉS PRINCIPALES</b> .....	27
Agent de collecte (05C20) .....	28
Agent d'accueil petite enfance (06D23) .....	29
Agent de gestion administrative (05A2) .....	30
Agent d'entretien polyvalent (02C14) .....	31
Ouvrière ou Ouvrier polyvalent de maintenance de bâtiment (09C19) .....	32
Agent de nettoyage (02C20) .....	33
Aide à domicile (11D22) .....	34
Gardiennne ou Gardien d'immeubles (05B13) .....	35
Chargé d'accueil (06A02) .....	36
Jardinière ou Jardinier des espaces horticoles et naturels (16C18) .....	37



---

# INTRODUCTION

Les compétences de base sont le socle sur lequel prennent appui les compétences professionnelles. Or, selon l'ANLCI (Agence nationale de lutte contre l'illettrisme), l'illettrisme touche aujourd'hui près de 7 % de la population de 18 à 65 ans ayant été scolarisée en France, soit 2,5 millions de personnes. Dans la fonction publique territoriale, 8 % des agents de catégorie C sont en difficulté avec la langue écrite (voire la langue orale).

Au-delà des agents en situation d'illettrisme, d'autres personnels de catégorie C peuvent rencontrer des difficultés pour trouver leur place dans l'activité professionnelle à cause de leur manque de maîtrise des savoirs généraux.

Ces « manques » se traduisent par :

- une source de souffrance pour les agents qui les subissent ;
- un risque, au moins un déficit d'efficacité, pour la collectivité ;
- un frein à l'évolution professionnelle et à la carrière des agents.

Les collectivités sont donc de plus en plus amenées, notamment dans le cadre d'une gestion prévisionnelle des compétences, à proposer des dispositifs permettant à leurs personnels d'acquérir les savoirs fondamentaux.

Afin de lutter plus efficacement contre l'illettrisme, la loi du 19 février 2007 relative à la fonction publique territoriale a retenu comme axe de formation prioritaire les « actions de lutte contre l'illettrisme et pour l'apprentissage de la langue française ».

Depuis 2004, le CNFPT et l'ANLCI ont uni leurs efforts pour répondre à ce besoin et proposer une offre de service par les actions suivantes :

- informer et sensibiliser les collectivités et les partenaires sur le phénomène de l'illettrisme et leur apprendre à déceler les signes et les stratégies d'évitement ;
- enrichir l'offre de formation mise en œuvre par les délégations du CNFPT ;
- partager les bonnes pratiques et mutualiser les ressources pour développer une culture commune ;
- évaluer les dispositifs et les actions mis en place sur les territoires et fournir aux décideurs des données précises (études, enquêtes...).

Une évaluation récemment réalisée sur les dispositifs de lutte contre l'illettrisme – mis en œuvre par le CNFPT – a permis de confirmer l'importance de renforcer la sensibilisation et l'implication des managers des collectivités pour mieux « détecter » les agents des collectivités en situation d'illettrisme. Ces agents sont en effet encore bien trop nombreux à vivre cette situation et les encadrants des collectivités sont insuffisamment alertés des impacts négatifs que ces situations peuvent avoir sur le fonctionnement des services, les conditions de santé et de sécurité des agents, la relation aux usagers des services publics, la gestion des mobilités professionnelles.

Cette évaluation a également permis de mettre en évidence la nécessité d'optimiser le déroulement des formations pour en maximiser les effets pour les agents et les collectivités. En effet, si les actions de lutte contre l'illettrisme ont un effet incontestable sur le sentiment de plus grande autonomie et de confiance en soi des agents, il est en revanche nécessaire de

renforcer l'efficacité et la durabilité de leurs effets sur les compétences professionnelles mises en œuvre dans le cadre du poste de travail. Cette amélioration doit passer par une plus grande implication des collectivités et une collaboration plus active avec le CNFPT :

En amont pour mieux caractériser les situations de travail « authentiques » des agents à former.

Pendant le déroulement de l'action, par une intensification des échanges entre les « formateurs illettrisme » et les encadrants de proximité des agents.

Au terme de l'action de formation par une évaluation partagée des résultats obtenus (acquis de la formation).

Le temps de la formation passé, il semble également essentiel d'engager les encadrants à mettre en place les conditions matérielles et temporelles favorables à un accompagnement au transfert des compétences acquises en formation, dans la pratique professionnelle quotidienne. Ce guide à l'usage des collectivités pour s'engager dans une démarche formation est une ressource mutualisée mise à la disposition des professionnels des ressources humaines et des encadrants.

Son objectif est de donner des points de repères pour :

- sensibiliser les acteurs clés en matière de lutte contre l'illettrisme ;
- repérer les agents en difficulté dans la maîtrise des compétences de base ;
- mettre en œuvre des dispositifs visant l'acquisition de ces compétences.

---

# DE QUOI PARLE-T-ON ?

## DÉFINITIONS PRÉALABLES

### ILLETTRISME

Pour les personnes qui ont été scolarisées en France et qui n'ont pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture, de l'écriture, du calcul, des compétences de base pour être autonomes dans les situations simples de la vie courante, on parle d'illettrisme.

Il s'agit pour elles de réapprendre, de renouer avec la culture de l'écrit dans le cadre de la politique de lutte contre **l'illettrisme**.

### ANALPHABÉTISME

Pour les personnes qui n'ont jamais été scolarisées, on parle **d'analphabétisme**. Il s'agit, pour elles, d'entrer dans un premier apprentissage.

### FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE

Pour les nouveaux arrivants dans un pays dont ils ne parlent pas la langue, il s'agit de son apprentissage.

En France, on parle de « **français langue étrangère** » (FLE).

### COMPÉTENCES CLÉS

Les compétences clés sont celles nécessaires à tout individu pour l'épanouissement et le développement personnel, la citoyenneté active, l'intégration sociale et l'emploi.

Elles sont définies au niveau européen en huit domaines de compétences :

- communication dans la langue maternelle ;
- communication dans une langue étrangère ;
- culture, mathématiques et compétences de base en sciences et technologies ;
- culture numérique ;
- apprendre à apprendre ;
- compétences sociales et civiques ;
- esprit d'initiative et d'entreprise ;
- sensibilité et expression culturelles.

### COMPÉTENCES DE BASE

Les compétences de base servent de fondement à l'activité professionnelle. Elles constituent un **noyau dur de compétences transversales** d'un secteur d'activité à un autre utile à **l'employabilité**.

### ILLECTRONISME

transpose le concept d'illectronisme dans le domaine de l'information électronique. Il s'agit d'un manque ou d'une absence totale de connaissance des clés nécessaires à l'utilisation et la création des ressources électroniques.

# PHASE 1

## SENSIBILISER LES ACTEURS DES COLLECTIVITÉS À LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME

### 1.1 POURQUOI SENSIBILISER ?

Sensibiliser à la problématique de l'illettrisme et de l'illectronisme les différents acteurs clés, tels que les directeurs généraux, directeurs des ressources humaines, encadrants et agents, constitue l'une des étapes préalables à la mise en place de dispositifs d'acquisition des compétences de base.

Cette phase a pour objectif de susciter l'adhésion au projet et de libérer la parole en démontrant l'intérêt de la lutte contre l'illettrisme :

- améliorer la qualité du service rendu et des relations avec les usagers ;
- favoriser l'adaptation aux changements liés aux évolutions des métiers ;
- faciliter la mobilité interne et externe des agents ;
- anticiper et faciliter les situations de reclassement.

Elle favorise aussi :

- l'identification des agents en difficulté ;
- la remontée des informations auprès des services RH et formation ;
- l'orientation des agents sur les dispositifs de formation ;
- la coopération entre les différents acteurs dans l'élaboration et la mise en œuvre des actions de formation ;
- le départ effectif des agents en formation ;
- la poursuite des apprentissages sur le poste de travail.

La mallette « l'illettrisme dans les collectivités : en parler et agir » comporte des argumentaires que vous pouvez utiliser au cours de cette phase.

### 1.2 QUI ET COMMENT SENSIBILISER ?

QUI SENSIBILISER ?	Pour...
Les élus et élus	Promouvoir les effets sur l'image de la collectivité et sa politique sociale.
La DG et les encadrants	Favoriser : <ul style="list-style-type: none"><li>• un plus grand bien-être au travail ;</li><li>• le climat social ;</li><li>• la cohésion d'équipe ;</li><li>• les reclassements et la mobilité ;</li><li>• le développement des compétences et l'efficacité d'un agent sur son poste.</li></ul>

Les agents (agents identifiés ou collègues)	<p>Permettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le développement personnel ;</li> <li>• l'autonomie ;</li> <li>• le déroulement de carrière.</li> </ul> <p>Il s'agit aussi de faire preuve de pédagogie pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rassurer sur le contenu de la formation ;</li> <li>• dédramatiser les difficultés rencontrées ;</li> <li>• valoriser les compétences actuelles.</li> </ul>
Des relais potentiels...	<p>Sensibiliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les personnels du secteur sanitaire et social (médecins, travailleurs sociaux, assistants et conseillers de prévention, préventeurs...);</li> <li>• les partenaires sociaux ;</li> <li>• les formateurs et formatrices internes ;</li> <li>• les associations locales ;</li> <li>• les bibliothèques territoriales.</li> </ul>

### COMMENT SENSIBILISER ?

- À partir des argumentaires proposés dans la mallette « l'illettrisme dans les collectivités territoriales : en parler et agir ».
- Par l'organisation de réunions d'information auprès :
  - des agents identifiés ;
  - des chefs de service.
- En apportant des informations sur :
  - l'engagement de la collectivité dans la lutte contre l'illettrisme ;
  - les modalités de la formation ;
  - les bénéfices pour tous les acteurs.

Les conseillères et conseillers du CNFPT peuvent vous accompagner lors de ces réunions. Cette démarche de sensibilisation peut être élargie aux partenaires sociaux susceptibles d'être mobilisés de façon formelle dans les instances institutionnelles comme les Comités techniques ou de façon plus informelle.

### 1.3 JE SUIS ENCADRANT, POURQUOI M'IMPLIQUER ?

L'évolution de nos métiers entraîne de nouvelles exigences professionnelles comme l'introduction de l'informatique ou l'exigence d'écrits professionnels.

L'exécution des tâches professionnelles quotidiennes nécessite la mise en œuvre de compétences de base.

Les agents doivent être en capacité de :

- mieux se situer dans l'espace et dans le temps (lire et comprendre un plan) ;
- signaler un incident, réagir face à un aléa ;
- rendre compte de façon écrite et orale ;
- analyser et mettre en œuvre des consignes orales et écrites (notice de sécurité, par exemple).

---

## PHASE 2

### REPÉRER LES AGENTS

### AYANT DES BESOINS DE FORMATION

### AUX COMPÉTENCES DE BASE

#### 2.1 POURQUOI REPÉRER ?

L'expérience dans le domaine de la lutte contre l'illettrisme – notamment en milieu professionnel – montre que :

- les adultes en situation d'illettrisme ont souvent acquis, au cours du temps, des habitudes, des compétences particulières, leur permettant de répondre le mieux possible aux sollicitations de leur environnement professionnel ou personnel. Ceci les a fréquemment conduits à masquer leurs difficultés et à ne pas faire état de leurs besoins éventuels de formation. Ils ont mis en place des stratégies de contournement ;
- les agents concernés peuvent ne pas être conscients de ces difficultés et/ou avoir peur de les exprimer spontanément ;
- ils ont plus de mal à accéder à l'information et ne connaissent pas les dispositifs de formation existants dans ce domaine ;
- il est difficile aussi pour de nombreux responsables d'imaginer que les problèmes

vécus avec un agent pourraient trouver leur source dans la non-maîtrise des compétences de base.

Le repérage constitue une étape :

- **essentielle**, parce qu'elle permet de mieux connaître les besoins des agents et des services ;
- et **délicate**, car elle suppose une manière de procéder qui ne stigmatise pas les agents.

Cette étape permet aussi :

- de collecter les informations nécessaires permettant d'identifier les besoins des agents et de les orienter vers une solution adaptée ;
- et, pour les encadrants, de porter un autre regard sur des difficultés rencontrées par des agents, et de pouvoir interpréter correctement ces difficultés.

#### 2.2 QUI PEUT REPÉRER ?

- Les services ressources humaines : emploi, formation.
- La hiérarchie de proximité, les assistantes et assistants de prévention.
- La médecine du travail et les services sociaux.
- Les agents qui ont déjà suivi une formation (en dédramatisant et en communiquant sur

les effets positifs de la formation auprès de leurs collègues).

- Les formateurs et formatrices, notamment dans le cadre des formations d'intégration, si ils ont été sensibilisés à cette problématique.
- Qui d'autre dans votre collectivité ?

Autres exemples :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## 2.3 REPÉRER : LA DÉMARCHE

Avant tout repérage *stricto sensu*, il est préférable de vérifier la réalité d'un besoin en compétences de base, qu'il est ensuite possible d'évaluer à partir de différents indices ou sources d'information.

### CIBLER LES SERVICES POTENTIELLEMENT DEMANDEURS

Rencontrer les cheffes et chefs de service ayant connu ou connaissant des difficultés internes pourrait constituer un préalable.

Ces difficultés peuvent concerner soit l'exécution des consignes, soit la communication interne. Cette rencontre est à associer à un autodiagnostic des besoins (voir 2.3.2 : Les difficultés vécues par les agents).

Exemples d'indicateurs mettant en évidence des besoins de formation en compétences de base :

- la mauvaise compréhension des consignes qui peut être à l'origine d'une surconsommation de produits d'entretien ou la cause de certains accidents du travail ;
- des difficultés de repérage spatio-temporel se manifestant par des retards ou absences à des rendez-vous ou à des convocations, des difficultés à se repérer sur un plan, des documents peu ou mal remplis.

### QUELS PEUVENT ÊTRE LES SERVICES EN DEMANDE ?

Les services dans lesquels la communication écrite et orale est peu formalisée sont essentiellement concernés. Notons cependant les nouvelles exigences en matière d'écrits pro-

fessionnels apparues dans certains d'entre eux et qu'il conviendrait de repérer. L'introduction de l'informatique est également révélatrice de blocages liés aux difficultés avec les compétences de base.

### QUI SONT LES AGENTS CONCERNÉS ?

Principalement des agents de catégorie C appartenant aux premiers grades des différentes filières avec une surreprésentation de la filière technique.

Métiers les plus fréquemment observés : agent d'entretien, jardinier, agent de propreté des services publics, agent de restauration, ATSEM...

### ÉTABLIR UN DIAGNOSTIC RH

À partir d'éléments tels que les demandes et départs en formation, la qualification des agents, l'absentéisme ou la mobilité des agents, les services ressources humaines peuvent établir un premier diagnostic sur les besoins de formation.

Ces éléments :

- apportent des informations explicites (demandes de formation en compétences de base, échecs aux tests d'entrée en préparation aux concours ou examens professionnels, bilans des formations d'intégration) ;
- par leur croisement, peuvent exprimer implicitement des difficultés (agents peu qualifiés, faible départ en formation, etc.).

Le parcours scolaire et le projet professionnel peuvent révéler la nécessité de se former aux compétences de base.

Les entretiens annuels d'évaluation permettent de compléter ce diagnostic.

L'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) a créé un référentiel des compétences clés en situation professionnelle.

Ce guide se base sur ce référentiel pour proposer une série de situations et/ou d'activités professionnelles qui utilisent les quatre grands domaines de savoirs généraux habituellement travaillés dans les formations aux compétences de base.

### 2.3.1 Les situations ou activités professionnelles exigeant la maîtrise des compétences de base

Les compétences de base visées sont celles définies dans le référentiel de compétences clés en situation professionnelle :

Les savoirs généraux :

- Communication orale
- Communication écrite
- Calcul
- Repérage dans l'espace et dans le temps

Les savoirs appliqués :

- Usage des outils numériques courants
- Savoirs techniques
- Attitudes et comportements
- Gestes, postures, observation
- Sécurité, qualité, hygiène
- Ouverture culturelle

Ces compétences de base sont nécessaires à la réalisation des nombreuses activités professionnelles dont voici une liste, non exhaustive, qui peut être complétée avec des activités propres aux métiers et aux postes tenus par les agents de votre collectivité.



## LISTE INDICATIVE D'ACTIVITÉS

Pour chaque type de compétences, les activités repérées peuvent être classées en trois grandes catégories :

MIEUX RÉALISER LES TÂCHES PROFESSIONNELLES QUOTIDIENNES <sup>1</sup> :	
Exécuter ses tâches quotidiennes :	<p>Par exemple, respecter un planning, une procédure, un mode d'emploi, adapter un planning en fonction des imprévus, transmettre des informations orales et écrites à son N+1, s'exprimer clairement pour mieux communiquer avec son entourage professionnel, mesurer des quantités de produits, effectuer des mélanges, respecter des proportions, effectuer des commandes.</p> <p>Utiliser les outils d'information et de communication (téléphone, ordinateur, internet) : utiliser le téléphone et la messagerie vocale, utiliser le clavier et la souris, les principales fonctions d'un ordinateur, des lecteurs optiques.</p>
Comprendre et justifier son activité :	<p>Par exemple, comprendre et mettre en pratique des consignes de sécurité et de prévention, comparer différentes tâches, prévoir les durées de réalisation pour planifier l'utilisation de son matériel, rechercher des informations sur internet...</p> <p>Se repérer dans le temps : planifier son activité, prendre connaissance d'un plan de travail collectif, évaluer des temps moyens d'exécution, des chronologies, ...</p> <p>Se repérer dans l'espace : se repérer dans des locaux, sur un plan, respecter et expliquer un itinéraire.</p>

MIEUX INTERAGIR DANS SON ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE <sup>1</sup> :	
Communiquer :	Par exemple, transmettre une information orale ou écrite factuelle, circonstanciée, reformuler un message, adapter sa communication à l'interlocuteur (en direct ou par téléphone) pour améliorer la circulation de l'information au sein des équipes et entre les différentes équipes, ou avec les usagers, utiliser une messagerie électronique.
Participer à une décision :	Par exemple, donner son point de vue et écouter le point de vue des autres.

PRENDRE DES INITIATIVES <sup>1</sup> :	
Faire face à un aléa :	Par exemple, identifier des dysfonctionnements simples, imaginer des solutions adaptées et le cas échéant les mettre en œuvre.



### CRÉEZ VOTRE PROPRE LISTE INDICATIVE D'ACTIVITÉS

Nom du métier : .....

Vous pouvez vous reporter aux fiches métiers en annexe.

RÉALISER LES TÂCHES PROFESSIONNELLES QUOTIDIENNES :	
Exécuter ses tâches quotidiennes :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• .....</li> <li>• .....</li> <li>• .....</li> </ul>
Comprendre et justifier son activité :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• .....</li> <li>• .....</li> <li>• .....</li> </ul>

1 - Cf : Référentiel des compétences clés en situation professionnelle de l'ANLCI

**INTERAGIR DANS SON ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE :**

Communiquer:	<ul style="list-style-type: none"><li>• .....</li><li>• .....</li><li>• .....</li></ul>
Participer à une décision:	<ul style="list-style-type: none"><li>• .....</li><li>• .....</li><li>• .....</li></ul>

**PRENDRE DES INITIATIVES :**

Faire face à un aléa:	<ul style="list-style-type: none"><li>• .....</li><li>• .....</li><li>• .....</li></ul>
Apprendre de l'expérience:	<ul style="list-style-type: none"><li>• .....</li><li>• .....</li><li>• .....</li></ul>
Faire preuve d'autonomie:	<ul style="list-style-type: none"><li>• .....</li><li>• .....</li><li>• .....</li></ul>

### 2.3.2 Les difficultés vécues par les agents

ATTENTION ! Le repérage ne signifie pas « contrôle » et ne doit pas être conçu comme « un dépistage » systématique !

Le repérage est l'étape qui permet de collecter les informations nécessaires à l'identification des besoins de formation et à l'orientation vers une solution adaptée.

COMMENT REPÉRER ?	AVEC QUOI ?	QUI PEUT REPÉRER ?
Par l'observation du comportement de l'agent dans ses activités	Se reporter aux : INDICES D'OBSERVATION	RH et encadrants
Par l'analyse du dossier de l'agent	Se reporter aux : INDICES DE DOSSIER	RH
Lors d'un entretien informel (demande de congés, règlement d'un problème...) ou formel (entretien professionnel, entretien concernant la formation, visite médicale du travail...)	Se reporter aux : INDICES D'ENTRETIEN	RH et encadrants



## INDICES D'OBSERVATION

### INDICES LIÉS À LA COMPRÉHENSION ÉCRITE

#### La personne...

- sollicite de l'aide pour comprendre certains mots, certains sigles, ou le contenu d'un courrier reçu ;
- ne s'engage pas seule dans l'écrit, elle attend des explications ;
- autres...

### INDICES LIÉS À L'EXPRESSION ÉCRITE

#### La personne...

- avance toujours une raison pour ne pas écrire elle-même : « j'ai oublié mes lunettes, j'écris trop mal, faites-le à ma place, je remplirai le document à la maison, j'ai mal au poignet... » ;
- dit qu'elle n'aime pas écrire, qu'elle déteste les papiers ;
- écrit difficilement : elle tient son stylo avec maladresse, elle met beaucoup de temps à remplir un document, elle écrit sans tenir compte des conventions d'écriture (mauvaise occupation de l'espace de la feuille) ;
- ne met pas toujours d'espace entre les mots par exemple « jemappelle » : elle écrit comme elle entend, les liens entre les lettres peuvent être maladroits et on peut trouver des mélanges d'écriture (script/cursive, majuscule/minuscule) dans les mots, elle n'utilise pas la ponctuation ;
- dit avoir besoin d'un modèle pour écrire ses coordonnées ;
- autres...

---

## INDICES LIÉS À LA COMPRÉHENSION ORALE

### La personne...

- a des difficultés à comprendre ce que vous lui dites (elle vous demande de répéter, ne réagit pas) ;
- adopte une attitude d'incompréhension (écarquille les yeux, se sent mal à l'aise) ;
- après vos explications orales, vous demande ce qu'elle doit faire ;
- répond « à côté » ;
- autres...

**Le résultat observé d'une action montre que les consignes n'ont pas été appliquées, comprises.**

---

## INDICES LIÉS À L'EXPRESSION ORALE

### La personne...

- utilise un vocabulaire restreint, s'exprime en phrases incomplètes, énonce des phrases peu élaborées à la syntaxe incorrecte ;
- répond partiellement aux questions posées, utilise un langage familier ;
- transforme des sons, certains mots ;
- autres...

---

## INDICES LIÉS AUX REPÈRES SPATIOTEMPORELS

### La personne...

- lit difficilement l'heure sur une montre à aiguilles ;
- est souvent en retard ou en avance aux rendez-vous fixés ;
- raconte sans respecter la chronologie ;
- doit reprendre depuis le début si vous l'interrompez pour retrouver ses repères ;
- ne peut pas expliquer son itinéraire ou construire un itinéraire pour se déplacer en ville ;
- a un mauvais repérage de la droite et/ou de la gauche ;
- autres...

---

## INDICES LIÉS AU CALCUL ET AU RAISONNEMENT LOGIQUE

### La personne...

- a des difficultés à écrire des données chiffrées (n° de téléphone, heure de RDV...) ;
- a des difficultés lors de la lecture d'une fiche de paie, d'une facture... ;
- n'a pas toujours la notion des mesures, même si elle utilise les mots correspondants (notions de mètre, km...) pour expliquer un itinéraire suivi ou des dimensions... ;
- a des difficultés à lire un tableau à double entrée (horaires bus, train...) ;
- autres...

**D'une manière générale, l'encadrement peut être sensibilisé à développer des points de vigilance sur certains comportements : stratégies d'évitement, isolement...**



## INDICES DE DOSSIER

Le repérage peut aussi s'appuyer sur un examen du dossier individuel de l'agent qui peut renfermer des informations utiles et complémentaires, ou confirmer les observations effectuées.

### L'agent...

- a échoué aux tests de remise à niveau ou de préparation aux concours ;
- a des absences répétées ;
- a plus de 10 ans de carrière et n'a pas fait de démarche pour évoluer ;
- a envoyé des courriers ou rempli des documents où l'on voit que la signature ne correspond pas à l'écriture ;
- a été signalé pour des problèmes personnels ;
- a pu être victime d'accidents du travail (notamment liés à une mauvaise compréhension des consignes) ;
- a fait l'objet d'une demande de sanction faite par la hiérarchie (par exemple pour non-respect des procédures et règles de sécurité, plannings mal remplis...) ;
- a demandé une formation de base ;
- a fait une démarche individuelle pour évoquer des difficultés ;
- a refusé une promotion ;
- autres...

**Il peut être utile de collecter, lorsqu'elles ne sont pas présentes dans le dossier, des informations relatives à la formation initiale de l'agent :**

- niveau de fin de scolarité obligatoire ;
- langue dans laquelle la scolarité obligatoire a été réalisée ;
- date de la fin de la scolarité obligatoire ;
- formation continue dans le domaine des compétences de base ;
- autres...



## INDICES D'ENTRETIEN

Lors de cet entretien, on peut éventuellement proposer à l'agent de prendre connaissance, de compléter, **un outil courant** (fiche de demande de congé, fiche de renseignements pour la collectivité, livret individuel de formation ou tout document écrit utilisable) afin de confirmer les indices provenant de l'observation.

### Lors d'un entretien informel

Un entretien peut être l'occasion d'observer le comportement de l'agent en situation.

Se reporter ici aux indices d'observation (page 19)

- La personne a des problèmes dans les dates de ses demandes de congés.
- Ses propos sont confus dans l'explication d'un dysfonctionnement.
- La personne ne possède pas le permis de conduire.

- La personne n'utilise pas ou a des difficultés pour utiliser son livret individuel de formation (LIF).
- Autres...

Lors d'un **entretien concernant la carrière** (entretien professionnel, entretien lié à la formation, ou à l'occasion d'entretiens de reclassement ou de mobilité) si la personne :

- a du mal à commenter son CV ;
- a eu une scolarité en pointillé (déménagements successifs, absentéisme important, problèmes de santé...), de faible durée, dans une institution spécialisée, est sortie du système scolaire sans qualification, n'a pas de souvenir de son passé scolaire ;
- évoque son projet professionnel au regard de son faible niveau scolaire ;
- est peu mobile (absence du permis de conduire, peur d'aller vers l'inconnu...) ;
- autres...

Pour le N + 1 : dans le cadre de l'entretien professionnel si la personne :

- n'a pas lu les documents fournis en amont ;
- ne semble pas avoir compris les questions.

## 2.4 QUIZ : COMMENT SAVOIR SI DES AGENTS DE MON SERVICE SONT CONCERNÉS ?

**Si vous reconnaissez des situations vécues parmi celles décrites, certains de vos agents sont peut-être en situation d'illettrisme ou rencontrent des difficultés avec les compétences de base.**

Ces informations sont à observer avec prudence, car il ne s'agit là que d'indices et de faisceaux de « présomptions » qui sont à vérifier ou à recouper avec d'autres informations.

Quand je propose des formations, certains agents ne sont jamais intéressés.	
Certains agents sont très réticents aux changements (postes, procédures...).	
Je constate une utilisation disproportionnée de produits et de matériel.	
J'ai un agent qui arrive régulièrement soit très en avance, soit très en retard.	
On me dit que les consignes sont comprises et pourtant elles ne sont pas appliquées, même dans le domaine de l'hygiène et de la sécurité.	
Les exigences en matière de comptes rendus écrits, de rapports, etc., ont augmenté : cela pose des difficultés à certains agents.	
Certains agents ont besoin de leurs collègues pour comprendre ou passer des consignes.	
Je constate certaines erreurs répétitives dans la réalisation des tâches alors qu'il y a des procédures.	
Le climat dans l'équipe est parfois tendu, certains agents ont des réactions agressives vis-à-vis de consignes ou de remarques sur l'activité.	
Certains me demandent d'intercéder auprès de la DRH, car ils ne comprennent pas toujours les documents transmis.	
Des formations métier ont été suivies, mais sans résultats observables.	
J'hésite à développer certaines activités ou à proposer des améliorations dans les processus, car certains agents ne pourront pas suivre.	

---

# PHASE 3

## METTRE EN ŒUVRE

### UN DISPOSITIF DE FORMATION

#### 3.1 DÉTERMINER LES FINALITÉS DU DISPOSITIF

Le contenu formatif du dispositif peut s'avérer différent selon les trois grandes finalités suivantes poursuivies.

→ **Permettre aux agents d'assurer leurs missions dans de bonnes conditions.**

Il s'agit d'acquérir ou de renforcer les compétences de base : s'exprimer à l'oral, écrire, lire le français, pour pouvoir réaliser les tâches professionnelles quotidiennes, interagir et prendre des initiatives.

→ **Répondre aux exigences ou besoins du service dans le cadre d'une évolution des missions des agents.**

Cette évolution est due :

- soit à la montée en compétences exigées par le métier lui-même ;

- soit à l'introduction de nouvelles procédures requérant une certaine maîtrise des compétences de base, différente de celle requise jusque-là : par exemple, une demande rédactionnelle de plus en plus grande (rapports, etc.).

Il s'agit ici d'actualiser les compétences des agents, et ce, au regard des nouvelles exigences.

→ **Favoriser la réorientation professionnelle**

Pour un public en situation d'usure professionnelle ou de reclassement, permettre l'éventuelle mobilité vers des postes nécessitant des prérequis en compétences de base (par exemple, passage de la filière technique à la filière administrative) afin de pouvoir assurer certaines missions.

L'objectif est plus large, car il s'agit d'assurer à l'agent la possession de savoirs transversaux.



## Grille d'analyse des besoins pour la constitution du cahier des charges

**À partir de quelles situations avez-vous pu repérer des besoins de formation en compétences de base ?**

Difficultés à déchiffrer des informations.	Perte de temps.
Difficultés à produire de l'information écrite.	Changements organisationnels.
Services où la communication écrite est la moins sollicitée.	Évolution des compétences.
Incidents en matière d'hygiène et de sécurité.	Sensibilisation à la question.
Résistance au changement.	Sollicitation d'un agent.
Autres.	

**À partir de ces situations, quels besoins prioritaires avez-vous pu identifier ?**

Nécessité de déchiffrer des informations telles que notes de service, consignes, modes opératoires, plans, plannings...

Nécessité de passer des messages, d'échanger avec les usagers, d'utiliser des outils informatiques.

- .....
- .....
- .....

Qui sont les agents concernés par des problèmes de non-maîtrise des compétences de base (métier, profil, nombre, ancienneté) ?

- .....
- .....
- .....

Pouvez-vous décrire les missions des métiers concernés et/ou possédez-vous des fiches de poste ?

- .....
- .....
- .....

Les agents concernés ont-ils des perspectives d'évolution ? Si oui lesquelles ? (avancement de grade, préparation aux concours...). Si non, pourquoi ?

- .....
- .....
- .....

Quels résultats et objectifs professionnels souhaiteriez-vous atteindre en mettant en place une formation de base au bénéfice des agents concernés ?

• .....

## 3.2 ORIENTER LES AGENTS

### 3.2.1 QUI PEUT ORIENTER ?

Les services ressources humaines : emploi, formation... Éventuellement, des prestataires extérieurs chargés de cette mission.

Les encadrants de proximité peuvent aussi être associés à l'orientation des agents, avec un accompagnement ressources humaines.

• .....

• .....

• .....

### 3.2.2 COMMENT ORIENTER ?

#### **Par l'information :**

C'est une des clés de la demande de formation des personnes. L'appétence pour la formation trouve ses ressorts dans une plus grande visibilité et lisibilité et un meilleur accès aux différentes offres de formation.

Cette information peut être relayée par les partenaires sociaux.

#### **À l'occasion d'un entretien :**

Cet entretien permet :

- de marquer l'engagement et le soutien de la collectivité dans la recherche et la mise en œuvre de solutions adaptées ;
- de mettre en perspective la démarche de formation aux compétences de base et l'évolution professionnelle de l'agent, le poste actuel et/ou futur...

Une entrée frontale par la « présomption » d'illettrisme peut être infructueuse, l'attente des agents étant sur un autre terrain (titularisation, évolution de carrière...). Sans pointer les carences des personnes, il s'agit de bien souligner les progrès possibles grâce à la formation.

Il convient de veiller aux bonnes conditions de cet entretien : le lieu doit pouvoir respecter la confidentialité, la posture de celui qui oriente doit être bienveillante, il doit être disponible, il doit adapter son vocabulaire.

## 3.3 ACCOMPAGNER LE PARCOURS DE L'AGENT

Pour permettre/garantir l'efficacité du dispositif de formation, lors de la phase de sensibilisation, le service RH-formation aura clairement identifié les acteurs pouvant constituer des relais potentiels.

### 3.3.1 QUI PEUT ACCOMPAGNER ?

- les chargés d'accompagnement professionnel ;
- les chargés de formation ;
- éventuellement des prestataires externes ;
- les encadrants de proximité peuvent aussi être associés à l'accompagnement des agents, avec un accompagnement RH.
- .....
- .....
- .....

### 3.3.2 COMMENT ACCOMPAGNER ?

#### ➔ En amont de la formation :

- en apportant aide et soutien ;
- en facilitant la sensibilisation auprès des agents ou encadrants.

#### ➔ Pendant la formation :

Accompagner, c'est par exemple, proposer des points d'étape réguliers sur le déroulement global du parcours :

- parcours de formation ;
- projet professionnel ;
- déroulement de carrière ;
- évolution du poste ;
- bilan professionnel et/ou de compétences...

La finalité de cet accompagnement consiste à mettre en relation et en cohérence l'ensemble de ces éléments constitutifs du parcours afin de faciliter (voire améliorer) la trajectoire professionnelle de l'agent.

Les outils habituellement utilisés pour l'accompagnement, par exemple :

À l'occasion d'un entretien individuel :

- .....
- .....
- .....

Le cas échéant, à l'occasion de séances collectives d'accompagnement :

- .....
- .....
- .....

### ➔ Après la formation (suivi)

- par l'évaluation du dispositif et des bénéfices pour la collectivité et l'agent ;
- en favorisant la poursuite de l'apprentissage.

Il importe que les agents puissent mettre en œuvre leurs apprentissages pour les pérenniser. Voici quelques pistes propices pour entretenir les acquis :

- utiliser les préconisations du CNFPT transmises sous forme de bilan individuel afin de déterminer des parcours de professionnalisation ;
- utiliser les ressources du territoire et orienter l'agent : ce peut être le réseau des médiathèques et en particulier les ateliers multimédias, les associations, afin d'approfondir les compétences ;
- créer de nouvelles situations permettant à l'agent de mettre en œuvre ses acquis, (le service formation peut accompagner l'encadrement dans cette démarche de réflexion, en vue, par exemple, d'une réorganisation du poste ou des missions) ;
- impliquer les collègues pour le tutorat et le suivi.

Prévoir un bilan différé : retour des cheffes et chefs de service sur les effets au quotidien et entretiens individuels avec le service formation pour construire éventuellement les parcours de professionnalisation.

Autres

- .....
- .....
- .....

## 3.4 LES CONDITIONS DE RÉUSSITE

En dehors de l'identification des relais, il est nécessaire de vérifier que les conditions suivantes sont réunies afin de ne pas impacter la bonne mise en œuvre du futur dispositif.

### ➔ En amont de la formation :

- l'identification des contraintes organisationnelles de la collectivité territoriale ;
- les modalités de mise en œuvre envisageables (lieu, période, durée, moyens mobilisables...) ;
- la nécessaire sensibilisation de tous les acteurs ;
- le pilotage du dispositif par les élues et élus, la DG ou la DRH ;
- la qualité de la communication et de la sensibilisation faites avant la formation ;
- l'engagement tripartite entre l'agent, sa cheffe ou son chef de service et le service de formation (objectifs, assiduité...) ;
- la qualité de la communication, notamment sur l'intitulé de la formation et sur la désignation du public cible doit être soignée. Nommer, par exemple, le dispositif « lutte contre l'illettrisme » peut amener à des stigmatisations de la part des collègues ;
- la transmission par la collectivité au CNFPT de tous les éléments nécessaires afin d'élaborer un dispositif pédagogique adapté aux stagiaires (organigramme, notes de service, feuille de congé).

➔ **Pendant la formation :**

- les retours réguliers et le suivi de la formation au travers de bilans intermédiaires ;
- les moyens accordés en interne pour permettre aux agents de partir en formation ;
- l'implication des encadrants tout au long du dispositif.

➔ **Après la formation :**

- favoriser le transfert des apprentissages sur le poste de travail ;
- promouvoir la parole des agents formés afin d'en convaincre d'autres.

## LES CONTRAINTES

➔ **Les difficultés liées aux agents eux-mêmes :** parler de leur situation, l'appréhension à se rendre en formation, le regard des collègues...

➔ **Les difficultés liées à la constitution des groupes :** réticence des encadrants à libérer les agents pour des raisons de nécessité de service, gestion éventuelle de plusieurs départs en formation dans les services, hétérogénéité des niveaux et donc faible nombre de personnes concernées.

➔ **Les difficultés pratiques ou logistiques :** éloignement géographique du lieu de formation pour les agents.

## ANNEXE 1

# LES QUATRE DEGRÉS DE MAÎTRISE DÉFINIS PAR L'AGENCE NATIONALE DE LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME (ANLCI)

**ATTENTION !** Le terme « illettrisme » est à proscrire, il est préférable de parler de degré de maîtrise de la langue orale ou écrite, des nombres et des opérations simples, des outils numériques courants, de repérage dans l'espace et dans le temps.

DEGRÉ 1	Compétences permettant, de se repérer dans l'univers de l'écrit (identification des signes et des mots), dans l'univers des nombres (base de la numération), dans l'espace et dans le temps, de participer à des échanges oraux avec des questions-réponses simples, etc.
DEGRÉ 2	<p><b>Compétences utilisées pour la vie courante</b></p> <p>Compétences permettant, dans un environnement familier, 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, de se repérer dans l'espace ou dans le temps, d'utiliser des outils numérique, etc.</p> <p>Les personnes concernées s'acheminent vers la mise en place de savoir-faire d'ordre linguistique, cognitif, mathématique, mais ceux-ci sont encore étroitement finalisés sur les situations pratiques de leur vie quotidienne.</p>
DEGRÉ 3	<p><b>Compétences facilitant l'action dans des situations variées</b></p> <p>Ces compétences permettent de lire et d'écrire des textes courts, d'argumenter, de résoudre des problèmes plus complexes, d'utiliser plus largement des supports numériques, etc...</p> <p>Il s'agit d'aller au-delà du pragmatisme quotidien et de se diriger vers plus de distanciation, de transversalité, d'automatisation, vers une appropriation croissante des codes (règles orthographiques, registre de langue...), vers un usage plus systématique d'outils d'appréhension du réel (tableaux, graphiques, schémas...). Le degré est proche du niveau de certification de formation générale.</p>
DEGRÉ 4	<p><b>Compétences renforçant l'autonomie pour agir dans la société de la connaissance</b></p> <p>Ce degré regroupe l'ensemble des compétences nécessaires pour être à l'aise dans la société, s'adapter aux évolutions et continuer à se former. Il correspond au bagage de fin de scolarité obligatoire. Le degré quatre est proche des exigences de formation générale des qualifications de niveau V (CAP, BEP, Brevet des collèges, etc.).</p>

## ANNEXE 2

# 10 MÉTIERS-CIBLES AVEC LEURS ACTIVITÉS PRINCIPALES

### 10 MÉTIERS-CIBLES AVEC LEURS ACTIVITÉS PRINCIPALES :

- Agent de collecte (05C20)
- Agent d'accueil petite enfance (06D23)
- Agent de gestion administrative (05A2)
- Agent d'entretien polyvalent (02C14)
- Ouvrière ou Ouvrier polyvalent de maintenance de bâtiment (09C19)
- Agent de nettoyage (02C20)
- Aide à domicile (11D22)
- Gardienne ou Gardien d'immeubles (05B13)
- Chargé d'accueil (06A02)
- Jardinière ou Jardinier des espaces horticoles et naturels (16C18)

## → AGENT DE COLLECTE (05C20)

### Enlèvement et collecte des déchets ménagers et assimilés, ou ceux issus du tri sélectif

- Soulever les conteneurs (tri sélectif) et les charger sur le lève-conteneur
- Remettre les conteneurs en lieu et place
- Déblayer la chaussée en cas de déversement

### Surveillance des risques liés à la circulation, à la collecte, ou au déchargement

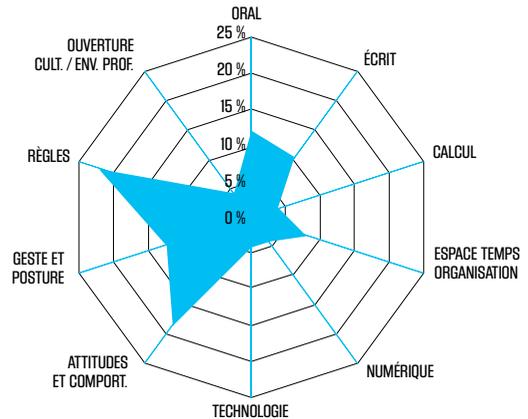
- Respecter l'ordre de collecte et le planning prévu
- Observer les rues et les véhicules
- Respecter les usagers et éviter les nuisances sonores, etc.
- Assister la conductrice ou le conducteur dans ses manœuvres
- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité des risques liés à la manipulation des déchets
- Mettre en œuvre les consignes de sécurité et prévenir les risques liés à la circulation et aux manœuvres du véhicule

### Vérification des déchets collectés et identification des dépôts sauvages

- Effectuer à la source un contrôle de premier niveau des déchets collectés : contrôle des bacs de tri et contrôle des déchets ménagers collectés
- Visualiser les conteneurs et les bacs, vérifier la qualité du tri des déchets collectés
- Refuser de collecter les déchets non conformes aux normes et le signaler à sa hiérarchie
- Signaler à sa hiérarchie la présence de dépôts sauvages et les difficultés rencontrées
- Conseiller les usagers pour améliorer la qualité du tri (initiative d'une intervention de premier niveau à titre préventif ou curatif)

### Entretien, suivi et nettoyage du matériel de collecte

- Nettoyer les matériels de collecte et vérifier leur bon fonctionnement
- Remplir les documents de suivi et renseigner les statistiques de tonnage, etc.



**SAVOIRS MOBILISÉS**



## AGENT D'ACCUEIL PETITE ENFANCE (06D23)

### Accueil des enfants, des parents ou substituts parentaux

- Identifier les besoins (physiques, moteurs et affectifs) de l'enfant de 0 à 6 ans
- Aider l'enfant à s'insérer dans la vie sociale
- Etablir une relation de confiance avec les parents
- Prendre en compte les différences entre les enfants et parents
- Repérer et signaler les enfants en détresse
- Communiquer avec la famille au quotidien

### Création et mise en œuvre des conditions nécessaires au bien-être des enfants

- Aménager des espaces de vie (repos, repas, jeux, etc.) adaptés aux besoins individuels et collectifs des enfants
- Proposer à l'enfant un système de relations assurant sa sécurité affective et physique
- Utiliser les appareils de mesure et de pesée
- Réaliser les soins courants d'hygiène de l'enfant

### Aide à l'enfant dans l'acquisition de l'autonomie

- Aider l'enfant à progressivement acquérir des gestes et comportements autonomes
- Adopter et maintenir des attitudes éducatives conformément au projet de la structure

### Elaboration et mise en œuvre des projets d'activités des enfants

- Elaborer des projets d'activités en lien avec les projets pédagogiques
- Organiser et animer des jeux, des ateliers d'éveil et d'expression
- Gérer les conflits entre les enfants

### Préparation des repas

- Elaborer les repas en tenant compte des règles de base en diététique

### Mise en œuvre des règles de sécurité et d'hygiène

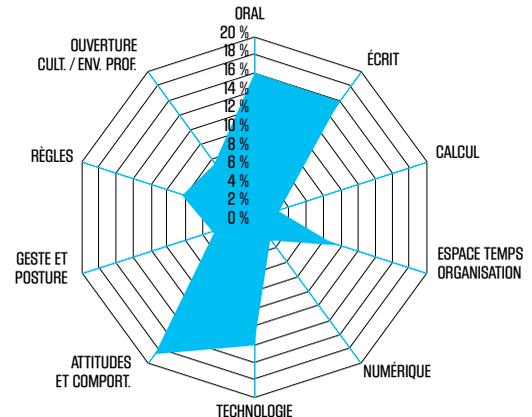
- Désinfecter et protéger les plaies, estimer une poussée de fièvre, suivre l'état général de l'enfant
- Repérer les signes de mal-être et rassurer l'enfant (sous la surveillance d'un responsable ou des parents)
- Assurer la sécurité et prévenir l'accident
- Alerter et réagir en cas d'accident

### Aménagement, nettoyage et désinfection des espaces de vie de l'enfant et du matériel

- Assurer l'hygiène et l'entretien des lieux de vie de l'enfant et du matériel mis à disposition par la structure
- Suivre le stock des produits d'entretien
- Appliquer le protocole d'entretien de la structure

### Transmission d'informations

- Recevoir et transmettre un message
- Rechercher, sélectionner et traiter une information
- Rendre compte de manière écrite et orale
- **Participation à l'élaboration du projet d'établissement**
- Situer sa fonction et son rôle dans un établissement, un service, une équipe pluridisciplinaire
- Participer au travail de l'équipe et aux réunions
- Organiser un programme de travail en fonction des besoins du (ou des) enfant(s) et de la collectivité
- Rendre compte d'observations et d'activités effectuées



**SAVOIRS MOBILISÉS**



## AGENT DE GESTION ADMINISTRATIVE (05A2)

### Réception des appels téléphoniques

- Comprendre les demandes
- S'exprimer correctement à l'oral et par écrit
- Recevoir, filtrer et réorienter les appels téléphoniques

### Réception, traitement et diffusion d'informations

- Appréhender le caractère d'urgence des informations à transmettre
- Rechercher et diffuser des informations
- Trier, photocopier et assembler des documents

### Réalisation de travaux bureautiques

- Prendre des notes et mettre en forme tous types de courriers
- Recevoir, filtrer et réorienter les courriers électroniques
- Réaliser la saisie de documents de formes et contenus divers

### Suivi de la planification des réunions et de l'agenda de l'équipe

- Prendre des notes lors des réunions de l'équipe
- Respecter les délais de transmission de documents avant les réunions
- Gérer les agendas de l'équipe et prendre des rendez-vous en fonction des priorités et échéances

### Tri, classement et archivage de documents

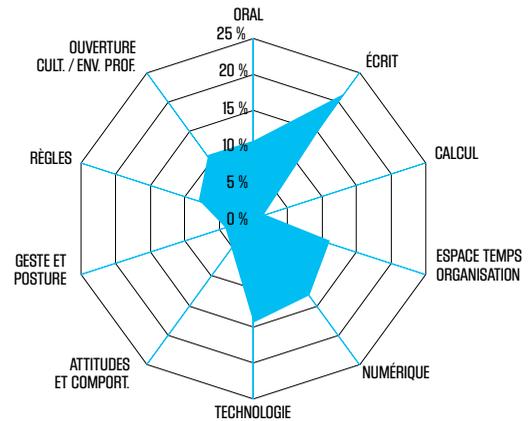
- Classer et ordonner les dossiers et documents de manière simple et accessible à tous
- Opérer un tri régulier parmi les dossiers et documents
- Anticiper les commandes de fournitures en vue du classement ou de l'archivage

### Suivi et mise en forme des dossiers administratifs

- Comprendre les demandes
- Rechercher des informations, notamment réglementaires
- Vérifier la validité des informations traitées
- Mettre en forme et présenter des dossiers

### Exécution et suivi des procédures et décisions administratives

- Vérifier la conformité des procédures administratives
- Préparer les documents de suivi des décisions administratives



**SAVOIRS MOBILISÉS**



## AGENT D'ENTRETIEN POLYVALENT (O2C14)

### Nettoyage des locaux administratifs, techniques ou spécialisés

- Organiser méthodiquement son travail en fonction du planning et des consignes orales ou écrites
- Manipuler et porter des matériels et des machines
- Effectuer le choix et le dosage des produits en fonction des surfaces à traiter
- Lire les étiquettes et respecter les consignes d'utilisation
- Aspirer, balayer, laver, dépoussiérer des locaux et des surfaces
- Identifier les différents matériaux
- Respecter les conditions d'utilisation des produits
- Différencier les produits acides et alcalins

### Tri et évacuation des déchets courants

- Changer les sacs poubelles
- Opérer le tri sélectif
- Répartir les différents déchets dans les conteneurs adaptés

### Contrôle de l'état de propreté des locaux

- Vérifier l'état de propreté des locaux
- Identifier les surfaces à désinfecter
- Respecter la discrétion requise lors des interventions dans les locaux occupés
- Détecter les anomalies ou dysfonctionnements et les signaler aux professionnels compétents

### Entretien courant et rangement du matériel utilisé

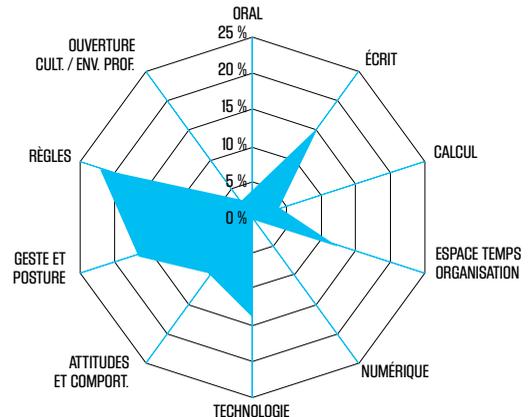
- Nettoyer les matériels et les machines après usage
- Ranger méthodiquement les produits après utilisation

### Contrôle de l'approvisionnement en matériel et produits

- Vérifier la quantité et la qualité des produits
- Identifier les signes de péremption d'un produit

### Lavage, repassage et petit entretien de linge, de vêtements

- Nettoyer, raccommoder, repasser le linge de maison
- Vérifier l'état d'hygiène de la literie et des locaux d'internats
- Désinfecter la literie, le linge de maison et les vêtements
- Réaliser des travaux de confection-couture d'ouvrages simples en tissu
- Assurer le suivi des entrées et sorties des pièces de linge et vêtements



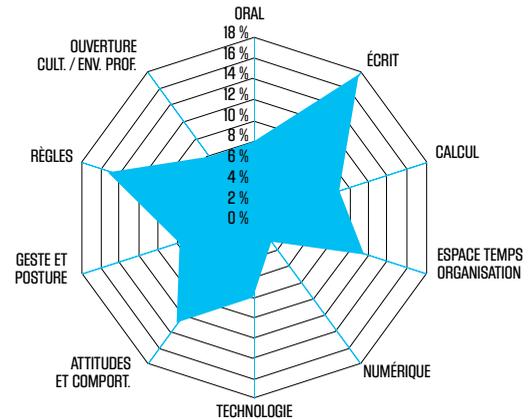
**SAVOIRS MOBILISÉS**



## OUVRIÈRE OU OUVRIER POLYVALENT DE MAINTENANCE DE BÂTIMENT (O9C19)

### Diagnostic et contrôle des équipements relevant de sa (ou ses) spécialité(s)

- Informer les différents responsables des contraintes techniques inhérentes à certains choix
- Appliquer les normes et techniques de mises en œuvre des matériaux et matériels
- Détecter les dysfonctionnements dans un bâtiment
- Diagnostiquer la limite au-delà de laquelle l'appel à un spécialiste est indispensable
- Prendre l'initiative d'une intervention de maintenance courante à titre préventif ou curatif
- Appliquer la réglementation des établissements recevant du public
- Rendre compte à la hiérarchie
- Saisir et évaluer le déroulement des opérations d'entretien



**SAVOIRS MOBILISÉS**

### Travaux d'entretien courant des équipements

- Lire et comprendre un plan
- Effectuer un petit relevé de plan, effectuer un croquis côté
- Lire, comprendre et appliquer des consignes de sécurité
- Participer aux réunions de chantiers
- Coordonner son intervention avec d'autres corps de métiers
- Effectuer les travaux courants se rapportant à l'entretien des bâtiments et équipements (maçonnerie, plâtrerie, peinture, électricité, plomberie, chauffage, menuiserie, métallerie)
- Utiliser le matériel pour travaux en hauteur
- Conduire un véhicule

### Relations avec les usagers et utilisateurs

- Informer les usagers et utilisateurs des travaux programmés et/ou en cours
- Appliquer, faire appliquer les règles et consignes de sécurité liées aux travaux en cours dans les bâtiments

### Utilisation et maintenance courante de l'outillage

- Détecter les dysfonctionnements du matériel
- Lire et comprendre une notice d'entretien
- Assurer la maintenance courante de l'outillage
- Nettoyer et entretenir les outils et équipements mis à disposition

### Contrôle de l'approvisionnement en matériels et produits

- Gérer un stock
- Etablir un bon de commande

## ➔ AGENT DE NETTOIEMENT (O2C20)

### Nettoieement des voies, espaces publics et ouvrages d'art

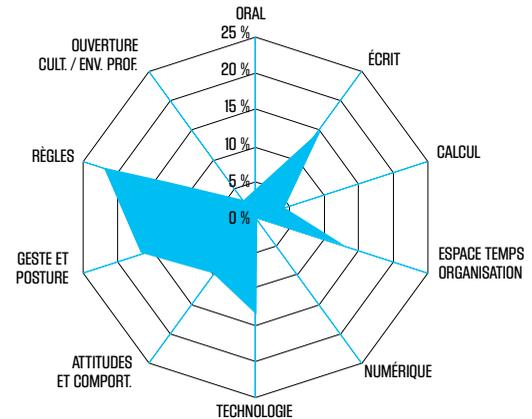
- Nettoyer par balayage manuel ou mécanisé
- Laver à grande eau
- Vider et nettoyer les corbeilles à papier
- Enlever les déchets (dépôts sauvage, encombrants, sacs, etc.)
- Ramasser les feuilles mortes
- Désherber manuellement ou chimiquement la voirie
- Enlever par lavage ou aspiration les déjections canines
- Déneiger les voies de circulation et les trottoirs des services publics

### Surveillance de la propreté des espaces publics et sensibilisation des usagers

- Surveiller et alerter de la présence de dépôts sauvages
- Repérer les pollutions ou dégradations des espaces publics
- Observer les lieux d'implantation des corbeilles à papier et vérifier leur adéquation aux besoins du public
- Rendre compte à sa hiérarchie des dégâts constatés sur le secteur
- Prendre l'initiative d'une intervention de premier niveau à titre préventif ou curatif
- Expliquer à la population de manière précise les règles de propreté et d'hygiène sur la voie publique

### Suivi et entretien des équipements et matériels

- Utiliser les produits et matériels d'entretien et de nettoyage des voies et espaces publics
- Désinfecter et entretenir les matériels
- Respecter les règles de sécurité liées à la manipulation de produits dangereux
- Signaler son intervention par une signalisation
- Ranger les objets déplacés après intervention
- Lire et comprendre une notice d'entretien, une consigne de sécurité, un plan
- Détecter les anomalies des équipements et les risques d'accidents



**SAVOIRS MOBILISÉS**

## ➔ AIDE À DOMICILE (11 D22)

### Accompagnement et aide aux personnes dans la vie quotidienne

- Evaluer le degré d'autonomie de la personne et respecter ses souhaits, goûts et habitudes
- Adapter les techniques de mobilisation en fonction du degré de dépendance
- Aider à l'habillage et au déshabillage et veiller à la propreté du linge
- Apporter un soutien lors de la toilette et du repas (prise de médicaments, fonctions d'élimination)
- Faire les courses en respectant quantité et qualité des produits

### Aide à l'aménagement et à l'entretien du cadre de vie

- Effectuer les tâches ménagères courantes (lit, ménage, lessives, couture, repas, etc.)
- Organiser son travail et gérer son temps
- Gérer les stocks et assurer l'approvisionnement en produits d'entretien
- Ordonner le logement à des fins d'amélioration du confort et de la sécurité et en prévention des accidents domestiques

### Aide au maintien de la vie sociale et relationnelle

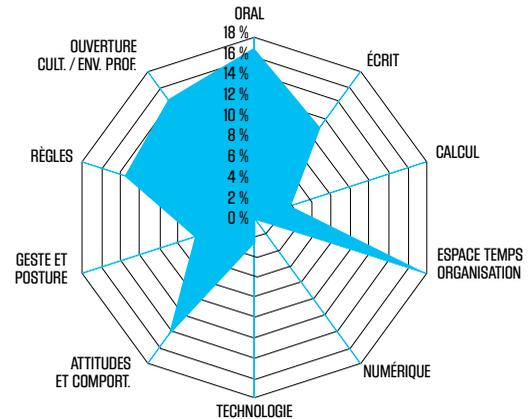
- Stimuler et faciliter les échanges sociaux
- Informer sur l'évolution de la situation de la personne
- Conserver la bonne distance avec la famille
- Faciliter le maintien des relations extérieures de la personne (médicales, amicales, etc.)
- Stimuler la participation de la personne à des activités associatives, culturelles, citoyennes et de loisirs
- Accompagner la personne lors de promenades

### Participation à la prévention de la maltraitance des personnes vulnérables

- Développer l'accès à l'information et l'accès aux droits
- Repérer les signes de maltraitance

### Diagnostic des situations d'urgence, formulation et transmission de propositions

- Proposer des solutions et des adaptations afin d'apporter un meilleur service à la personne
- Articuler son intervention en coordination avec les autres services de la collectivité ou d'autres intervenants



**SAVOIRS MOBILISÉS**



## GARDIENNE OU GARDIEN D'IMMEUBLES (05B13)

### Surveillance de la propreté et de la salubrité de l'immeuble et des abords

- Contrôler l'entretien, le nettoyage, la désinfection, l'hygiène des locaux et des espaces
- Organiser la collecte sélective

### Réalisation de travaux de première maintenance et de travaux techniques spécialisés

- Gérer le stock de produits d'entretien
- Réaliser les travaux nécessaires (peinture, menuiserie, électricité, plomberie, serrurerie) selon les ordres reçus ou les travaux d'urgence en fonction des compétences de l'agent

### Surveillance de la sécurité de l'état du bâti et des espaces extérieurs

- Détecter les anomalies des bâtiments et les risques d'accidents
- Rédiger des descriptions utilisables par les techniciens
- Communiquer sur les programmes de travaux
- Gérer un planning de travaux

### Prévention et sécurisation des équipements et des installations

- Faire respecter le règlement intérieur et les règles de sécurité
- Intervenir en cas de sinistre ou accident

### Accueil, information, orientation et conseil aux locataires et aux intervenants extérieurs

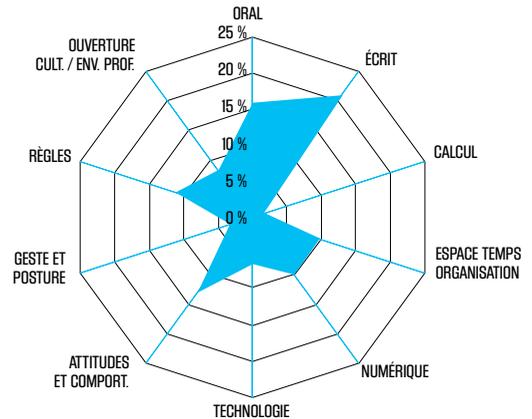
- Conseiller et orienter les locataires en matière de loyers, assurances, aides au logement, sinistres

### Gestion locative et commerciale

- Gérer les entrées et sorties des locataires
- Emettre un avis sur l'affectation des logements

### Prévention, écoute et médiation sociale

- Réaliser une veille sociale du quartier
- Sensibiliser les habitants à la vie du quartier
- Repérer les comportements à risques, dialoguer et réguler les conflits de voisinage et troubles divers



**SAVOIRS MOBILISÉS**

## ➔ CHARGÉ D'ACCUEIL (06A02)

### Accueil du public sur place ou par téléphone

- Accueillir le public avec amabilité
- S'exprimer clairement
- Reformuler les demandes (par écrit ou par oral)
- Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques
- Traduire le vocabulaire professionnel en langage clair et compréhensible par tous
- Gérer les situations de stress

### Renseignement du public sur place ou par téléphone

- Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence
- Comprendre une langue étrangère
- Rechercher et mettre en relation des correspondants (standard téléphonique, annuaire, internet)

### Orientation du public vers les services ou organismes

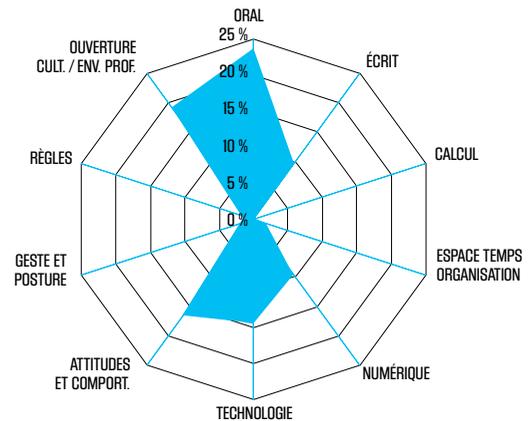
- Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité
- Désigner, le cas échéant, le bon interlocuteur

### Constitution, actualisation et diffusion d'un fonds de documentation

- Rechercher, sélectionner et synthétiser des documents

### Affichage d'informations

- Diffuser des informations ou des documents par voie d'affichage ou au sein des services



**SAVOIRS MOBILISÉS**

## ➔ JARDINIÈRE OU JARDINIER DES ESPACES HORTICOLES ET NATURELS (16C18)

### Entretien général en fonction des spécificités biologiques et paysagères du site

- Appliquer les obligations réglementaires liées aux sites
- Prévenir les risques naturels et d'accidents sur le site

### Préservation de la qualité des sites et prévention des risques

- Exécuter le plan ou contrat de gestion du site
- Organiser les activités selon les circonstances climatiques, techniques, matérielles
- Exécuter des chantiers d'entretien et d'aménagement à partir d'un plan et d'un programme de travail
- Conduire un élevage et/ou une production agricole ou végétale
- Mettre en œuvre un plan de désherbage global du site
- Appliquer les règles de sécurité collectives et individuelles dans le cadre de l'utilisation des matériels, des outils et des produits
- Relever les incidents et les dysfonctionnements et en alerter les responsables
- Gérer les déchets produits sur le site et les valoriser dans les filières appropriées

### Entretien des équipements

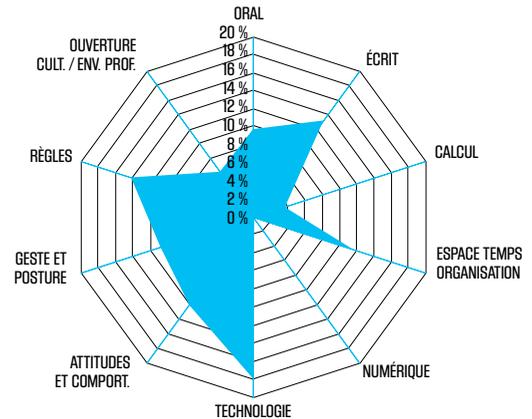
- Détecter les dysfonctionnements du matériel utilisé
- Nettoyer et entretenir les outils et équipements mis à disposition
- Suivre l'exécution des travaux en régie et les prestations
- Assurer un suivi des événements ordinaires et exceptionnels et le transmettre au service selon une procédure définie
- Tenir des fiches ou tableaux d'entretien des aménagements, équipements et matériels
- Rédiger des documents administratifs, bons de commande, de réception de matériaux

### Suivi des travaux sur le site

- Suivre l'exécution des travaux en régie et les prestations
- Assurer un suivi des événements ordinaires et exceptionnels et le transmettre au service selon une procédure définie
- Tenir des fiches ou tableaux d'entretien des aménagements, équipements et matériels
- Rédiger des documents administratifs, bons de commande, de réception de matériaux
- Préparer un site à l'ouverture au public

### Participation à l'accueil du public

- Préparer un site à l'ouverture au public
- Informer les publics et les visiteurs des conditions et horaires d'ouverture
- Faire appliquer et expliquer aux usagers les consignes définies pour chacun des sites
- Informer le public sur le patrimoine naturel du site
- Participer à des manifestations occasionnelles ou permanentes



**SAVOIRS MOBILISÉS**



**POUR ALLER PLUS LOIN  
RETROUVEZ  
LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME :  
« ILLETTRISME, TERRITORIAUX, NOUS AGISSONS »  
SUR [WWW.CNFPT.FR](http://WWW.CNFPT.FR) RUBRIQUE PUBLICATION**



Ce guide est l'émanation d'une fusion de deux guides rédigés par la délégation Première-Couronne et Rhône Alpes-Lyon.

**CENTRE NATIONAL DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE**  
80, RUE DE REUILLY  
CS 41232 - 75578 PARIS CEDEX 12  
TÉL. : 01 55 27 44 00 - FAX : 01 55 27 44 07  
[WWW.CNFPT.FR](http://WWW.CNFPT.FR)