

AID de Nivelles • ALE d'Orp-Jauche • APIDES asbl • CADRECI asbl • CEFO du Brabant wallon  
F du Brabant wallon • FOREM Conseil (SRP) • FOREM Conseil (FPS) du Brabant wallon • LEE  
é chrétienne • SJBw... **Les partenaires du Dispositif territorial de Charleroi**  
ançaise) • CEFA du Hainaut Sud (Communauté française) • CEFO de Charleroi • Centre PME  
e Charleroi • Ecole industrielle de Gilly • Ecole industrielle de Jumet • Ecole industrielle et  
Hainaut • MIREC • Promotion sociale de Couillet • Promotion sociale de Gilly • Promotion  
**du Dispositif territorial du Hainaut occidental :** Administration communale  
othèque publique de Mouscron • Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage  
du Hainaut occidental • Centre de formation et de réadaptation professionnelle (CHRP) de  
S de la Communauté française de Mouscron • Centre PMS de Leuze-Ath • Centre PMS libre  
CIEP MOC du Hainaut occidental • Collège technique Saint-Henri de Mouscron • Conseil de  
du Hainaut occidental • CSEF de Mouscron-Comines • CSEF de Tournai-Ath-Lessines • Declic  
ron - Comines  
aires (Wallonie  
on du Hainaut  
a Communauté  
enseignement  
ert Interim de  
asbl de Tournai  
de Tournai et  
n de Mouscron  
a Communauté  
cs de Wallonie



## Les dispositifs territoriaux pour le droit à l'alphabétisation et la prise en compte des personnes illettrées

Un partenariat régional et sous-régional wallon  
pour lutter contre l'analphabétisme

de Mouscron • Solid'Es, groupe d'apprenants LEE Hainaut occidental • SOS Dépannage asbl  
rim de Mouscron et Tournai • ULM La Madeleine de Tournai • Vie Féminine Région picarde...  
nde • CEFO de La Louvière • CSEF de la Région du Centre (La Louvière) • École Alpha de la  
**Les partenaires du Dispositif territorial de Liège - Huy - Waremme :**  
REM Conseil SRP • FOREM Conseil CAP • La Bobine asbl – LEE Liège-Huy-Waremme • Maison  
**bourg :** Article 27 asbl Cellule Nord-Luxembourg, Somme Leuze • Bibliothèque publique de  
t • CEFA du Sud-Luxembourg • CEFA de l'InDSé Bastogne • CEFO du Luxembourg belge •  
uxembourg asbl • CPAS d'Arlon • CPAS d'Aubange • CPAS de Fauvillers • CPAS de Libramont  
GTB du Luxembourg • FOREM Conseil d'Arlon • Haute Ecole Robert Schuman • Haute Ecole  
de l'Enseignement en Communauté Française • Institut Centre Ardenne (ICA) • INTEGRA +  
ploi et formation professionnelle) • Mirelux • Miroir Vagabond • Province de Luxembourg •  
**Mons :** Borinage 2000 asbl • CIEP MOC de Mons • CSEF de Mons • En Avant asbl • FOREM  
ntaine • LEE Centre Mons Borinage • Trace Intérim... **Les partenaires du Dispositif**  
e d'action interculturelle de la province de Namur (CAI) • Centre de médiation des gens du  
Conseil (SRP) • Groupe Alpha de Gembloux • La Farandole asbl • LEE Namur • NATISE sclr-  
Adecco Intérim • Athénée royal Thil Lorain • CEFA Sainte-Claire • CEFO de Verviers • Centre  
rs – CRVI • CSC • CSEF de Verviers • Défis-Vesdre • FGTB • FOREM Conseil (SAP) • FOREM  
n parler, groupe d'apprenants • Maison de l'Égalité des Chances • Maison médicale Mosaïque  
de Quartier de Mangombroux • SIMA asbl • Spa Coordination Service • Ville de Spa • Ville  
onnes handicapées • Centre de coordination et de gestion des programmes européens (CCG)  
FOREM • LEE en Wallonie... **Le partenaire transnational :** Amiens Avenir Jeunes

Nous remercions pour leur contribution à la réalisation de cette publication : Hanife Catalkaya, Anne Dauby, Catherine Delbar, Vanessa Deom, Caroline Francotte, Caroline Lupant, Jacqueline Masson, Roxane Munaretti, Jean Péters, Dominique Rossi, Robert Samaha, Anne-Claire Simon, Christine Thome et Yolande Thome.

Le contenu de cette brochure est aussi téléchargeable sur le site :  
[http:// wallonie.lire-et-ecrire.be](http://wallonie.lire-et-ecrire.be)

Rédaction : Véronique Dupont et Cécilia Locmant

Graphisme : [mail@bubblemint.be](mailto:mail@bubblemint.be)

Editrice responsable : Anne-Hélène Lulling – Lire et Ecrire en Wallonie a.s.b.l.  
rue Saint-Nicolas, 2 – 5000 Namur  
D/2007/11.247/01

Août 2007

# Table des matières

<b>Introduction</b>	3
<b>Contexte</b>	5
<b>I. Présentation du projet</b>	
1. Origine du projet	
2. Cadre et financement	
3. Genèse du projet en Wallonie	
<b>II. Structuration du projet au niveau sous-régional wallon</b>	7
1. Composition et fonctionnement des dispositifs sous-régionaux	
2. Missions des dispositifs sous-régionaux	
3. Moyens des dispositifs sous-régionaux	
<b>III. Structuration du projet au niveau régional wallon</b>	9
1. Composition et missions du comité de pilotage régional wallon	
2. Moyens affectés à la coordination générale du projet	
3. Les Groupes de travail au niveau sous-régional et régional	
<b>IV. Aperçu des thématiques traitées</b>	11
<b>Présentation des 9 dispositifs territoriaux</b>	13
Le Dispositif territorial du Brabant wallon	13
Les Dispositifs territoriaux du Centre et de Mons Borinage	16
Le Dispositif territorial de Charleroi Sud Hainaut	21
Le Dispositif territorial du Hainaut occidental	25
Le Dispositif territorial de Liège - Huy - Waremme	30
Le Dispositif territorial du Luxembourg	33
Le Dispositif territorial de Namur	36
Le Dispositif territorial de Verviers	40
<b>Synthèse et analyse</b>	44
<b>Liste des partenaires</b>	47



# Introduction

Le travail mené dans le cadre du projet Equal 2 « Dispositifs territoriaux pour le droit à l’alphabétisation et la prise en compte des personnes illettrées » met en réseau à ce jour de multiples partenaires publics ou privés (CPAS, FOREM, Comités subrégionaux, syndicats, associations à vocation sociale, Entreprises de Formation par le Travail, Organismes d’Insertion Socioprofessionnelle). Ces partenaires ont pour objectif de construire une véritable politique autour du droit à l’alphabétisation.

Les diverses actions menées à titre collectif ou spécifique grâce à cette mise en réseau consistent à :

- optimaliser la quantité, la qualité, et la diversité de l’offre de formation;
- disposer d’une meilleure connaissance du public;
- veiller à l’élaboration d’outils divers;
- aboutir à une meilleure prise en compte des personnes en situation d’illettrisme.

Depuis le lancement du projet en 2005, c’est donc une réelle dynamique partenariale qui s’est mise progressivement en place tant au niveau sous-régional que régional wallon. Aujourd’hui ce sont près de 150 partenaires qui se mobilisent autour de la question de l’illettrisme dans neuf sous-régions de la Wallonie. L’ensemble du projet est coordonné par Lire et Ecrire en Wallonie.

A travers la possibilité de financement complémentaire destiné à diffuser et à communiquer les travaux menés dans le cadre d’Equal, nous souhaitons mettre en place un outil, un « guide » diffusant et capitalisant les acquis que nous avons tirés de cette expérience. Il s’agit pour l’ensemble des partenaires du projet de pérenniser cette action en la décrivant, la modélisant, l’analysant et, enfin, en établissant des recommandations. Nous pensons en effet que l’expérience que nous menons s’inscrit directement dans l’action « Lutter contre l’analphabétisme » du Plan Stratégique Transversal 3 - Inclusion sociale du Gouvernement wallon. Ce travail d’analyse et de modélisation autour de la problématique de la mise en réseau et de la coordination des actions sur le terrain rejoint également les préoccupations du Comité de pilotage de la Conférence interministérielle sur l’alphabétisation. Par ailleurs, notre travail devrait appuyer tout opérateur ou partenaire intéressé à développer un travail de mise en réseau quel que soit son champ d’action ou d’intervention.

Pour ce faire, nous avons recueilli, sous forme d’entretiens mutuels, les pratiques et recommandations issues des responsables de projet de chaque dispositif sous-régional. Nous avons réécrit ces entretiens en faisant apparaître la genèse du projet, le constat de départ étayant le développement du dispositif, les actions et les recommandations. Nous avons également procédé à l’interview de partenaires en veillant à ce que l’échantillon soit représentatif de leur diversité.

Cette publication comporte quatre parties :

- une présentation « théorique » des dispositifs sous-régionaux et de la structure régionale;
- une présentation de chaque dispositif sous-régional;
- une synthèse de l’action menée;
- une liste des partenaires de chaque dispositif et de Lire et Ecrire en Wallonie, coordinateur du projet.

Nous vous en souhaitons bonne lecture !



# Contexte

## I. Présentation du projet

### 1. Origine du projet

Le point de départ du projet « Dispositifs territoriaux » peut se résumer comme suit : faire reculer l'analphabétisme en explorant de nouveaux moyens de lutte contre les exclusions pour faciliter l'accès à l'emploi et à la formation des publics en difficulté de lecture et d'écriture. Lancé en janvier 2005, ce projet, financé par le Fonds social européen (FSE) a pour but de réunir un ensemble d'acteurs-clés présents au sein d'une zone géographique déterminée pour leur permettre d'agir et de s'engager de manière plus cohérente et efficace dans le domaine de la lutte contre l'analphabétisme. Ce projet s'appuie sur un constat : notre société est, en effet, incapable de garantir la participation de tous et toutes à la vie sociale, culturelle, économique et démocratique. Aujourd'hui, aussi choquant que cela puisse paraître, de nombreux jeunes continuent à sortir de l'école illettrés, les personnes analphabètes ne parviennent pas à exercer leurs droits de citoyen, les adultes peu qualifiés n'ont toujours pas accès à l'emploi et à la formation. La liste des exclusions qui touchent ces publics est longue.

Un second constat vient renforcer cette volonté d'agir : le fait que les organismes ou les associations qui touchent un public faiblement scolarisé n'ont pas nécessairement conscience des difficultés de lecture et d'écriture de ces personnes. Dès lors, pour toucher les personnes en situation d'illettrisme « là où elles sont », pour développer des moyens de lutte contre l'illettrisme, il est nécessaire que ces organismes ou associations prennent conscience de cette réalité afin qu'ils deviennent « acteurs » de changement.

Pour faire bouger les choses, changer les regards, améliorer les pratiques, il y a donc lieu de créer un réseau de partenaires capables de soutenir la personne en situation d'illettrisme. Ce partenariat doit être multidimensionnel, c'est-à-dire fondé sur des partenaires issus de secteurs différents et couvrir l'ensemble du territoire concerné. Le réseau ne doit pas être centré exclusivement sur l'offre de formation mais doit surtout veiller à la prévention et à la détection de l'analphabétisme et au soutien apporté aux opérateurs de première ligne.

### 2. Cadre et financement

Le projet « Dispositifs territoriaux pour le droit à l'alphabétisation et la prise en compte des personnes illettrées » est un programme expérimental financé par le Fonds social européen dans le cadre d'Equal pour la période du premier janvier 2005 à fin 2007. Equal est un programme européen qui promeut des pratiques nouvelles de lutte contre les discriminations et les inégalités de toute nature, en relation avec le marché du travail. Ce programme se distingue des autres programmes structurels classiques du FSE par sa dimension de « laboratoire », ce qu'on appelle aussi « le principe d'innovation » et par l'accent mis sur la coopération active entre Etats membres, c'est-à-dire le principe de coopération transnationale. Il privilégie également quatre autres principes-clés : l'approche partenariale, la diffusion et l'intégration des résultats dans les politiques de l'emploi (action de mainstreaming), la participation active des partenaires, la prise en compte de l'égalité des chances entre hommes et femmes. En Belgique, les autorités francophones et germanophones ont décidé de concentrer les moyens attribués par le FSE autour de cinq thèmes spécifiques : l'employabilité, l'entreprenariat, l'adaptabilité, l'égalité des chances et les demandeurs d'asile.

### 3. Genèse du projet en Wallonie

Le projet Equal de Lire et Ecrire au niveau wallon s'inspire des conclusions et observations tirées d'une première expérience pilote menée en Hainaut occidental dans le cadre d'un financement sous Equal 1.

Le projet a été déposé au niveau européen par les huit régionales de Lire et Ecrire et les deux comités subrégionaux du Hainaut occidental représentés par le Forem. Il a été coordonné par Lire et Ecrire en Wallonie.

Dès le lancement de cette initiative limitée dans le temps, l'objectif était de faire la preuve de l'utilité de l'action et d'associer pleinement d'autres partenaires au niveau sous-régional. C'est ainsi qu'avant le dépôt du dossier, une présentation globale du projet a eu lieu pour recueillir l'avis et l'adhésion de partenaires potentiels interpellés par la question de l'illettrisme et désireux de se mobiliser.

D'emblée, le projet vise également à renforcer l'autonomie et l'implication des personnes en situation d'illettrisme qui en sont les bénéficiaires.

Le projet s'est concrétisé par la création de neuf structures : les dispositifs sous-régionaux (constitués des partenaires locaux) au sein desquels, une instance d'opérationnalisation (le «bureau» voir ci-dessous) rassemble quelques partenaires en vue du pilotage des initiatives menées dans le dispositif sous-régional.

L'action se déroule sur un territoire circonscrit : la Région wallonne et se calque sur le territoire des huit régionales de Lire et Ecrire. En ce qui concerne le Centre Mons Borinage, un dispositif sous-régional a été créé à Mons et l'autre à La Louvière.

Les dispositifs prennent leur ancrage dans le territoire du/de :

- Brabant wallon
- Charleroi Sud Hainaut
- Hainaut occidental
- La Louvière
- Liège - Huy - Waremme
- Luxembourg
- Mons
- Namur
- Verviers

Le comité de pilotage régional wallon impulse les lignes de conduite transversales et veille à la cohérence de l'action.

## II. Structuration du projet au niveau sous-régional wallon

### 1. Composition et fonctionnement des dispositifs sous-régionaux

Les partenaires invités à participer au dispositif relèvent de la sphère :

- administrative : mutuelles, communes, provinces;
- culturelle : bibliothèques, associations, médiathèques, télévisions communautaires;
- associative : associations émanant du champ de l'éducation permanente, de la sphère sociale...;
- médicale : maisons médicales;
- sociale : centres régionaux d'intégration, centres de médiation sociale, maisons d'accueil, centre de médiation des gens du voyage, services sociaux de mobilité en région rurale, CPAS;
- insertion/emploi : EFT, OISP, régies de quartier, Forem, ALE, maisons de l'emploi, CEFO, CSEF;
- entreprises : rattachées au domaine des titres-services, entreprises d'insertion ou entreprises de travail intérimaire;
- enseignement : centres psycho médico sociaux, centres de formation en alternance, établissements d'enseignement, promotion sociale;
- syndicale;
- pénitentiaire;
- et bien évidemment des apprenants en alphabétisation.

La présidence des dispositifs est généralement assumée par une institution publique ou non-marchande. Certains dispositifs ont mis en place un règlement d'ordre intérieur (ROI) pour faciliter les relations et liaisons entre partenaires et instances.

Chaque comité de pilotage sous-régional, composé de l'ensemble des partenaires, est appuyé par un comité de pilotage restreint («le bureau») qui opérationnalise les orientations et décisions du comité de pilotage sous-régional. A partir du constat partagé par tous les partenaires, il y a lieu de mettre en commun énergies et ressources pour construire des actions collectives faisant reculer l'illettrisme.

C'est ainsi qu'au niveau sous-régional, Lire et Ecrire est présent au comité de pilotage et au comité de pilotage restreint. Ces instances jouent un rôle de coordination de l'action au plan local. Lire et Ecrire est donc garant du processus.

Le partenariat est toujours ouvert. Il existe des relations égalitaires entre les partenaires, avec des rôles différents.

### 2. Missions des dispositifs sous-régionaux

A partir d'un constat de départ local partagé et construit par tous les partenaires autour des questions relatives à l'illettrisme, le dispositif sous-régional vise à :

- réaliser un diagnostic sur la situation des besoins locaux en matière d'alphabétisation;
- optimiser la quantité, la qualité et la diversité de l'offre de formation;
- disposer d'une meilleure connaissance du public;
- aboutir à une meilleure prise en compte des besoins des personnes en situation d'illettrisme pour une meilleure insertion sur le marché de l'emploi et de la formation notamment;
- systématiser les échanges de bonnes pratiques à l'échelle locale et régionale en vue de dupliquer ces expériences dans d'autres territoires;
- veiller à l'élaboration d'outils divers pour une meilleure prise en compte de l'illettrisme;
- construire une véritable action autour du droit à l'alphabétisation dans le bassin sous-régional et au plan wallon.

Il ne s'agit ni d'un programme ni d'un produit fini mais bien d'un partenariat égalitaire fondé sur une démarche de construction commune, sur la « co-construction » d'outils et de pratiques par les partenaires. C'est bien à partir du constat de départ réalisé, de manière quantitative et qualitative, par tous les partenaires pour inventorier les situations concrètes insatisfaisantes (entraînement mental <sup>(1)</sup>) par rapport à la prise en compte de l'illettrisme, que sont alors par la suite cernées les thématiques à traiter et à approfondir prioritairement par des groupes de travail ouverts à tous et toutes. Une convention de partenariat existe entre les partenaires.

### 3. Moyens des dispositifs sous-régionaux

Le soutien financier du projet a permis à Lire et Ecrire d'affecter à chaque dispositif sous-régional un responsable de projet à concurrence de 2/3 ETP en moyenne. Ce dernier a pour mission de :

- animer les dispositifs sous-régionaux pour compte de tous;
- coordonner l'action des dispositifs sous-régionaux;
- être un garant méthodologique et opérationnel;
- communiquer en interne et externe;
- assurer un appui administratif et rédactionnel;
- analyser les besoins des partenaires;
- faire des liens avec la coordination wallonne (informer, alimenter, échanger), pour susciter des synergies avec d'autres dispositifs (PST3, DIISP, etc.) en Région wallonne.

*(1) L'entraînement mental (EM) désigne une méthode particulière pour déterminer une action à entreprendre face à une situation concrète insatisfaisante. C'est une technique qui vise à mettre en place des actions de changement par une prise de décision rationnelle d'un groupe, en prenant conscience des aspects affectifs, des stéréotypes, des interprétations hâtives, des projections idéologiques plus ou moins dogmatiques et des réflexes routiniers.*

## III Structuration du projet au niveau régional wallon

### 1. Composition et missions du comité de pilotage régional wallon

Le comité de pilotage régional wallon rassemble des représentants des dispositifs sous-régionaux et d'institutions wallonnes ou européennes, c'est-à-dire quelque 150 partenaires. Le comité de pilotage régional wallon se réunit en moyenne tous les trois mois et compte une trentaine de membres.

Il intègre les éléments transversaux, assure le suivi des missions effectuées pour compte de tous par le coordinateur du projet Equal, la mutualisation des questions et résultats des dispositifs locaux et sous-régionaux, l'élaboration de positions communes qui concernent l'ensemble des dispositifs sous-régionaux, la structuration de liens entre eux.

L'impulsion, la coordination générale du projet, l'appui aux dispositifs sous-régionaux sont assumés par Lire et Ecrire en Wallonie, coordinateur du projet Equal.

### 2. Moyens affectés à la coordination générale du projet

Pratiquement, c'est Lire et Ecrire en Wallonie, qui, en tant que coordinateur du projet, en assume l'orchestration.

Le financement du projet permet à Lire et Écrire en Wallonie d'affecter un temps plein pour :

- assumer la coordination et l'impulsion générale, l'administration, les négociations interrégionales;
- mutualiser ce qui se passe dans les dispositifs sous-régionaux;
- soutenir et accompagner chaque dispositif sous-régional;
- organiser la circulation de l'information;
- assurer la cohérence de fond entre tous les dispositifs;
- accomplir le travail administratif et financier;
- animer des réunions de coordination mensuelles qui rassemblent les responsables de projet afin de procéder à un état d'avancement des travaux, de dégager des préoccupations communes, de veiller à leur accompagnement méthodologique, d'établir des liens de transversalité.

### 3. Les Groupes de travail au niveau sous-régional et régional

Trois grands axes sont traités au sein de l'ensemble des dispositifs sous-régionaux et au niveau régional wallon.

Il s'agit de :

- la prévention ou comment aboutir à « une école de la réussite pour tous »;
- l'offre de formation en alphabétisation qui devrait être de qualité, décentralisée, renforcée, diversifiée;
- la prise en compte des personnes illettrées, des réalités quotidiennes rencontrées dans les services publics, les associations, les syndicats, les entreprises, les écoles, par la modification des pratiques et de la communication. Pour que chacun puisse faire valoir ses droits au logement, au travail, à la santé, à la culture... même s'il ne sait pas lire ou écrire.

Des thématiques transversales sont par ailleurs présentes également : la participation des personnes illettrées, la question du genre et de l'égalité des chances, la dimension transnationale.

- C'est ainsi qu'au niveau transnational, le travail mené avec notre partenaire « Amiens Avenir Jeunes » a eu pour objectif, d'une part de travailler ensemble la mutualisation, l'échange, l'analyse et l'évaluation des pratiques de sensibilisation et de communication à destination des travailleurs et des entreprises concernant l'entrée en formation des travailleurs en difficulté de lecture et d'écriture. D'autre part, il s'agissait de mutualiser, d'analyser et d'évaluer des pratiques pédagogiques concernant le contenu des formations en compétences de base pour des travailleurs illettrés. Ce travail a été réalisé par Lire et Ecrire en Wallonie en étroite collaboration avec Lire et Ecrire en Hainaut occidental.
- La question du genre a été travaillée en partant de la réalité des partenaires de chaque dispositif et en s'interrogeant sur la question de la double exclusion (être femme et en difficulté de lecture et d'écriture).

- La participation des personnes apprenantes, quant à elle, est une dimension essentielle du projet. Il s'agit de prendre en compte les personnes pour lesquelles le projet a été construit et de s'appuyer sur leur dynamique car elles sont les meilleurs témoins de l'intérêt des actions et acteurs potentiels d'une dynamique au-delà de la formation.

Selon les réalités sous-régionales, le constat de départ effectué, les difficultés et priorités identifiées par les partenaires, des groupes de travail thématiques ont été créés. Ces groupes de travail rassemblent les partenaires intéressés, définissent des cahiers de charge, déclinent des actions. Des liens entre les sous-groupes de travail ont été initiés au niveau régional wallon et des thématiques communes sont traitées au plan sous-régional. C'est ainsi que les dispositifs sous-régionaux dont les groupes de travail portent sur l'accueil se réunissent ponctuellement pour confronter leurs travaux. Il s'agit essentiellement des dispositifs sous-régionaux du Brabant wallon, du Luxembourg, de Mons, de La Louvière, de Charleroi et de Liège. Le point IV reprend un aperçu synthétique des sous-groupes de travail menés dans chaque dispositif.

## IV. Aperçu des thématiques traitées

Thèmes traités	Objectifs recherchés	Dispositifs concernés
Culture	Rendre la culture accessible aux publics en situation d'illettrisme.  Promouvoir un événement relatif à cet objectif.	Luxembourg
Monde du travail	Rechercher à sensibiliser les employeurs potentiels à la question de l'illettrisme en entreprise, inventorier les obstacles et appuis à apporter.	Namur, Luxembourg, Verviers
Enseignement	Sensibiliser le monde de l'enseignement en matière de prévention.  Développer des actions locales.  Construire des méthodologies adaptées à l'apprentissage.	Luxembourg, Verviers, Hainaut occidental
Ruralité	Prendre en compte les spécificités du milieu rural et les obstacles rencontrés en matière d'entrée en formation, de rencontre de la demande des publics ruraux.	Namur
Accueil/Orientation/Formation	Aborder les problèmes concrets rencontrés à l'accueil par les publics en situation d'illettrisme.  Promouvoir des actions, inventorier les services pour changer les pratiques.	Luxembourg, Charleroi, La Louvière, Mons, Brabant wallon, Liège
Filières et passerelles en matière de formation	S'interroger sur les perspectives de formation des personnes en situation d'illettrisme, sur l'accessibilité de l'offre de formation pour adultes, proposer un cadre d'action et des solutions pour les opérateurs locaux.	Brabant wallon, Namur
Offre et demande de formation	Examiner comment concilier l'offre et la demande de formation des personnes, relever les obstacles.	Verviers



# Présentation des 9 dispositifs territoriaux

## Le Dispositif territorial du Brabant wallon

*Avec sa vingtaine de partenaires, le Dispositif du Brabant wallon a travaillé prioritairement les thématiques des passerelles et des filières ainsi que celles de l'accueil et de l'orientation. Les résultats des enquêtes menées pour initier les débats au sein du Dispo révèlent de réelles discriminations. Les critères de réussite de mise à l'emploi et à la formation qui sont imposés à un nombre croissant d'opérateurs laissent même supposer que, dans un proche avenir, les publics en difficultés de lecture et d'écriture qui souhaitent rejoindre une formation ou un emploi en seront définitivement exclus... L'accueil des publics en difficulté de lecture et d'écriture doit devenir également une source de préoccupation et de réflexion.*

### Genèse du projet

Avant le lancement du projet Equal, Lire et Ecrire (LEE) Brabant wallon entretenait différents partenariats, formels ou informels, avec des associations liées à l'insertion professionnelle et à la formation. Avec la création du dispositif territorial, l'association a très logiquement élargi ses contacts à d'autres opérateurs. En septembre 2005, elle a organisé une première réunion d'information (150 personnes invitées, 25 présentes) dont l'ensemble des associations et services publics ou privés de la région. L'objectif de cette réunion était de présenter le dispositif (ainsi que la méthode de la co-construction) et de motiver les gens à y adhérer.

### Constat de départ

Soucieux de cibler les attentes des personnes présentes, LEE Brabant wallon a organisé une seconde réunion où se sont retrouvés une vingtaine de partenaires, représentants du secteur de l'éducation permanente, des Organismes d'Insertion Socioprofessionnelle (OISP), des Maisons de l'emploi, du FOREM (via le Comité subrégional de l'emploi et de la formation, le Service des relations partenariales, les Carrefour Emploi Formation), d'un syndicat et d'une mutuelle. Son but ? Déterminer, en quoi, chaque organisation présente, était réellement concernée par l'illettrisme. A l'issue de cette rencontre, deux thématiques ont émergé: les besoins en matière de repérage-accueil-orientation et les questions d'orientation et de passerelles vers des formations plus qualifiantes.

### Structure et fonctionnement du partenariat

L'existence d'une structure prédéfinie (un chronogramme, un partenariat de développement <sup>(1)</sup>, etc.) ainsi que la présence des représentants du FOREM ont, au départ, apporté une meilleure crédibilité au projet. Les partenaires du Dispo se sont réunis à intervalles réguliers au sein d'un comité de pilotage, de groupes de travail et de réunions plénières. Comme dans beaucoup d'autres dispositifs, maintenir la même assiduité aux réunions sur une aussi longue période n'a pas toujours été facile et certaines relances (via des courriers, contacts téléphoniques) se sont souvent avérées nécessaires pour motiver à nouveau certains partenaires. La méthodologie de la co-construction a permis de faire avancer la réflexion et le travail. Toutefois, il s'est avéré plus approprié de l'utiliser au sein d'un comité de pilotage avec 3 personnes autour de la table qu'en réunion plénière avec 20. Malgré sa volonté d'intervenir en tant que « simple » partenaire au sein du dispositif, le responsable de projet reconnaît que LEE a souvent été identifié comme un partenaire « privilégié qui coordonnait, organisait et était financé pour ce faire ». La méthode de l'entraînement mental lui a donc permis d'analyser et de résoudre différentes situations complexes, mais il a estimé ne pas disposer des compétences suffisantes pour pouvoir, lui-même, l'utiliser avec l'ensemble des membres du Dispo. Néanmoins, en octobre 2006, au cours d'une réunion plénière, l'entraînement mental a été utile pour relancer et dynamiser les travaux, puis les enquêtes (voir ci-dessous). Les conclusions tirées grâce à l'emploi de cette méthodologie ont également permis de définir des pistes de poursuite et les objectifs du Forum organisé en septembre 2007. Les systèmes d'organisation interne de certains opérateurs qui sont soit, très hiérarchisés, soit peu habitués à dégager du personnel dans une démarche de réflexion (et non pas d'action couplée à un retour immédiat pour le partenaire) ont été, au départ, identifiés comme des freins possibles à la réalisation des objectifs de ce partenariat. Il semble que l'implication et la motivation des personnes ont permis de dépasser ce type d'obstacles. La dimension régionale est un autre élément qui aurait dû être mieux prise en compte dans la mise sur pied du Dispo. La province du Brabant wallon est en effet à la fois une région très étendue d'Est en Ouest (ce qui

*(1) Le partenariat de développement est une méthodologie propre au projet Equal. Il vise à optimiser les liens entre les partenaires participant au projet.*

suppose des problèmes de mobilité) et très contrastée sur le plan socio-économique. Ce sont ces spécificités régionales et l'impossibilité pour la régionale de LEE de dégager du temps pour encadrer la mise sur pied d'un groupe d'apprenants qui expliquent aussi, en partie, la difficulté de rendre plus effective la participation de ces derniers au sein du projet Equal.

Le comité de pilotage a élu une présidente, issue du CSEF du Brabant wallon. Ce sont la présidente et le responsable du projet qui ont été chargés de veiller à la bonne marche du dispositif. Ils doivent également transmettre l'information aux différents groupes. Malgré la présence de représentants institutionnels d'organisations partenaires, l'idée d'élaborer un règlement d'ordre intérieur a été écartée, certains partenaires jugeant inutile « de vouloir faire compliqué alors qu'on pouvait faire simple » ; Au cours du processus, certains opérateurs (notamment des EFT), contactés dans le cadre d'un questionnaire plus large (voir paragraphe ci-dessous) ont demandé à adhérer au projet.

## Axes de travail

Deux groupes de travail ont été créés suite aux besoins exprimés par les partenaires lors des deux réunions de démarrage du projet et faisant suite aux enquêtes.

### 1/Groupe de travail *Passerelles et filières*

Ce groupe s'est penché sur la difficulté, pour les personnes analphabètes, de trouver des passerelles entre les formations alpha et les formations qualifiantes. Le groupe a réalisé une enquête dans les EFT, AID, ALE et CEFA de la province pour déterminer quels étaient les prérequis exigés ainsi que les manques constatés. Plusieurs questions portaient également sur les souhaits et suggestions des opérateurs de formation pour tenter d'améliorer cette difficile transition. Très intéressés par le sujet, certains ont décidé de rejoindre le Dispo après cette entrevue. Cette enquête a clairement fait apparaître un écart entre les compétences acquises à la fin des formations alpha et les seuils d'accès des formations professionnelles qualifiantes.

### 2/Groupe de travail *Accueil-orientation*

Ce groupe a réalisé une enquête afin de déterminer à quel moment, au sein de différents services publics, l'accueil des personnes analphabètes se passait « bien » ou « moins bien ». Les résultats de cette enquête réalisée auprès d'apprenants de LEE ont démontré que les personnes analphabètes étaient en difficulté partout où l'écrit était utilisé. Certains agents relais ont également exprimé leurs propres difficultés à aborder le sujet avec les personnes analphabètes et à communiquer efficacement avec elles. L'objectif final de ce travail est d'interpeller les différentes administrations concernées et d'essayer de mettre en place, avec elles, des pratiques plus adaptées.

## Bilan

Le cadre très structuré du Dispo et cette volonté d'agir « ensemble » pour faire reculer l'illettrisme ont été des éléments jugés très positifs. Le partenariat s'est construit autour d'une dynamique participative, mais le responsable de projet constate que sa position en tant que représentant de LEE ...financé « pour faire le travail »



**Interview** Véronique Cantineau,  
Centre socialiste d'éducation permanente (CESEP)

*Pourquoi avez-vous décidé de rejoindre le Dispo ?*

Nous avons constaté que les personnes qui sortaient d'une formation alpha et qui venaient suivre des cours dans notre centre étaient, soit refusées lors de la sélection, soit acceptées mais en grande difficulté. Beaucoup de formateurs étaient pourtant convaincus qu'il s'agissait d'un public auquel nous devions nous adresser. C'est à peu près à ce moment que nous avons entendu parler de l'appel à projets Equal. Nous voulions essayer de rentrer un dossier pour créer une passerelle préqualifiante. Nous avons alors appris qu'un partenariat se constituait autour de la question de l'illettrisme et nous l'avons rejoint.

*Quel bilan retirez-vous de cette expérience ?*

La dynamique participative correspondait à celle suivie par une partie de notre équipe pédagogique, mais elle avait aussi comme désavantage de prendre beaucoup de temps. A chaque réunion, il fallait réexpliquer ce que nous avions fait aux nouveaux arrivants ou aux absents, dont parfois aussi le CESEP faisait partie, je dois bien le reconnaître. Au bout du compte, nous avons néanmoins pu mettre sur pied plusieurs projets. Cette mise en réseau a donc joué pour nous un rôle facilitateur.

*Qu'attendez-vous pour demain ?*

Ce serait intéressant que l'expérience continue. La dynamique mise en place devrait nous permettre de créer de nouveaux projets, mais aussi de rester attentifs aux besoins et actions qui existent. Pour avoir un peu de recul par rapport à ce qui a été réalisé, nous devrions aussi pouvoir avoir des échanges et observer nos pratiques.

a parfois complexifié sa mission. En tant que porteur du projet, c'est tout naturellement vers LEE Brabant wallon que convergent beaucoup d'attentes (endosser le poste de la présidence, nourrir le projet, etc.). Comme tous les autres dispositifs territoriaux, le Dispo du Brabant wallon a dû faire face à la défection de plusieurs de ses partenaires. Par contre, de nouveaux venus ont intégré le dispositif en cours de processus, et ce à leur propre demande. Les spécificités régionales de la province sont des éléments qui ont eu des répercussions sur la manière de concevoir les actions à mener et les enjeux à atteindre. Dans ce cas précis, les problèmes de mobilité et l'éclatement de l'offre à travers un territoire très étendu ont été des obstacles à une réelle participation des apprenants. A un niveau plus politique, les responsables du Dispo font deux constats. Ils estiment

important que dans l'avenir le thème de la prévention soit abordé en ciblant à la fois des acteurs comme l'école mais aussi les plannings familiaux, les PMS, etc. LEE Brabant wallon se dit enfin, de plus en plus inquiet, de la tendance générale qui fait qu'au niveau des OISP - mais aussi d'autres organismes de formation ou d'insertion - ces derniers sont de plus en plus soumis à des critères de réussite de mise à l'emploi. Cette donnée doit être prise en compte dans une action future car elle implique que les publics analphabètes, qui sont souvent les plus loin de l'emploi, seront dans l'avenir les plus difficilement « insérables ».



**Interview** Stéphane Tonneau,  
Maison de l'emploi de Perwez

*Pourquoi avez-vous décidé de rejoindre le Dispo ?*

Nous cherchions à nous rapprocher des publics en difficulté, c'est-à-dire aussi bien des personnes peu qualifiées que des personnes en situation d'illettrisme. Notre souhait, c'était de savoir comment mieux les identifier et mieux communiquer avec elles et bien sûr aussi réfléchir à comment mettre des choses en place pour les aider.

*Quel bilan retirez-vous de cette action ?*

Un des aspects positifs de ce partenariat, c'est qu'il permet de créer des liens avec des gens avec lesquels on n'a pas l'habitude de collaborer. Le projet permet également, en confrontant les points de vue des uns et des autres, d'avoir un autre regard sur les personnes illettrées. Au sein du FOR-REM, nous sommes aujourd'hui mieux sensibilisés à cette problématique. Je pense que ce n'est pas le cas de tous les opérateurs de l'insertion socioprofessionnelle, car tous ne se sont pas impliqués dans le projet Equal. Un élément important pour moi serait aussi de sensibiliser les communes, les représentants des Conseils de l'aide sociale des CPAS, etc. Selon moi, la participation des agents relais des services publics et des assistants sociaux des CPAS à des réunions à Wavre ou à Nivelles pour réfléchir à la manière de lutter contre l'illettrisme est essentielle car cela nous permet de prendre du recul et de mettre des actions en place.

*Qu'attendez-vous pour demain ?*

Nous venons d'inaugurer une borne multimédia au sein de la Maison de l'emploi de Perwez. Nous aimerions pouvoir prendre connaissance du travail réalisé au Hainaut occidental sur une signalétique adaptée aux personnes en difficulté de lecture et d'écriture afin de pouvoir mettre ces signalétiques chez les partenaires, voire les institutions publiques. Nous avons également formalisé un accord qui nous engage à poursuivre cette expérience partenariale dans l'hypothèse où elle s'avérerait avoir une suite.

Les diverses productions des groupes de travail sont disponibles sur simple demande à Lire et Ecrire Brabant wallon - 067 84 09 46 - brabant.wallon@lire-et-ecrire.be

Responsable de projet du Dispo du Brabant wallon : Jean Péters

La liste des partenaires du dispositif se trouve en page 47

# Les Dispositifs territoriaux du Centre et de Mons Borinage

*Les Dispositifs territoriaux de la région du Centre et de Mons Borinage ont adhéré au choix de la co-construction comme principe gouvernant les débats et les actions à entreprendre. Leurs membres ont décidé de traiter, sur un pied d'égalité, chaque partenaire ayant voix égale dans tout processus de réflexion, de proposition et d'action.*

## Genèse du projet

La mise en place des dispositifs territoriaux de cette région s'est appuyée sur des réseaux préexistants. En effet, le Ciep Alpha et LEE participent de longue date à un réseau d'opérateurs alpha et ces partenaires ont rapidement été rejoints par d'autres structures intéressées par le projet, les Comités subrégionaux de l'emploi et la formation (CSEF) des deux sous-régions et le service des relations partenariales du FOREM de Mons dont les contacts partenariaux furent fort utiles pour les élargissements qui suivirent.

Certains partenaires qui rejoignirent ensuite les dispositifs sont par ailleurs des partenaires réguliers ou occasionnels pour l'un ou l'autre projet, des structures partenariales de départ. Citons, de manière non exhaustive, le Carrefour Emploi Formation (CEFO), l'école alpha de la Ligue des Familles, Symbiose, pour le dispositif de la région du Centre, Borinage 2000, l'ALE de Mons pour le dispositif du Borinage. La mise en place des dispositifs territoriaux a donc permis d'élargir des champs partenariaux préexistants vers des opérateurs dont l'action propre ne concerne pas directement ou exclusivement l'alphabétisation (par exemple, le CPAS de Seneffe, l'Institut d'Enseignement de la Promotion Sociale de Colfontaine, Trace Interim, En Avant, SOS Dépannage Social, etc.) et ainsi d'ouvrir de nouveaux angles de vues comme de traiter de nouvelles thématiques.

Pour des raisons de cohérence géographique, il a été décidé d'emblée de constituer deux dispositifs territoriaux distincts. L'un pour la région de Mons Borinage Hauts Pays et l'autre pour la région du Centre.

Lire et Ecrire (LEE) Centre Mons Borinage a initié le projet. Les CSEF y ont trouvé un intérêt naturel de par leur rôle de coordination des opérateurs de formation dans le cadre du Dispositif Intégré d'Insertion Socio-professionnelle (DIISP). Le projet Equal 2 a été présenté à Mons et dans la Région du Centre à de nombreux opérateurs, sur base de contacts des CSEF et d'adresses de réseaux partenariaux préexistants : bibliothèques, centres régionaux d'intégration, etc.

Le large éventail des partenaires représentés a été un élément facilitateur à la participation de chacun d'entre eux. Certains opérateurs avaient ainsi l'occasion de travailler pour la première fois avec d'autres partenaires éventuels. Chacun a vu, dans sa participation au projet, l'occasion d'amener une dimension complémentaire à ses champs d'action. Les partenaires qui ont adhéré aux dispositifs territoriaux estimaient que « s'arrimer à un tel projet pouvait avoir un sens par rapport à leurs pratiques de terrain ».

Pour les opérateurs d'insertion qui éprouvent des difficultés de différentes natures face aux personnes en difficulté de lecture et d'écriture, il était important de réfléchir à l'orientation de ce public et, pour cela, de le rencontrer comme d'échanger autour de ces questions avec les autres opérateurs. Pour les partenaires plus



**Interview** Jean-Philippe Kestemont,  
CEFO de La Louvière

*Pourquoi avez-vous décidé de rejoindre le Dispo ?*

Une de préoccupations de tout centre de documentation et d'information est de rentrer en contact avec l'ensemble des bénéficiaires. Et une des spécificités de notre centre est de vouloir toucher les personnes les plus éloignées de l'emploi. Le fait que le public bénéficiaire soit représenté physiquement aux réunions a été déterminant dans notre volonté de participer au projet.

*Quel bilan retirez-vous de cette expérience ?*

On a pu échanger sur cette problématique avec des professionnels, des non professionnels et des personnes en difficulté. Néanmoins, on aimerait pouvoir toucher les institutions et les acteurs de terrain qui ne font pas partie du groupe.

*Qu'attendez-vous pour demain ?*

Que nos constats et nos réflexions soient écoutés et entendus à la fois par les politiques et les acteurs de terrain. A mon niveau, je voudrais interpeller les professionnels que je rencontre et pour le dispositif, il serait nécessaire d'interpeller un cercle plus large de partenaires potentiels.

directement liés à l’alphabétisation, l’intérêt était donc de voir évoluer le travail des dispositifs sur la question de la « représentation » des personnes en situation d’illettrisme et de servir de relais entre le travail du dispositif et le point de vue des apprenants, en ce qui concerne la prise en compte de leurs besoins. C’est par ailleurs ces partenaires qui ont facilité la participation d’apprenants dans le dispositif de Mons Borinage.

## Constat de départ

Dans la Région de Mons Borinage, le projet a débuté sur le constat fait par les partenaires institutionnels, en partant de leur expérience et de leurs connaissances. Ces constats ont ensuite été confrontés aux personnes en difficulté de lecture et d’écriture par le biais des opérateurs en alphabétisation. Le public en difficulté de lecture et d’écriture n’est pas, jusqu’ici, devenu partenaire à part entière du dispositif territorial mais des personnes, apprenantes ou ayant été apprenantes dans les formations de Lire et Écrire Centre Mons Borinage, ont été régulièrement invitées et consultées à diverses étapes des réunions du dispositif.

Dans la Région du Centre, l’association ATD Quart Monde est rapidement devenue partenaire associé du projet, permettant ainsi une participation régulière de personnes en difficulté de lecture et d’écriture et/ou des militants les représentant. Le constat de départ a donc été fait sur base des difficultés rencontrées par les personnes elles-mêmes.

Si les partenaires qui composent le dispositif partenarial sont au départ uniquement des partenaires institutionnels, le constat qui sera fait portera sur les difficultés, non pas des personnes illettrées, mais des institutions elles-mêmes, difficultés qu’elles vont poser autour de la gestion des relations qu’elles ont avec ce public particulier. Néanmoins, cela ne remet pas en cause la validité du processus qui remplacera plus tard et raisonnablement

la personne illettrée au centre du dispositif. A contrario, si les partenaires autour de la table incluent dès le départ des personnes illettrées ou des militants qui parlent en leur nom, le constat qui sera fait mentionnera d’emblée les difficultés rencontrées et exprimées par le public lui-même.

Tant à Mons que dans la Région du Centre, la participation du public cible a été relevé comme l’un des points décisifs dans la « réussite » du projet. Le dispositif de Mons a regretté de ne pas avoir pu mettre en œuvre cette participation dès le départ. Il est à noter que cette participation demande une exigence de préparation, de suivi et d’attention particulière (par exemple, quant à l’utilisation du vocabulaire utilisé lors des réunions) afin de donner à ces rencontres une réelle dimension participative.

## Structure et fonctionnement du partenariat

Du point de vue opérationnel, les travaux des 2 dispositifs de Mons Borinage et du Centre se sont déroulés dans les mêmes conditions spatiales et temporelles : une demi journée de travail sur base mensuelle, dans une salle de réunion proposée par l’un ou l’autre des partenaires du dispositif. L’ordre du jour et le compte-rendu des travaux étaient proposés par l’animateur et validés par l’ensemble des partenaires présents.

Pour les deux dispositifs, il a été décidé que tout le travail se faisait uniquement en plénière. En effet, demander aux partenaires de « produire » en dehors de ces séances s’est révélé difficile, faute de temps disponible hors réunions. Néanmoins, le Dispositif de Mons a, en plus des séances plénières, mis en place un bureau qui avait pour rôle de préparer le travail de la séance suivante.



**Interview** Bernard Lévêque,  
CSEF de La Louvière

*Pourquoi avez-vous décidé de rejoindre le Dispo ?*

Parce que c’est dans les missions du Comité subrégional de l’emploi et de la formation de faciliter tout ce qui peut être partenariat. C’était donc normal que l’on y participe.

*Quel bilan retirez-vous de cette expérience ?*

Un besoin de recul

*Qu’attendez-vous pour demain ?*

Que le but du dispo soit atteint et qu’il y ait une plus grande prise en compte de l’illettrisme par les professionnels de la région. Ils devraient être mieux conscientisés et, dès lors, utiliser les outils qu’on leur donne. Mais j’aimerais aussi que les personnes en situation d’illettrisme prennent conscience de la nécessité d’en parler aux professionnels qu’elles rencontrent pour permettre une meilleure communication.

Le travailleur participant est mandaté par sa structure et donc la représente, cela ne l'empêche pas de donner son propre avis relatif à la question abordée. Il est important que les partenaires s'approprient le dispositif qu'ils intègrent, en redéfinissant eux-mêmes la nature de leur mission, afin de se donner plus de chances de former une vraie équipe. Un autre point concernant le partenariat a été soulevé : la définition des rôles de chacun. Il est apparu, lors des évaluations, que le fait que chaque partenaire connaisse les autres, leur institution et leur rôle au sein du dispositif était un élément qui pouvait faciliter le fonctionnement de celui-ci.

Au début du projet, le rôle que souhaitait tenir LEE n'était pas toujours clairement perçu. Ainsi, l'optique de co-construction soutenue par LEE, avec parfois un retrait volontairement affiché afin de ne pas faire peser de manière trop significative le point de vue de l'opérateur alpha lors des constats ou de la définition des objectifs, a pu soulever quelques incompréhensions.

Au fur et à mesure du temps, les deux dispositifs ont vécu une érosion de la présence de partenaires, pour se stabiliser sur des groupes plus restreints de personnes régulièrement présentes. C'est un phénomène d'usure courant dans un projet partenarial qui vise le long terme. Une des causes est due, sans nul doute, au fait que la plupart des partenaires institutionnels qui faisaient partie du dispositif avaient envie de pousser celui-ci vers l'action le plus tôt possible. Les travailleurs qui sont physiquement présents aux réunions doivent régulièrement rendre compte aux institutions dont ils sont les mandataires. Celles-ci attendent naturellement des résultats concrets rapides, pour confirmer la décision de leur engagement dans le dispositif et les ressources qu'ils y consacrent. A partir de janvier 2007, la fréquence des réunions a doublé, notamment parce que les dispositifs sont tous deux rentrés dans une phase de réalisation concrète.

## Axes de travail

Plusieurs thématiques ont été dégagées dans chacun des deux dispositifs (les passerelles, l'accès à l'information, la sensibilisation, l'accès à l'emploi, l'accompagnement, le regard, la coordination des actions) mais celle de l'accueil a été retenue comme prioritaire car elle concernait l'ensemble des partenaires. En effet, tout le monde a connu une ou plusieurs situations d'accueil, soit en tant qu'accueillant, soit en tant que personne accueillie. De plus, l'accueil constitue le premier contact et donc un moment essentiel entre la personne en difficulté de lecture et d'écriture et l'institution.

Chacun des deux dispositifs a voulu concrétiser ses réflexions par la création d'un outil, qui a pris une forme différente selon le dispositif concerné. Bien que le point de départ soit le même (la volonté d'améliorer l'accueil des personnes illettrées), à l'arrivée les projets sont différents.

Le Dispositif de Mons a réfléchi à la réalisation d'un répertoire qui présenterait de façon simple et claire les différentes institutions ou associations qui sont amenées à recevoir des personnes en situation d'illettrisme. L'objectif est double : faciliter les démarches d'un public qui parfois se perd dans les couloirs et les méandres institutionnels d'une part et d'autre part sensibiliser les « professionnels de l'accueil ». Pour cela, un guide



**Interview** Nadia Owdenko,  
Ecole alpha de la Ligue des familles de La Louvière

*Pourquoi avez-vous décidé de rejoindre le Dispo ?*

Parce qu'il me semblait normal de participer à ce genre de dispositif surtout parce que des personnes concernées par la problématique de l'analphabétisme y seraient présentes et qu'il est difficile d'entendre leurs témoignages à d'autres occasions. D'ailleurs, je n'ai pas considéré ces rencontres comme des réunions mais plus comme une formation.

*Quel bilan retirez-vous de cette expérience ?*

J'ai beaucoup apprécié la méthodologie, mais pour pouvoir l'utiliser, il est nécessaire de disposer de plus de temps. Les premières réunions étaient vraiment des réunions de recherche et de réflexion. La rigueur de la méthodologie était adéquate aux objectifs du projet.

Le but des réunions était aussi de rencontrer d'autres opérateurs et je regrette que le dispositif ait perdu l'ouverture et la diversité des partenaires dont il disposait au départ. Le dispositif n'est plus aujourd'hui représentatif de la diversité de l'associatif.

*Qu'attendez-vous pour demain ?*

Une fois que l'on s'engage dans un processus comme celui-là, il faut continuer. Mais je me demande comment faire pour que les personnes qui s'impliquent restent dans le Dispo et soient autorisées par leur hiérarchie à dégager du temps. J'aimerais aussi savoir pourquoi les anciens partenaires ne sont plus venus. Nous devons sans doute mieux conscientiser les partenaires potentiels sur cette dimension de l'investissement temps inhérente au Dispo.

d'utilisation de cet outil à l'usage des professionnels sera prévu ainsi qu'une action de sensibilisation à la prise en compte des difficultés spécifiques des personnes en situation d'illettrisme.

Le Dispositif de la Région du Centre a pour projet la création d'un spectacle de Théâtre Forum pour lequel seraient formées, avec l'aide du Théâtre du Public, des personnes en situation d'illettrisme mais également des « agents d'accueil ». Là aussi, l'objectif principal est double : sensibiliser le public et les « professionnels de l'accueil », et toucher des publics qui ne fréquentent pas nécessairement les lieux culturels classiques (centres culturels, etc.) L'utilisation de la forme « Forum » permettra au spectateur d'intervenir au cours du spectacle, en donnant la possibilité dans la seconde partie du spectacle, de proposer une alternative aux scènes jouées dans la première partie.



### Interview

Bernard Claus, FOREM (SRP) de Mons  
Isabelle Laurent, asbl En Avant de Ghlin  
Sabine Druart, IEPS de Colfontaine  
Roxane Picard, CSEF de Mons

#### *Pourquoi avez-vous décidé de rejoindre le Dispo ?*

Bernard Claus : Parce que mon métier, c'est d'être partout où il y a des réunions d'opérateurs.

Isabelle Laurent et Sabine Druart : Pour rencontrer d'autres opérateurs et échanger avec eux sur la problématique de l'illettrisme.

Roxane Picard : D'un point de vue personnel, après une expérience positive en Hainaut occidental dans le cadre du projet Equal 1, j'avais envie de m'investir dans ce projet dans la région de Mons. D'un point de vue institutionnel, les CSEF ont demandé à être porteurs du projet.

#### *Quel bilan retirez-vous de cette expérience ?*

Bernard Claus : Une grande sensibilisation pour moi et mon institution.

Isabelle Laurent et Sabine Druart : Le dispositif a répondu à mes attentes au niveau de la rencontre des partenaires, de la création d'un réseau d'opérateurs et de la rencontre des personnes en difficulté de lecture et d'écriture.

Tous les partenaires : Le dispositif a permis la création d'un réseau d'opérateurs, mais a eu trop peu d'impacts concrets.

#### *Qu'attendez-vous pour demain ?*

Nous attendons une reprise du dispositif avec la concrétisation de nos réflexions. Nous voudrions notamment que l'existence du dispositif fasse l'objet d'une plus grande publicité, que des outils concrets et utiles soient réalisés et que le réseau puisse s'élargir.

### Bilan

Les 2 dispositifs territoriaux ont adhéré à la méthode de l'entraînement mental proposée par l'initiateur du projet. Cette méthode a pour avantage principal d'inciter les partenaires à respecter une certaine rigueur dans le traitement des problèmes qu'ils analysent, en les conduisant à suivre scrupuleusement un processus prédéfini. Le chargé de mission initial a été formé à l'entraînement mental. Certains partenaires avaient déjà eu, auparavant, l'occasion de travailler avec cette méthode qui avait été présentée lors du démarrage du projet. L'idéal aurait été que l'ensemble des partenaires reçoivent une formation. Les évaluations intermédiaires réalisées dans chaque Dispo montrent que le choix de cette méthodologie n'a pas été fondamentalement remis en cause. Par contre, son utilisation, trop stricte aux yeux des partenaires du dispositif de Mons, a suscité parfois un sentiment d'enlèvement et, par là, un désinvestissement dans la participation active aux réunions.

Plusieurs avantages liés à l'utilisation de cette méthodologie ont toutefois été mis en avant comme sa rigueur, son accessibilité (les institutionnels comme les publics en difficulté de lecture/écriture) et son caractère réfléchi. Un des effets constatés chez les partenaires les plus « assidus » est le suivant : ils passent d'une attente

de « recettes », de solutions pratiques et immédiates, à une réflexion plus en profondeur et à la nécessité de co-construire car les remèdes miracles... n'existent pas.

Par contre, certains partenaires ont considéré la longueur et la rigueur du processus comme des inconvénients. La méthode n'apporte pas de réponse concrète rapide à un problème et elle nécessite une formation préalable. Or, hormis le CSEF de Mons, aucun organisme ne s'est inscrit à la formation proposée par la Coordination wallonne des Dispositifs sous-régionaux, faute de temps, faute de conviction. L'entraînement mental ne donne pas une idée concrète des résultats envisageables. Il est difficile dès lors de solliciter auprès de son propre organisme du temps pour le dispositif. C'est un aspect qu'il faut travailler en informant et sensibilisant mieux encore les responsables des structures.

La co-construction et l'évaluation continuée sont deux concepts méthodologiques fondamentaux pour ces deux dispositifs.

L'évaluation des travaux et des résultats des 2 dispositifs expérimentés a été, dans les faits, quasi permanente. Cette permanence s'explique par la nature même d'un tel projet, qui ambitionnait de faire réfléchir et agir ensemble un nombre important de partenaires dans un esprit de co-construction. En pratique, cela se traduit par la réévaluation régulière des objectifs, des propositions et des travaux de ce dispositif. Cela est naturel et inhérent à tout système qui se construit et évolue dans un esprit volontairement démocratique et éthique. Le risque de dérive d'une saine confrontation des idées à une remise en question fondamentale et trop récurrente des conventions et méthodes convenues ou des acquis précédemment obtenus ne doit pas être négligé. Pour éviter cette situation, tout dispositif doit convenir très tôt des moments et critères précis d'évaluation de ses travaux.

Le dispositif partenarial aura avantage à se munir dès le départ d'une stratégie collectivement concertée et acceptée, qui va faciliter et encadrer la réflexion et l'action entre des partenaires divers, partenaires qui auront ainsi privilégié une approche commune et évité d'imposer celle d'un partenaire particulier ou influent.

Tout dispositif partenarial fraîchement créé commencera par faire le constat de la situation qu'il ambitionne d'améliorer. Il serait vain en effet de réfléchir à un problème avant de s'assurer que problème il y a.

Les problèmes causés par l'illettrisme ne sont ni simples ni simplifiables, il convient au contraire de les déployer et de les analyser dans toute leur complexité. Un dispositif partenarial devra choisir pour premier objectif de déplier complètement la carte des problèmes à résoudre et d'en saisir toutes les causes et les conséquences avant d'entamer la réflexion sur la manière de les résoudre.

Tout dispositif partenarial déterminera prudemment le moment-clé qui marque le passage de l'analyse et de la réflexion à celui de l'action, en gardant à l'esprit qu'un dialogue et une concertation inter partenariale permanente représentent en soi une combinaison réflexion/action, et que le processus mis en œuvre pour faire exister ce dialogue a autant d'importance que tout output qui pourrait en découler.



**Interview** Nuray Alev et Mireille Van Der Goten,  
apprenantes Lire et Ecrire

*Pourquoi avez-vous décidé de rejoindre le Dispo ?*

Pour faire comprendre les difficultés rencontrées par les personnes en difficulté de lecture et d'écriture.

*Quel bilan retirez-vous de cette expérience ?*

Le dispositif nous a permis d'expliquer la situation de ces personnes et, surtout, de faire entendre leurs voix. Néanmoins, nous regrettons de ne pas avoir eu plus de retour des réunions lorsque nous n'étions pas présentes et nous aurions souhaité être davantage impliquées dans le dispositif.

Les diverses productions des groupes de travail sont disponibles sur simple demande à Lire et Ecrire Centre Mons Borinage - 064 31 18 80 - [centre.mons.borinage@lire-et-ecrire.be](mailto:centre.mons.borinage@lire-et-ecrire.be)

Responsables de projet des Dispos de Centre Mons Borinage et de La Louvière :  
Caroline Lupant et Roxane Munaretti

La liste des partenaires du dispositif se trouve en page 47

# Le Dispositif territorial de Charleroi Sud Hainaut

*Le Dispositif de Charleroi Sud Hainaut s'est mis en place après que Lire et Ecrire (LEE) en Wallonie ait déposé le projet « Dispositifs territoriaux » dans le cadre d'Equal 2. Sa création s'est déroulée dans un contexte urbain où la population locale rencontre de fortes difficultés économiques et sociales. C'est dire combien certains partenaires étaient avides de trouver des solutions immédiates aux problèmes d'illettrisme rencontrés par leurs publics. Le lancement du dispositif coïncide également avec la création de la structure autonome de LEE Charleroi Sud Hainaut, jusque-là liée à la Funoc.*

## Genèse du projet

Dès la première réunion de présentation du projet, il a été décidé de construire le dispositif en prenant appui sur la plateforme Français Langue Etrangère (FLE) regroupant les opérateurs de formation FLE de la région. Ceux-ci se sont accordés sur la nécessité de mieux connaître et approcher les opérateurs et initiatives existants localement afin de mieux orienter les personnes apprenantes. L'idée d'une plateforme était également intéressante pour pouvoir envisager et échanger des informations concernant les méthodologies. Mais par la suite, dans l'objectif de ne pas envisager exclusivement la thématique de l'illettrisme sous l'angle unique de la formation, d'autres organismes aux champs d'actions et secteurs diversifiés ont été invités à rejoindre la dynamique.

## Constat de départ

Lors de la première rencontre destinée à présenter le projet Equal en profondeur ainsi que le constat rédigé au niveau wallon par LEE en Wallonie, les participants ont pu émettre des questions, mais également se positionner. Parmi les thématiques qui recueillent d'emblée un certain intérêt auprès des partenaires potentiels, on trouve l'accueil et orientation de même que toutes celles qui touchent à l'insertion socioprofessionnelle. Pour étayer cette première prise de position et dépasser les intuitions de départ, la responsable de projet a programmé par la suite des contacts individuels avec les partenaires futurs afin de cerner rigoureusement des pistes de travail et d'établir progressivement le partenariat Equal. L'objectif était également de visualiser la stratégie à mettre en place pour lancer une véritable dynamique Equal en dehors du travail réalisé dans le cadre de la plateforme FLE. C'est ainsi que des partenaires du monde de l'enseignement, de l'insertion socioprofessionnelle, du monde culturel, des CPAS, des partenaires sociaux...ont été rencontrés pour présenter le projet plus avant et recueillir leurs centres d'intérêts. Sept thématiques ont été retenues à l'issue de ces rencontres : l'information de l'offre de formation des publics en zone rurale, la formation professionnelle accessible à un public en difficulté de lecture et d'écriture, l'emploi, l'accueil, la santé mentale et l'accompagnement global de la personne lors de la formation, l'attractivité du cours de français, l'alphabétisation et les jeunes. Les partenaires se sont attachés durant plusieurs séances de travail à prioriser les pistes d'action et à les conforter. Après de longs débats, c'est la thématique de l'orientation et de l'accueil qui a été privilégiée par les partenaires.

## Structure et fonctionnement du partenariat

Au début de la constitution de la plateforme, le dispositif souhaitait nommer une présidente venant du service des relations partenariales du FOREM Conseil. Cette nomination devait être assortie d'un cahier de charges et un règlement d'ordre intérieur (ROI). Très vite, bien que ces démarches aient été accomplies jusqu'à leur aboutissement, le mode de fonctionnement s'est simplifié. Toutes les décisions se sont prises en séances plénières.

Les membres du dispositif estimaient que le volet institutionnel correspondait plus à des formalités et que l'essentiel était de travailler les objectifs, le contenu du projet. Chaque réunion était cependant minutieusement préparée par la responsable de projet appuyée par la coordinatrice de LEE. Les partenaires étaient en effet consultés avant la réunion et lors de la réunion, parfois par la suite. LEE détenait donc un rôle de moteur et de « préparateur » dans l'animation et la programmation des réunions et travaux. Une bonne partie de la dynamique « dispo » a donc reposé sur le responsable de projet qui s'était entourée des conseillers nécessaires. Les apprenants y ont également endossé un rôle important de partenaire et de consultant. Ces derniers ont participé au dispositif en tant que porte-parole d'un organisme. L'apprenant était une personne « dans un cadre », celui d'Equal, ce qu'étaient finalement aussi les autres partenaires. Les personnes apprenantes ont été impliquées à la production de ce qui était réalisé en tant que personnes les mieux à même de témoigner de leurs difficultés et besoins.

Pour associer pleinement les personnes apprenantes aux travaux du dispositif, des séances de préparation spécifiques aux réunions ont été organisées.

## Axes de travail

Les thématiques qui ont recueilli l'intérêt des partenaires étaient :

- l'accueil et l'orientation;
- la mise à l'emploi de personnes ayant de difficultés de lecture et d'écriture;
- l'insertions socioprofessionnelle – filières et passerelles – portée au sein de la Commission consultative sous-régionale;
- la prévention en milieu scolaire.

Mais c'est la participation de personnes apprenantes issues de la FUNOC et de LEE, qui va orienter les travaux sur une thématique précise : l'accueil et l'orientation. Cette thématique a permis de raviver la dynamique de réseau et de satisfaire la demande des partenaires d'aboutir à un résultat concret. L'accueil est une réalité sur laquelle chaque participant au dispositif détient une prise directe en tant que personne accueillie ou en tant que professionnel d'un organisme dont une partie de ses usagers rencontre des problèmes en lecture et écriture. Cette thématique a également permis de produire des pistes pratiques de solutions.

Plusieurs séances ont été consacrées à une analyse en profondeur des conditions d'un accueil de qualité. La thématique accès à la formation professionnelle et à l'emploi a également été travaillée suivant le même schéma d'animation. Mais l'absence de certains opérateurs, pourtant sollicités et présents lors des séances d'information, n'a pas permis de conduire le sujet vers des pistes de solutions. Chaque partenaire a été invité à analyser les conditions d'accueil présentes dans sa structure. Une grille de lecture et d'interprétation a été élaborée et distribuée aux partenaires. Pour approfondir cette analyse, les partenaires ont souhaité élaborer un guide du bassin de Charleroi reprenant toutes les initiatives de formation et d'emploi accessibles aux personnes en difficulté de lecture et d'écriture. Ce répertoire devait également comporter un inventaire des conditions d'accès aux dispositifs de formation mentionnés dans le guide. C'est une initiative résultant d'une réflexion menée dans le cadre d'un stage étudiant à la Funoc.

Afin de formaliser et diffuser les résultats des travaux, les partenaires ont décidé de produire un outil à destination des agents d'accueil visant une amélioration des pratiques d'accueil au bénéfice des personnes en difficulté de lecture et écriture. Cet outil consiste en une série d'illustrations portant sur quelques situations problématiques vécues de part et d'autre



**Interview Daniel Piron,**  
FGTB de Charleroi

*Pourquoi avez-vous décidé de rejoindre le Dispo ?*

En tant que syndicat, nous sommes bien sur sensibilisés à la problématique de l'analphabétisme car nous partageons cette volonté d'offrir à toutes les personnes en situation d'illettrisme la possibilité de se faire comprendre par la société, en général, et de s'émanciper. Ensuite, nous cherchons à donner aux employés de notre syndicat, notamment ceux du service chômage, des outils pour pouvoir mieux identifier ces personnes et pouvoir les accueillir sans les blesser. A de nombreuses reprises, nous avons pu constater que pour un certain nombre de publics fragilisés, l'accès au chômage posait beaucoup de problèmes. La procédure se fait sur base d'une déclaration sur l'honneur, la formulation des questions n'est pas claire et conduit à des erreurs qui pourraient être ensuite lourdement sanctionnées par l'ONEm.

*Quel bilan retirez-vous de cette expérience ?*

Je trouve que la mise en présence de représentants d'institutions et de personnes analphabètes a permis de mieux s'entendre, de mieux se comprendre. Cette facette du travail a été très enrichissante. Mais j'avoue être quelqu'un d' impatient. Pour moi, ce qui est urgent, c'est un outil qui puisse aider nos agents à mieux déceler et mieux accueillir les personnes en situation d'illettrisme. Je suis bien sûr conscient que cet outil ne résoudra pas tous les problèmes et qu'il nécessite un accompagnement ; Sa réalisation a aussi pris du temps car le cheminement choisi pour le réaliser s'est construit à partir des participants.

*Qu'attendez-vous pour demain ?*

Je pense que cet outil, une fois finalisé, devra être évalué. Nous devons nous poser la question de savoir s'il est efficace, s'il est opérationnel, s'il répond aux attentes de ceux qui l'utilisent et s'il est adapté à ceux à qui il est destiné.

par l'accueillant et la personne accueillie accompagnées d'une série de conseils et bonnes pratiques pour une meilleure prise en compte de la personne illettrée dans les services.

Comme des démarches similaires sur l'accueil étaient réalisées dans les Dispositifs territoriaux de Mons et de La Louvière, décision a été prise par ces dispositifs d'unir leur force pour partager et mutualiser leurs actions et leur analyse. Des échanges d'information et d'outils portant sur cette thématique ont été provoqués. Des rencontres ponctuelles pour faire l'état d'avancement des actions ont été programmées. D'autres dispositifs intéressés par cette thématique pourraient être évidemment associés.

## Bilan

Dans l'expérience menée dans le Dispositif de Charleroi Sud Hainaut, l'impact du poids de la question de l'illettrisme dans la sous-région ne peut être évacué. Face à des publics en situation de grande précarité, un certain nombre d'opérateurs locaux ont avoué leur désarroi. Pour eux, trouver un lieu qui aborde cette

question difficile et complexe leur a permis de témoigner de leur préoccupation mais n'a pas nécessairement répondu à leur demande de trouver des « solutions clés sur porte » pour pallier à l'urgence. C'est pour certains un élément de déception. C'est ce qui a expliqué la désertion de certains partenaires de l'insertion qui auraient souhaité traiter d'emblée certains sujets précis.

Comme dans l'ensemble des autres dispositifs, le fait d'être appuyé par des partenaires connus (le CSEF, la Funoc, le Cefo, le FOREM...) a crédibilisé la démarche. Si certains de ces partenaires participent aux travaux d'autres dispositifs ou coordination, il n'y a cependant pas de concurrence. La philosophie du partenariat au sein d'Equal veut qu'il n'y ait pas double emploi car il y a tellement de travail à réaliser qu'il y a de la place pour tout le monde.

En terme d'animation de réunions, il est essentiel que la personne pressentie pour cette mission dispose d'un bagage institutionnel lui permettant d'appréhender la réalité de sa région. Il s'agit de comprendre les enjeux du bassin sous-régional au regard des institutions et des problèmes présents. Il peut être difficile de mener un projet et de l'orchestrer, il faut pouvoir trouver un dénominateur commun aux partenaires pour maintenir et stabiliser le partenariat. Tous ne sont pas intéressés par le même sujet. Les demandes d'appui à l'animation portent donc sur la connaissance d'éléments de contexte dans lequel se déroule le projet. Il est nécessaire de maîtriser,

pour pouvoir mieux les situer, un certain nombre de législations wallonnes afin d'en cerner les enjeux.

Etre au service de tous et mettre ensemble des partenaires issu de mondes différents peut être insécurisant. Il est, en effet, impératif que les membres du dispositif voient que l'on avance. Cela veut dire pour



**Interview** Martine Denille,  
ALE de Courcelles

*Pourquoi avez-vous décidé de rejoindre le Dispo ?*

On s'est rendu compte que parmi les travailleurs de l'ALE et les gens qui s'inscrivaient à l'agence, il y avait beaucoup de personnes issues d'une population culturellement et socialement très fragilisée. Légalement, comme toute Agence locale pour l'emploi doit consacrer un quart de ses revenus à développer des projets en faveur de ses travailleurs, nous avons décidé de nous investir dans le dispositif Equal. Nous voulions créer sur Courcelles quelque chose qui « dure » et ce projet répondait bien à notre préoccupation.

*Quel bilan retirez-vous de cette expérience ?*

J'ai trouvé enrichissant de découvrir tous les organismes qui s'intéressaient à l'analphabétisme sur la région de Charleroi. Malheureusement, la fréquentation des différents partenaires n'a pas toujours été continue et s'est même, pour certains, amenuisée avec le temps. Et ce qui est très positif, malgré tout, c'est que ce travail ponctuel entre toutes ces initiatives ait eu lieu.

*Qu'attendez-vous pour demain ?*

Je pense qu'il faudrait une prise en charge de l'analphabétisme plus tôt, au niveau de l'école et de la commune. Il est donc essentiel de sensibiliser ces partenaires à la question des publics en difficulté de lecture et d'écriture. Il faut agir dans ce sens-là pour les nouvelles générations. Je crois qu'il est important aussi de développer des structures de manière décentralisée. La population défavorisée de Courcelles ne se déplace pas facilement et n'ira pas jusque Charleroi pour suivre une formation. Il faudrait, aussi, idéalement, se poser la question des lieux de formation. Il me semble particulièrement difficile parfois de mixer les publics même si cela apporte une immense richesse culturelle. Certains publics en grande difficulté n'osent pas franchir le seuil de la formation. Nous devons montrer que nous les reconnaissons et les valorisons en mettant en place une politique d'accueil adéquate.

les partenaires que des débats doivent se concrétiser pour leur permettre de disposer d'une meilleure connaissance d'une problématique pouvant alors se commuer en action.

Cette expérience s'est située dans le cadre d'organismes qui coopèrent à une démarche de réflexion et d'analyse. Il ne s'agissait pas d'un partenariat dans le cadre d'une action à mener, il était dès lors nécessaire de mobiliser ponctuellement chacun. LEE étant identifié comme le porteur du projet, cela induit chez certains partenaires un peu d'immobilisme.

La présence de personnes apprenantes, leur témoignage a permis de lever un certain nombre de stéréotypes et de changer les regards et pratiques. Les partenaires voient les choses différemment. Quant aux personnes apprenantes, elles s'aperçoivent que leur parole est prise en compte et que c'est en collaborant à de tels types d'initiatives que l'on peut devenir acteur de sa propre vie.

Les diverses productions des groupes de travail sont disponibles sur simple demande  
à Lire et Ecrire Charleroi Sud Hainaut – 071 30 36 19 – [Charleroi@lire-et-ecrire.be](mailto:Charleroi@lire-et-ecrire.be)

Responsable de projet du Dispo du Hainaut occidental : Christine Thome

La liste des partenaires du dispositif se trouve en page 47

# Le Dispositif territorial du Hainaut occidental

*Ce dispositif territorial a vu le jour lors d'un premier projet Equal « Lutte contre l'illettrisme et accès aux nouvelles technologies », circonscrit au Hainaut occidental, en partenariat étroit avec les Comités subrégionaux de l'emploi et de la formation de Mouscron-Comines et Tournai-Ath-Lessines, portant sur la période 2001-2004.*

*Cette expérience s'est poursuivie dans le projet Equal 2, « Dispositifs territoriaux pour le droit à l'alphabétisation et la prise en compte des personnes illettrées ». Le Dispo du Hainaut occidental s'est investi dans la dimension transnationale du projet Equal 2 et comptabilise plus d'une centaine de partenaires. Pour fonctionner efficacement, il a choisi de porter la question de l'illettrisme en partant des partenariats mis en place à l'occasion d'Equal 1. Sa volonté est que chaque opérateur puisse, « là où il est », changer de regard sur l'illettrisme et les personnes en situation d'illettrisme et... modifier ses pratiques.*

## Genèse du projet

Suite à un premier projet Equal 1, mobilisant une quarantaine de partenaires autour de la question de l'illettrisme, mené par LEE Hainaut occidental et les Comités subrégionaux de l'emploi et de la formation (CSEF) de Mouscron-Comines et de Tournai-Ath-Lessines une grande partie des opérateurs avait souhaité poursuivre l'ex-

périence, à l'occasion du projet Equal 2, étendu cette fois à toute la Wallonie, afin de mener plus avant les actions et les collaborations dans leur sous-région.



**Interview** Isabelle Nuttin,  
CSEF de Mouscron-Comines

*Pourquoi avez-vous décidé de rejoindre le Dispo ?*

Nous avons initié la démarche Equal 1 et nous n'avions aucune envie de lâcher prise. Par rapport au constat que nous avons tiré en 2001, la situation de la région n'était d'ailleurs pas meilleure, que du contraire.

*Quel bilan retirez-vous de cette expérience ?*

Pour moi, il n'y a que du positif. C'est certainement une problématique qui n'est pas encore prise en compte partout, mais avec Equal 1, nous avons déjà réussi à sensibiliser beaucoup d'opérateurs : notamment des centres de formation, des entreprises, des écoles, des Cpas, et, tous, ont voulu poursuivre l'expérience avec nous au sein d'Equal 2. Un autre élément positif c'est que nous avons toujours gardé le même président et qu'il est également membre des deux comités subrégionaux. Il est très actif, il se mobilise énormément. Et cela aussi c'est très important, car « plus on fait du bruit », plus on parle de l'illettrisme, plus on est susceptible de faire avancer les choses. Equal 1 avec LEE, c'était une expérience pilote. On peut donc avancer en modifiant et réorientant des actions décidées au départ. On retire toujours le positif de nos erreurs. L'expérience acquise avec Equal 1 nous permet d'être plus pertinent et d'être plus efficace dans la suite de notre travail pour Equal 2.

*Qu'attendez-vous pour demain ?*

Le CSEF est vraiment décidé à poursuivre son action de coordination et d'animation sur ces questions. Au sein du CSEF de Mouscron - Comines, on continuera à s'investir sur cette problématique et plus particulièrement de « comment toucher les publics illettrés ». Nous avons déjà identifié des partenaires qui veulent travailler avec nous sur ces dossiers, même si nous ne recevons plus aucun fonds européen.

## Constat de départ

Les coordinateurs du projet ont élaboré le projet Equal 1 en partant du constat que le Hainaut occidental était « la » sous région détenant le taux le plus élevé de personnes infra scolarisées de Wallonie. Cette prise de conscience d'appartenir à une région comptabilisant des indicateurs aussi bas - associée à une volonté de développement économique du Hainaut occidental -, a eu comme impact de fédérer de nombreux partenaires autour du projet et d'y mobiliser des acteurs très divers. Après trois ans de travail, les partenaires ont dressé un bilan de leur action et dégagé de nouvelles pistes pour l'avenir.

Les objectifs du deuxième projet partenarial (Equal 2) ont sensiblement évolué. Cette évolution a vu le jour du fait de la multiplication des lieux où se retrouvaient les différents partenaires. Le budget alloué en Equal 2 étant plus réduit qu'en Equal 1, la mise en œuvre d'actions a été limitée.

Enfin, le bilan de l'action, à l'issue du premier projet, démontrait qu'il était nécessaire de mettre en place un réseau avant de concrétiser une offre de formation en alpha.

Pour LEE Hainaut occidental, les actions et outils réalisés dans le cadre d'Equal 1 ainsi que la couverture médiatique dans la

presse locale ont facilité la mise en place et l'extension du partenariat. Le fait qu'une majorité de partenaires soient en contact régulier avec des personnes en situation d'illettrisme et que les CSEF aient une vision commune sur cette question ont aussi rendu les choses plus aisées.

## Structure et fonctionnement du partenariat

La logique de fonctionnement du Dispositif Equal 2 a été très différente de celle suivie dans le Dispositif Equal 1. Le Dispositif Equal 2 du Hainaut occidental a pris l'option de ne plus traiter la question de l'illettrisme, de manière isolée, mais bien de la porter dans les lieux déjà existants. Les actions ont été menées par différents partenaires : soit LEE, soit par un des partenaires du Dispo avec l'appui méthodologique de LEE, soit par les CSEF. Lorsque LEE intervenait, il privilégiait une approche centrée sur l'éducation permanente et la culture tandis que les CSEF agissaient davantage dans une logique d'insertion socioprofessionnelle.

L'ensemble des partenaires a été réuni à intervalles réguliers via l'organisation de « séances plénières ». L'objectif de ces réunions était de lister les besoins des partenaires et leur positionnement ainsi que de définir des pistes d'action possibles. Néanmoins, le nombre important de partenaires et leur implication à « modularité variable » ont complexifié l'analyse en profondeur des besoins. La participation à ces rencontres de tous les partenaires a été encourageante. Ces réunions n'ont toutefois pas permis de réunir tout le monde, à chaque fois, ce qui a confirmé la difficulté pour certains partenaires de maîtriser le projet dans sa globalité.

Les porteurs du projet ont insisté sur la nécessité d'être attentifs à respecter la dynamique participative qui caractérisait au départ le projet (égalité entre les partenaires, connaissance mutuelle des uns et des autres) ainsi qu'à assurer une visibilité de l'action et du processus. Ils ont également constaté que le recours à une méthodologie commune avait aidé à consolider et partager une analyse. Le groupe d'apprenants Solides a été associé au dispositif, en tant que partenaire, et a participé à de nombreuses actions de sensibilisation ainsi qu'à la réalisation de divers outils. Ses membres ont ainsi permis une meilleure prise en compte des besoins des bénéficiaires finaux.

Le Dispositif Equal 2 n'a pas instauré de règlement d'ordre intérieur (ROI), ni de comité de pilotage, mais un bureau qui se réunissait en moyenne une fois tous les deux mois et rassemblait les trois partenaires effectifs du projet (les deux Comités subrégionaux de l'emploi et de la formation et LEE Hainaut occidental). Le Dispo du Hainaut occidental est le seul à avoir été porté, non pas par un partenaire, mais par trois.

Ce bureau s'est donné pour mission de piloter le projet, de coordonner les actions et de mettre en lien les préoccupations de terrain (besoins exprimés) et les ressources disponibles. La présence de trois partenaires porteurs a permis une prise de décision plus rapide. En cas de nécessité, la position officielle était prise par



**Interview** Marc Myle,  
CSEF de Tournai-Ath-Lessines

*Pourquoi avez-vous décidé de rejoindre le Dispo ?*

Nous n'avons pas « rejoint » le Dispo, mais nous avons été à l'initiative de sa création. Les CSEF ont une fonction d'information sur le programme européen. Nous savions ainsi que le programme Equal nécessitait le développement de projets qui concernent au moins le territoire du CSEF. Au vu des résultats de l'étude de LEE Wallonie concernant le taux d'insfrascolarisation par commune, les partenaires sociaux du Hainaut occidental ont estimé qu'il s'agissait, là, d'un problème majeur pour le développement de l'emploi sur notre territoire. En effet, ces taux étaient particulièrement élevés dans certaines communes jouxtant la frontière française.

*Quel bilan retirez-vous de cette expérience ?*

Par rapport à notre point de départ qui était que l'illettrisme soit pris en charge par les opérateurs, on a pas mal avancé ! On a parcouru un long chemin et y a une forte mobilisation des partenaires. Mais, c'est clair que tous les problèmes ne sont pas résolus. En termes de résultats, ce qui est le plus positif ce sont les outils créés et transposables et la mobilisation des acteurs. La difficulté reste l'accès, pour ces personnes, à la fois à la formation et à l'emploi. Concernant l'emploi d'une part de plus en plus de poste de travail nécessitent des connaissances de base et d'autre part les modes de recrutement sont très discriminants pour les personnes en difficulté avec la langue maternelle. Concernant la formation, l'on constate que, très souvent encore, une connaissance de base en français est une condition d'accès à la formation.

*Qu'attendez-vous pour demain ?*

D'une part permettre une à ces personnes d'accéder à la formation y compris qualifiante. Pour ce faire, il faut que les opérateurs de formation intègrent dans leur cursus une possibilité de remise à niveau et il nous semble que le rôle de Lire et Ecrire concerne ici la formation de formateurs. D'autre part, il faut poursuivre le travail de plate-forme des partenaires afin que la problématique de l'illettrisme ne concerne pas uniquement l'emploi mais s'étende à la santé, l'action sociale, la justice et autres. Mais il faut trouver là aussi des « moteurs », c'est-à-dire des partenaires qui se mobilisent et sont créateurs de projets.

les seuls membres du bureau. Néanmoins, la différence de statut des représentants des partenaires effectifs (responsables d'institution - simples travailleurs), disposant de responsabilités différentes, a rendu le processus plus laborieux.

## Axes de travail

Les partenaires du Dispo ont choisi de travailler dans quatre thématiques prioritaires:

- la sensibilisation des élus politiques
- l'accueil et l'orientation
- l'enseignement et l'alpha
- l'insertion socioprofessionnelle – filières et passerelles – portée au sein de la Commission consultative sous-régionale.



**Interview** Alain Valembois,  
Institut technique de la Communauté française (ITCF) du Val d'Escaut

*Pourquoi avez-vous décidé de rejoindre le Dispo ?*

Notre établissement est confronté à la problématique de l'analphabétisme. Beaucoup d'élèves arrivent chez nous en sachant à peine lire et écrire. Ils ont le CEB, mais je dirais qu'ils l'ont « à 50 ou à 60 % ». Quand nous avons été contactés par LEE dans le cadre d'Equal 1, nous étions déjà impliqués dans différents groupes de travail et nous avons mis des choses en place au sein de l'institut. Nous avons notamment instauré des « groupes classes » en mélangeant des élèves de 1ère et de 2ème par niveau de performances pour leur donner des cours de français, de mathématiques et d'histoire adaptés. Aujourd'hui, malheureusement, les groupes les plus faibles ont été supprimés suite au décret de la ministre Arena sur le premier degré de l'enseignement secondaire. Mais nous avons en projet d'autres initiatives.

*Quel bilan retirez-vous de cette expérience ?*

Dans le cadre d'Equal, nous avons d'abord participé à la constitution d'un test visant à identifier les élèves en difficulté de lecture et d'écriture et à cibler de façon très précise les problèmes rencontrés. Nous avons aussi rédigé une lettre que nous avons envoyée aux responsables politiques en revendiquant des moyens supplémentaires pour remettre à niveau des élèves qui démarraient le cycle avec de graves lacunes dans les savoirs de base. Nous demandions de pouvoir les retirer pendant un mois ou deux du cycle normal pour revoir avec eux, durant 10, 15 heures, les matières non acquises, mais cela nous a été refusé. Nous avons aussi utilisé les mallettes pédagogiques créées dans le cadre d'Equal 1. L'ensemble de ce travail ainsi que celui réalisé dans d'autres sphères (les mathématiques, par exemple) s'est souvent fait de manière bénévole et ponctuelle. On a des réunions une fois par mois, on consacre une demi-heure à résumer les propos de la dernière rencontre, c'est très long, les gens s'épuisent et je dirais que tant que les pouvoirs politiques ne comprennent pas l'utilité de détacher des gens sur une base régulière et stable, ce travail restera très difficile.

*Qu'attendez-vous pour demain ?*

Je pense qu'il faut continuer. Il ne faut pas être trop idéaliste : prenons, ce qu'il est possible de faire bien sûr, mais ce qui a été réalisé n'est pas perdu et n'a pas été dépensé vainement. Il ne faut pas oublier que l'on parlait de rien.

### 1/ Rencontres collectives

Pour sensibiliser et mobiliser un large ensemble de partenaires potentiels (500 invitations lancées, 73 personnes présentes), une rencontre a été organisée le 22 février 2006. Cette réunion a permis de répertorier les besoins et attentes liées à la prise en compte des personnes illettrées et le droit à l'alphabetisation dans la sous-région.

Une seconde rencontre, le 5 mai 2006, en présence d'une cinquantaine de partenaires, a permis de faire le retour sur les demandes et de proposer une méthodologie pour mener à bien les actions retenues.

Le 19 juin 2006, l'émission communautaire réalisée par des apprenants de Solides (voir ci-dessous) a été projetée en présence d'une trentaine de partenaires présents. Suite au débat et aux réflexions qui ont suivi, une série d'éléments ont été mis en avant pour servir de leviers à de futurs changements de pratiques.

### 2/ Réalisation et diffusion d'outils

Le groupe de travail réunissant des membres du CSEF de Tournai-Ath-Lessines, l'équipe de télévision régionale No Télé, des représentants de Lire et Ecrire (apprenants et membres du personnel) a réalisé l'émission « Entre les lignes ». Les apprenants y témoignent des difficultés qu'ils rencontrent dans le cadre de leur vie quotidienne, mais aussi lorsqu'ils se présentent

aux guichets des administrations, quand ils souhaitent entreprendre une formation, quand ils cherchent du travail. L'émission a été diffusée à 5 reprises par la chaîne de télévision régionale en mai et août 2006. Elle a également été diffusée lors de l'AG du personnel du Forem Conseil de Tournai, le 22 septembre 2006.

Un vidéogramme destiné à sensibiliser les candidats aux élections communales a été réalisé avec les mêmes partenaires et a servi d'appui aux 9 rencontres qui ont rassemblé une quarantaine d'hommes et de femmes

politiques (dont 5 sont aujourd'hui bourgmestres ou présidents de CPAS) ainsi que des acteurs de l'insertion socioprofessionnelle. Les échanges ont permis de faire évoluer les réflexions et de dégager un ensemble de 40 pistes d'action. Le 8 septembre 2006, une conférence de presse a été réalisée pour présenter le travail réalisé.

Le 8 novembre 2006, lors de leur première rencontre, un groupe de travail réunissant des formateurs en alphabétisation ainsi que des enseignants de l'enseignement secondaire professionnel/technique et CEFA a initié une réflexion autour des notions de quantité : Qu'entend-t-on par quantité ? Quels sont les concepts de quantité sur lesquels travailler avec les adultes et les élèves ? Comment mettre en œuvre une méthodologie adaptée à l'apprentissage de ces concepts de quantité avec ces jeunes et ces adultes ?

## Bilan

Suite au bilan issu du premier projet Equal et aux nouveaux besoins exprimés par les partenaires, il n'y a pas eu une, mais plusieurs dynamiques partenariales en présence. Ce type de fonctionnement a parfois réduit la portée des échanges entre tous les partenaires et la connaissance des actions menées par d'autres. Chaque partenaire a néanmoins pu être entendu et reconnu, conformément au principe de la dynamique participative inhérente au projet. La mise en œuvre du projet a également été différente de celle expérimentée dans Equal 1 : le rôle du responsable de projet a été davantage dévolu à l'animation, compte tenu du nombre de partenaires.

Certaines pratiques issues du projet Equal 1, comme celles de « réfléchir », de « se connaître », avant de passer à l'action ont été prises en considération. Cette option de construire ensemble peut toutefois aller à l'encontre du désir de certains partenaires d'aller plus directement à l'action et n'est donc pas toujours facile à gérer.

Que ce soit à travers un témoignage, une rencontre ou un échange, travailler de concert avec les publics en situation d'illettrisme a aussi été un gage de pertinence du dispositif. La participation effective des apprenants au dispositif devrait donc avoir un impact positif sur la rencontre des objectifs poursuivis et les résultats. La mutualisation des actions et des besoins s'avère cependant concrètement peu



**Interview** Fabrice Loncke,  
Collège technique Saint-Henri

*Pourquoi avez-vous décidé de rejoindre le Dispo ?*

En tant que professeur de français dans l'enseignement technique et professionnel, j'avais constaté que beaucoup d'élèves étaient en difficulté de lecture et d'écriture. Aucun de mes collègues ne se sentait capable de prendre en charge cette problématique de l'illettrisme car aucun n'était formé pour cela. Moi non plus, d'ailleurs. Quand j'ai vu, un jour, tomber dans la boîte aux lettres du collège cette lettre d'invitation de Lire et Ecrire à rejoindre un dispositif qui mettait l'illettrisme au centre de ses préoccupations, j'y ai répondu, je me suis impliqué dans le réseau.

*Quel bilan retirez-vous de cette expérience ?*

Dans le cadre d'Equal 1, la première réalisation a été un outil de repérage visant à mieux cibler les difficultés des élèves. Au départ, comme nous n'avions pas toutes les personnes disposant des compétences pour le faire, cela a été un peu difficile, mais finalement l'outil est assez cohérent et il m'est aujourd'hui très utile. Il faut dire que les tests de repérage dont nous disposions dataient des années 80.

Ces outils de repérage que nous avons « co-construits » étaient certainement utiles, mais ne constituaient qu'une étape. Ils devaient aussi, selon nous, s'accompagner d'outils de remédiation. Quand Equal 1 s'est clôturé, nous en avions déjà un, et notre but, c'était d'en réaliser d'autres. A ce moment, le Collège technique Saint-Henri était déjà décidé à poursuivre l'expérience « avec » ou « sans » moyen(s). Nous avons acquis les compétences pour nous y attaquer et, ces outils, on les a finalement réalisés dans le cadre d'Equal 2. Avec le recul, pour nous enseignants, cette nouvelle expérience n'était qu'une variation de plus des problèmes auxquels nous sommes quotidiennement confrontés. Je pense au bénévolat, à l'apostolat qui caractérisent notre travail et que l'on a retrouvés dans certaines phases du projet. Néanmoins, je retire trois éléments très positifs de cette expérience : une meilleure connaissance de l'illettrisme au sein du collège, la rencontre avec des interlocuteurs d'autres secteurs professionnels, notamment Lire et Ecrire, les syndicats, le monde de l'entreprise, des opérateurs en accueil et une collaboration entre les réseaux libre et officiel de l'enseignement. En prime, je dirais aussi que ce partenariat nous a permis de sortir l'école de sa « tour d'ivoire » et de ne plus être considérée par d'autres comme le bastion exclusif du savoir à qui, par conséquent, on peut tout reprocher.

*Qu'attendez-vous pour demain ?*

J'aimerais pouvoir continuer. Mais il faudrait que le contexte politique évolue vers une véritable prise en compte de l'illettrisme. Il serait aussi utile de rendre les choses techniquement plus faciles : permettre aux gens de se voir plus fréquemment, rendre plus visibles les expériences réalisées par d'autres, libérer de nouveaux moyens financiers et humains. Il faudrait créer un partenariat encore plus large, rassemblant des opérateurs de tous les horizons pour construire des outils performants et lutter plus efficacement contre l'illettrisme.

applicable compte tenu des moyens mis en oeuvre et du caractère expérimental de la démarche. En matière de développement de projet et de partenariat, un besoin d'appui se fait sentir, notamment sur les questions de déploiement et d'animation de réseau ainsi que sur la mise en relation entre les actions et les partenaires. Il est également nécessaire de continuer et d'amplifier le soutien concret apporté par Lire et Ecrire en Wallonie aux responsables de projets en ce qui concerne l'échange et l'observation de pratiques. Un des enjeux pour l'avenir est de donner une meilleure visibilité au projet, de susciter des liens entre les différentes actions mises en place pour construire une véritable action collective au niveau de la sous région sur la question de l'illettrisme. LEE pense que des actions de sensibilisation menées à différents niveaux (et aussi peut-être un journal) pourraient réduire ce sentiment de cloisonnement.

Les diverses productions des groupes de travail sont disponibles sur simple demande à  
Lire et Ecrire Hainaut occidental - 069 22 30 09 – [hainaut.occidental@lire-et-ecrire.be](mailto:hainaut.occidental@lire-et-ecrire.be)

Responsable de projet du Dispo du Hainaut occidental : Dominique Rossi

La liste des partenaires du dispositif se trouve en page 47

# Le Dispositif territorial de Liège-Huy-Waremme

*Les membres du Dispositif territorial de Liège ont partagé la volonté de travailler « ensemble » à une meilleure prise en compte de la personne illettrée en s'appuyant sur la méthodologie de la co-construction. Constitué au sein d'une grande métropole, il s'est tout d'abord fixé comme objectif de s'ancrer durablement dans un environnement socio-économique complexe et composé d'un grand nombre d'opérateurs en plaçant au centre de ses préoccupations les personnes en difficulté de lecture et d'écriture.*

## Genèse du projet et contexte local

Bien avant le lancement du projet Equal, Lire et Ecrire (LEE) Liège-Huy-Waremme poursuivait déjà des collaborations fructueuses avec le FOREM, les syndicats et le réseau liégeois d'alphabétisation, plate-forme qui se compose d'une trentaine d'associations. Ces organismes ont donc été les premiers contactés pour rejoindre le Dispositif. Lors du démarrage de l'action, une dizaine de partenaires se sont retrouvés autour de la table pour participer à la mise en place d'un partenariat qui avait comme objectif de placer l'apprenant au centre des préoccupations. Outre LEE, se trouvaient notamment le Comité subrégional de l'emploi et de la formation (CSEF) de Liège, le CSEF de Huy, le FOREM (service des relations partenariales) de Liège, La Bobine (asbl de Droixhe), le Centre multimédia Don Bosco de Liège (réseau liégeois d'alpha), le Carrefour Emploi Formation de Liège, le CEFO de Huy.

## Constat

Les partenaires ont approché la situation insatisfaisante de l'illettrisme dans la province de Liège en établissant un constat de départ. Ce dernier a été centré sur la personne en difficulté de lecture et d'écriture et résumé de la façon suivante : « Chaque jour, les personnes illettrées rencontrent des obstacles d'ordre privé ou administratif (remplir une fiche d'inscription, accéder aux informations textuelles, s'orienter dans des bâtiments comme en ville, ...). Comme des barrières, ces difficultés entravent leur participation citoyenne. Aujourd'hui si je ne sais ni lire ni écrire, je suis exclu ... Et demain ? ». A ce stade, il s'agissait d'une « pétition de principe » visant à mettre en route le Dispositif.

## Structure et fonctionnement du partenariat

Les partenaires s'étaient donnés pour mission une approche globale et transversale des problèmes rencontrés par les personnes illettrées. Dans un premier temps, ils ont réalisé un règlement d'ordre intérieur (ROI) et ont cherché à élargir le comité de pilotage du dispositif afin de couvrir tous les besoins des apprenants. Leur objectif n'était pas de réaliser de 2005 à 2006, durée initiale du projet, des actions concrètes sur le terrain, mais de construire une structure « solide, vivante et prête à agir ». Pour atteindre cet objectif, ils tablaient sur l'engagement dans le Dispo d'un nombre suffisant de partenaires y compris les personnes illettrées. Dès le lancement du Dispo, toutes les actions menées (recrutement de la responsable de projet, réalisation du plan d'action, élargissement du comité de pilotage, définition du mode de fonctionnement) l'ont été collectivement. Cette manière de faire, bien que fidèle à l'esprit de partenariat égalitaire, philosophie du projet, a néanmoins eu comme conséquence d'alourdir les travaux et le processus. Pour lever ce frein, les partenaires ont réagi rapidement et décidé de déléguer les questions structurelles à un bureau composé de quatre personnes (le directeur de LEE, le représentant du Centre Multimédia Don Bosco, le CSEF de Huy, la responsable de projet). Le bureau avait pour mission d'opérationnaliser les décisions prises au sein du comité de pilotage.

## Axes de travail

Avant de mettre en place des groupes de travail, trois tâches et réflexions prioritaires ont été convenues : élargir le partenariat, y intégrer des personnes illettrées comme partenaires et définir clairement un mode de fonctionnement. En ce qui concerne l'élargissement du partenariat, diverses actions ont été menées. Tout d'abord, au sein du comité de pilotage local, chaque partenaire a pu identifier des opérateurs potentiels tels que les CEFA, des représentants du secteur du logement, de la justice, de la santé pour les inviter à rejoindre les réunions de travail. Des sous-groupes ponctuels se sont ainsi formés en ayant comme objectif de faire témoigner les participants de leurs expériences face à des publics en situation d'illettrisme et les réponses et pratiques mises en place ou non. Grâce à ces initiatives, le comité de pilotage local a pu identifier les ressources et les institutions demandeuses et ébaucher une cartographie des coordinations qui existaient déjà. Le groupe a également décidé d'analyser la situation locale en pointant un certain nombre de freins relatifs

à la mise en réseau. Un travail particulier a également été mené pour réfléchir à la manière la plus adaptée d'intégrer des personnes illettrées au processus. Plusieurs personnes ressources ont été invitées à participer, en qualité d'experts, à ce travail qui a abouti à la décision d'agir en touchant tout d'abord des personnes connues et sensibles à l'illettrisme (recrutement du groupe moteur) et ensuite à contacter des acteurs appartenant à différents secteurs (recrutement étendu). Toutes ces réflexions ont abouti à une manifestation « Ciné-débat » à la bibliothèque des Chiroux à Liège. Différents courts métrages sur l'illettrisme y ont été présentés et ont été le point de départ de nouveaux contacts et échanges entre des apprenants et des partenaires ayant ou non un lien direct avec eux. Cet événement a mobilisé les opérateurs et les a confortés dans leur volonté d'aller au-delà du partenariat pour décliner des actions concrètes. Des échanges ont eu lieu avec le Dispositif de Verviers quant à la méthodologie et aux travaux menés. Ce dernier est en effet venu appuyer la réflexion, notamment en matière de fonctionnement.

Les partenaires ont également préparé avec le chargé de sensibilisation une visite du Carrefour Emploi Formation de Liège (CEFO) destinée aux apprenants engagés dans un processus d'insertion socioprofessionnelle. Un retour a eu lieu avec les membres de l'équipe des permanents du CEFO quant à l'organisation de l'accueil et de la signalétique. L'expérience étant jugée positive de part et d'autres sera sans doute renouvelée.



**Interview** Marc Paulus,  
CEFO – Huy

*Pourquoi avez-vous décidé d'adhérer au Dispo ?*

J'ai adhéré au Dispo parce que, tout d'abord, le FOREM avait signé une convention avec Lire et Ecrire pour y participer. Mais je l'ai fait aussi parce que j'étais, moi-même, en tant qu'homme de terrain, préoccupé par cette réalité de l'illettrisme. C'est donc une démarche professionnelle et personnelle.

*Quel bilan retirez-vous de cette expérience ?*

Au niveau relationnel, ce travail est très riche et j'ai pu rencontrer des gens de terrain qui partageaient les mêmes préoccupations que moi. Après deux ans de travail, nos résultats pourraient être optimisés. Des choix stratégiques, méthodologiques ainsi que le désinvestissement de plusieurs partenaires peuvent expliquer cette situation. Nous devrions arriver à élargir le Dispo, c'est l'un de nos objectifs de départ. C'est vrai qu'on a aussi beaucoup débattu et travaillé en chambre. On s'est posé beaucoup de questions, notamment sur la participation des apprenants. Depuis le début 2007, on a toutefois réussi à les intégrer dans le dispositif. Selon moi, c'est la partie la plus intéressante de tout le projet. Notre devoir est maintenant d'assurer que cette parole soit prise en compte.

*Qu'attendez-vous pour demain ?*

Je travaille dans le conseil en formation et je voudrais parvenir à y développer des supports qui puissent servir aux personnes illettrées. Je voudrais aussi avoir des échanges avec des représentants d'autres secteurs, comme ceux de la justice, de la santé, de l'aide de la jeunesse pour entendre leurs préoccupations et pouvoir les transférer, si c'est possible, au niveau de mon contexte de travail.

## Bilan

Parmi les éléments qui ont facilité la mise en place de ce dispositif, LEE Liège-Huy-Waremme pointe le fait qu'il a pu s'appuyer sur un réseau de partenaires déjà organisés et rapidement mobilisables. Au départ, ces partenaires partageaient la volonté de travailler « ensemble » à une meilleure prise en compte de la personne illettrée en s'appuyant sur une méthodologie de la co-construction.

Celle-ci, appliquée à toutes les phases du projet a parfois ralenti les débats, ce qui a sans doute entraîné la défection de certains partenaires. Par contre, certains partenaires sont restés étroitement associés au projet, ce qui a constitué un élément de motivation important pour les promoteurs. La difficulté à faire émerger un objectif commun est un élément à prendre également en compte dans cette expérience. Le développement du projet ne pourra être qu'optimal que s'il tient mieux compte des spécificités de la province.

De fait, l'intitulé du projet le précise, nous parlons de dispositif territorial. La région liégeoise comporte en effet de multiples et nombreuses initiatives visant à mettre

en place des actions luttant contre les situations d'exclusion. Pour rassembler tous ces opérateurs diversifiés, il y a lieu de pouvoir leur présenter un cahier de charges et des actions concrètes à mener. Cela demande du temps, une injonction des pouvoirs publics, des moyens élargis en matière de coordination et de communication de projet compte tenu de la zone géographique à couvrir. Ce n'était pas le but premier de ce projet Equal visant davantage l'expérimentation, la structuration, la modélisation d'un partenariat ouvert et volontaire. Dans le bassin liégeois, les partenaires potentiels sont en outre déjà engagés sans doute dans d'autres coordinations, leur quotidien ne leur permet peut-être pas de démultiplier les endroits de représentation.

Une autre difficulté rencontrée par le dispositif a été celle de trouver des objectifs communs à l'ensemble des partenaires. Pour certains, les thématiques choisies coïncidaient avec les missions centrales de leur organisation, pour d'autres, elles se trouvaient beaucoup plus en périphérie, ce qui a expliqué leur différent degré d'investissement. Ces difficultés ont été rencontrées par ailleurs dans d'autres sous-régions.

Les diverses productions des groupes de travail sont disponibles sur simple demande à Lire et Ecrire Liège-Huy-Waremme – 04 226 91 86 – [liege.huy.waremme@lire-et-ecrire.be](mailto:liege.huy.waremme@lire-et-ecrire.be)

Responsable de projet du Dispo de Liège-Huy-Waremme : Anne Dauby



**Interview** Sophie Darimont,  
Maison médicale de l'Herma à Liège

*Pourquoi avez-vous décidé de rejoindre le Dispo ?*

La problématique de l'analphabétisme, c'est un sujet qui nous intéressait et que l'on avait déjà mis en avant à la Maison médicale via des affiches collées dans la salle d'attente. Mais on s'était rendu compte que ces supports écrits, de toute façon, les personnes en situation d'illettrisme ne pouvaient pas les lire. Dans le cadre de notre travail, nous utilisons aussi beaucoup l'écrit et nous savons que nous travaillons avec une population défavorisée qui compte un pourcentage important d'analphabètes. Très peu sont pourtant identifiés. On considérait donc qu'on pourrait mieux remplir notre rôle si on savait mieux aborder la question avec eux.

*Quel bilan retirez-vous de cette expérience ?*

Dans un premier temps, j'étais insatisfaite car je trouvais qu'on n'avancé pas, qu'il y avait peu de concret, beaucoup de changements d'une réunion à l'autre, etc. Puis, je me suis remise en question, j'ai décidé de participer à chaque réunion et la situation a évolué. Le moment charnière a été pour moi la rencontre « Ciné-débat » à la bibliothèque des Chiroux à Liège. Différents courts métrages sur l'illettrisme y ont été présentés et ont été le point de départ de contacts et d'échanges avec des personnes en difficulté de lecture et d'écriture. Ensuite, ces personnes ont décidé d'aller visiter le FOREM. Je trouvais cela important qu'elles aient enfin un poids. Nous-mêmes avons émis l'hypothèse de prendre contact avec le CHU de Liège pour leur parler de l'importance d'adapter leur signalétique et leur accueil aux personnes qui ne savent ni lire, ni écrire.

*Qu'attendez-vous pour demain ?*

J'ai envie de continuer à être dans le concret en équilibrant mieux l'action et la réflexion. Ce qui n'est pas incompatible.

La liste des partenaires du dispositif se trouve en page 47

# Le Dispositif territorial du Luxembourg

*C'est sur base de situations-problèmes identifiées dans un constat commun que le Dispositif territorial du Luxembourg s'est fixé des priorités d'action. La mise sur pied d'un groupe de travail Culture a paru évidente car, au même titre que la formation ou l'emploi, ce secteur constitue un autre territoire d'exclusions pour les personnes analphabètes.*

## Genèse du projet

Lire et Ecrire (LEE) Luxembourg a travaillé en étroite collaboration avec le Comité subrégional de l'emploi et de la formation du Luxembourg (CSEF) en organisant, avec lui, les premières réunions de présentation du projet. Ce sont ces contacts positifs qui lui ont notamment permis d'amener au sein du dispositif les entreprises et les syndicats. Lors du lancement du projet, 38 partenaires étaient présents, démontrant ainsi leur réelle préoccupation par rapport à l'illettrisme.

En tant qu'opérateur d'alphabétisation, Lire et Ecrire Luxembourg dispose d'une situation de quasi monopole sur une partie de la province (les zones Sud et Centre Ardennes). LEE Luxembourg entretient de nombreux partenariats bilatéraux avec d'autres associations ou institutions qui ont également adhéré à l'initiative.

## Constat de départ

Rédigé au début du projet, le constat d'illettrisme du Dispositif territorial luxembourgeois, *L'illettrisme confronté à la réalité professionnelle*, s'appuie sur des témoignages et des pratiques de terrain, récoltées au départ de questions-clés centrées sur la prévention, la sensibilisation, l'accessibilité et l'utilisation des services, le repérage, l'accueil, la communication, l'emploi, la démocratie culturelle, etc. Cette mutualisation des points de vue et réalités a donc permis de dresser un constat commun validé par tous. Il est d'emblée apparu que la dimension régionale devait être prise en compte.

La dimension régionale de la province du Luxembourg doit être prise en compte pour diverses raisons : nous sommes dans une zone rurale avec peu de mobilité, par rapport au public, par rapport aux spécificités locales de chaque partenaire, ce qui va influencer la nature des actions à mener ... Par exemple, 80% des entreprises luxembourgeoises sont des PME, ce qui induit une manière particulière de mener des actions d'alphabétisation des travailleurs.

## Structure et fonctionnement du partenariat

Le dispositif a très vite rassemblé une trentaine de partenaires dans une dynamique participative, en veillant à établir des relations égalitaires entre eux et à respecter leurs identités. La construction progressive du partenariat a permis de réaliser un travail de groupe avec des tâches définies ensemble dans un cahier de charges, tâches qui ont abouti à des résultats concrets et utilitaires. La participation des personnes illettrées s'est faite de manière indirecte par des témoignages et réflexions recueillis dans les groupes de travail. Pour assurer la bonne gestion du partenariat, il s'est avéré essentiel de penser le passage des intérêts individuels vers une action et une responsabilisation collectives et de l'amorcer diplomatiquement de même qu'il a fallu trouver le bon équilibre entre le temps de la réflexion et celui de l'action. La mise en place d'un partenariat nécessite du temps, il est dès lors parfois difficile de garder de manière constante le même niveau d'implication chez tous les partenaires. Certains se sont d'ailleurs désinvestis du projet en invoquant le rythme d'organisation intensif et certaines lourdeurs administratives.

Au sein du dispositif, deux types de conventions courent « multilatérale » et « bilatérale ». Un partenaire ayant signé les deux conventions (multilatérale et bilatérale) a la qualité de « partenaire associé », pouvant donc être désigné pour représenter le dispositif au niveau wallon. Si un partenaire n'est pas signataire de ces 2 conventions, il est « partenaire sympathisant », c'est-à-dire collaborant de manière ponctuelle ou régulière au dispositif (dans un groupe de travail et/ou lors du comité de pilotage sous-régional). Le comité de pilotage local comprend à la fois des partenaires associés et des partenaires sympathisants. Un règlement d'ordre intérieur (ROI) a été validé et a aidé à la structuration du partenariat. Un bureau, composé de la présidente du comité de pilotage local, de la responsable de projets, du CSEF du Luxembourg et de LEE Luxembourg, a pour mission principale de veiller à l'application des orientations et des décisions prises en séances plénières ainsi que de superviser la gestion du budget commun du dispositif.

Les groupes de travail ont été créés en distinguant quatre thématiques générales. C'est sur base du constat *L'illettrisme confronté à la réalité professionnelle* que les groupes de travail ont établi un plan d'actions prioritaires.

### 1/ Le groupe de travail *Culture*

Le choix de cette thématique est assez peu courant au sein des autres dispositifs. Les partenaires luxembourgeois l'ont envisagée à part entière car, au même titre que la formation ou l'emploi, l'accès à la culture pour un public illettré et fragilisé reste problématique parce que méconnue, considérée comme élitiste, et financièrement coûteuse. Parmi les actions menées, ce groupe a organisé, le samedi 5 mai 2007 à Libramont, Images et mots en fête, une journée de sensibilisation, destinée prioritairement à toucher les familles les plus éloignées de la thématique de la culture, mettant en exergue l'image et l'écrit par différents biais (projection d'un film d'animation, ateliers interactifs autour de la bande dessinée, peinture, illustration, lecture de contes etc.). Le groupe de travail a également réalisé, sous la forme d'une carte postale, une cartographie de la province qui identifie les membres du groupe de travail (opérateurs culturels et organismes sociaux) ; au verso y figurent des informations utiles les concernant.

### 2/ Le groupe de travail *Accueil-Orientation-Formation*

Ce groupe a répertorié l'ensemble des services et formations accessibles aux personnes illettrées. Cet inventaire a été annexé au répertoire édité par la Commission consultative sous-régionale du Dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle, qui reprend l'ensemble des initiatives de ce type en province de Luxembourg. Suite à la demande d'un groupe de personnes illettrées interrogées par un partenaire (la maison d'accueil Le Tremplin), le groupe élabore actuellement un autre outil pour clarifier les démarches et procédures administratives. Par ailleurs, un travail de réflexion autour de la question de l'orientation est mené et aboutira à un outil de sensibilisation.

### 3/ Le groupe de travail *Enseignement*

Ce groupe a initié un atelier Récit de vie (sur le thème de l'appropriation de la lecture et de l'écriture) au sein du CEFA Sud Luxembourg avec des élèves en difficulté de lecture et d'écriture.

### 4/ Le groupe de travail *Monde du travail*

Ce groupe a entrepris des démarches auprès de 6 grandes entreprises de la province dont 2 sociétés de « titres-services ». Les rencontres avaient pour but de définir les représentations des entreprises sur l'illettrisme et



**Interview** Sophie Charlier,  
association Article 27 pour le Nord Luxembourg

*Pourquoi avez-vous décidé de rejoindre le Dispo ?*

J'avais déjà été confrontée à la problématique de l'analphabétisme en travaillant comme psychologue dans un CPAS. Certaines des personnes que j'avais « soupçonnées » d'être en situation d'illettrisme n'avaient pas formulé de demande, et, de mon côté, je n'étais pas très sûre de moi. Il y a 3 ans quand j'ai rejoint l'association Article 27 dont l'objectif est de faciliter l'accès à la culture aux personnes en situation sociale ou économique précaire, je me suis rendue compte que tous nos supports de communication étaient écrits. On passait donc à côté d'une partie du public que nous voulions toucher. J'ai rejoint le groupe culture pour essayer de glaner des informations sur la manière d'adapter nos outils à ce public et de sensibiliser les associations avec lesquelles je travaille.

*Quel bilan retirez-vous de cette expérience ?*

J'ai d'abord été très étonnée que les bibliothèques soient les opérateurs du secteur culturel majoritaires à participer à ce groupe. Cela prouve encore une fois que, pour beaucoup, l'écrit est quelque chose qui va de soi. Pour d'autres opérateurs, l'accès à la culture n'est pas prioritaire car ils ont d'autres problèmes urgents à régler. Je trouve l'expérience néanmoins très positive. Nous avons travaillé dans un vrai processus participatif et ce qui a été mis en place est le fruit de réflexions partagées, comme cette journée de sensibilisation « Images et mots en fête ». Nous avons juste été un peu déçus par le petit nombre de personnes que nous avons réussi à y attirer, tant au sein de mon réseau, que de celui de LEE.

*Qu'attendez-vous pour demain ?*

Au départ, nous voulions faire participer les personnes illettrées à la conception d'outils qui soient adaptés à leurs besoins, j'aimerais, que dans l'avenir, on puisse concrétiser cette idée. Il faudrait que ces supports soient transposables à d'autres personnes fragilisées.

de recueillir des conseils et des recommandations sur la façon de mener des actions en faveur des travailleurs illettrés. À la suite de ces interviews, une note de travail interne, *L'illettrisme en entreprise : constats, analyse et actions*, a été rédigée. Elle a mis en avant des pistes facilement réalisables ainsi que la possibilité de développer une ou deux actions pilotes dans ces entreprises.

## Bilan

Parmi les éléments qui ont facilité la mise en place de ce dispositif, LEE Luxembourg pointe l'implication du CSEF et les contacts préexistants avec les partenaires sociaux. Il met aussi en avant la variété des opérateurs impliqués et la richesse des échanges générés par ces rencontres. Le partenariat s'est construit dans la garantie des valeurs portées par Lire et Ecrire partagées par tous, et grâce à une dynamique participative et de reconnaissance d'expertises donnant l'opportunité à chacun de mieux se connaître pour mieux travailler ensemble.



**Interview** Isabelle Glaise  
Bibliothèque de Libramont

*Pourquoi avez-vous décidé de rejoindre le Dispo ?*

Nous sommes confrontés à l'illettrisme au sein des bibliothèques et il n'est pas toujours facile pour nous d'identifier ces personnes et d'entrer en contact avec elles : elles sont souvent en retrait, déambulent dans les rayons sans rien demander. Nous cherchions un appui pour mieux savoir communiquer avec elles. Nous voulions aussi trouver une bibliographie de livres qui corresponde à leurs besoins ainsi que des conseils sur la manière de rendre nos animations accessibles à ce public spécifique.

*Quel bilan retirez-vous de cette expérience ?*

Nous avons eu pas mal d'échanges avec d'autres bibliothèques et c'était très intéressant. Nous avons néanmoins l'impression, après un certain nombre de réunions, que nous commençons à tourner en rond et nous avons proposé au groupe de passer à quelque chose de plus concret. Ce qui a été accepté. Nous avons mis sur pied la journée « Images et mots en fête ». La dynamique a été très positive et les retours aussi. J'ai cependant été interpellée par la difficulté de mobiliser davantage de monde, mais c'était un beau défi.

*Qu'attendez-vous pour demain ?*

Si le projet Equal s'arrête, nous continuerons avec LEE. La responsable de projet est une personne très dynamique. Sa persévérance a permis de porter le projet à terme. Nous nous organiserons malgré les horaires surchargés.

En ce qui concerne le dispositif, il a toujours été explicite que la responsable de projet était engagée par Lire et Ecrire pour le compte de tous les partenaires, c'est un élément important qui contribue à générer au sein du dispositif une égalité partenariale de grande qualité.

Le fait qu'une partie des partenaires soient des intervenants de première ligne a également permis de centrer les débats sur des demandes concrètes tout en poursuivant la réflexion.

La lourdeur des procédures institutionnelles, la densité des informations reçues, le manque de temps pour des partenaires s'investissant bénévolement dans l'initiative peuvent constituer des ralentissements dans le bon déroulement du projet. Un des buts premiers du projet, et qui pouvait s'avérer être une difficulté, était la dynamique à initier, à maintenir et à pérenniser vu la longueur temporelle du projet. Le nombre de partenaires et leur dynamisme démontrent que cette difficulté est de loin dépassée.

Le dispositif a toujours eu comme préoccupation de dépasser le niveau de partenariats bilatéraux préexistants afin d'atteindre une véritable mise en réseau, globale et multipartenariale, autour de la question de l'illettrisme.

LEE reconnaît que la possibilité de travailler à l'échelle d'une sous-région rassemblant un grand nombre d'opérateurs diversifiés devrait « dans l'absolu » permettre de gagner du temps et de l'énergie pour mieux prendre en compte les personnes en difficulté de lecture et d'écriture.

Les diverses productions des groupes de travail sont disponibles sur simple demande à Lire et Ecrire Luxembourg – 061 41 44 92 – [luxembourg@lire-et-ecrire.be](mailto:luxembourg@lire-et-ecrire.be)

Responsable de projet du Dispo luxembourgeois : Vanessa Deom

La liste des partenaires du dispositif se trouve en page 48

# Le Dispositif territorial de Namur

*Le Dispositif territorial namurois a focalisé ses actions dans quatre axes prioritaires : l'alphabétisation des travailleurs, la sensibilisation des employeurs, l'accès au travail et à la formation qualifiante ainsi que l'illettrisme en milieu rural. Très motivés, les membres du Dispo ont réaffirmé leur volonté d'agir concrètement sur le terrain et de poursuivre ce travail en renforçant le partenariat dans le domaine de la prévention.*

## Genèse du projet

Au départ, le Dispositif territorial s'est créé autour de partenariats déjà existants avec des associations d'alphabétisation ou des organismes publics tels que le Comité subrégional de l'emploi et de la formation (CSEF) et le FOREM Conseil - service des relations partenariales. Très vite, certains Organismes d'Insertion Socio-professionnels (OISP) et Entreprises de Formation par le Travail (EFT) qui faisaient partie de la Coordination namuroise des formations à l'autonomie (CNFA), à laquelle Lire et Ecrire (LEE) Namur participait, ont rejoint le mouvement. Des contacts ont également été pris avec des écoles de Promotion Sociale, des CPAS, etc.

En général, les partenaires publics (comme le CSEF) ou associatifs se sont impliqués dans le dispositif parce qu'ils étaient réellement sensibles à la question de l'illettrisme. Pour d'autres partenaires, le fait de rallier le projet a été davantage lié à la motivation des personnes porteuses de la problématique au sein de leur institution.

Au-delà de ces « facteurs » favorables qui ont permis la mise en place de la dynamique partenariale au sein du Dispo namurois, il faut souligner le rôle déclencheur du projet Equal. Cette initiative a permis de formaliser certains partenariats et de focaliser, de manière relativement pointue et spécifique, les réflexions et les actions sur la problématique de l'analphabétisme et sur les publics alpha.

## Constat de départ

Une première rencontre a permis de présenter le projet Equal ainsi que le constat rédigé au niveau wallon par LEE en Wallonie intitulé *Vers un Plan wallon pour l'alphabétisation*. Sur base de cette approche participative, LEE Namur, a précisé qu'il n'apportait aucun projet ficelé, mais demandait que le partenariat se développe à partir d'un constat de départ validé par tous. Des compléments d'information sur les publics (personnes marginalisées, avec handicap, demandeuses d'asile, etc.) et sur les passerelles entre les formations en alpha et le secteur de la formation ISP ont permis d'affiner ce constat de départ. Des séances de sensibilisation ont également été organisées, tantôt axées sur l'analphabétisme de façon plus large, tantôt sur la réalité en province de Namur. Certains constats avaient déjà été effectués par des partenaires qui ont alors eux-mêmes impulsé des perspectives de travail (par exemple le CSEF avec le secteur des titres-services). Le constat effectué n'a été ni exhaustif, ni définitif. L'idée était de le construire au fur et à mesure du projet.

## Structure et fonctionnement du partenariat

Le dispositif a rassemblé 15 partenaires conventionnés dans une dynamique participative. Une diversité d'acteurs non conventionnés (des représentants syndicaux, des agents des antennes sociales du Plan Habitat Permanent, des opérateurs de formation, etc.), ont également rejoint le dispositif, soit de manière régulière, soit de manière ponctuelle et ont participé à la mise en œuvre des actions portées par les groupes de travail. Les membres du Dispo ont délibérément choisi de ne pas ouvrir le partenariat à un trop grand nombre d'intervenants pour pouvoir privilégier la réalisation d'actions concrètes. La participation des représentants de certains opérateurs d'alpha a été très fluctuante, soit par méconnaissance du projet, soit parce que leur rôle n'avait pas été clairement établi par leur institution.

Par contre, d'autres partenaires, comme les représentants du CSEF avaient des objectifs clairs et convergents avec ceux d'Equal et se sont investis fortement dans le projet durant tout le processus. Une majorité de membres du Dispo ont fait part de leurs craintes « d'instrumentaliser » les stagiaires et se sont questionnés sur la signification de leur participation ainsi que sur les lieux possibles pour le faire. Il n'y a donc pas eu de mise en œuvre concrète et structurée d'une participation des apprenants dans le Dispo. Par contre, la démarche de co-construction a été mise en œuvre dès les premières rencontres et a été d'application tout au long du

processus. Celle de l'entraînement mental a suscité plus de réticence dans une application « à la lettre ». Peu de partenaires maîtrisaient cette méthodologie qui nous a pourtant accompagnée tout au long de la démarche mais de façon interactive. Le mode de fonctionnement a été déterminé par les partenaires conventionnés, au sein du comité de pilotage : rédaction d'un règlement d'ordre intérieur (ROI), constitution d'un bureau. Les partenaires présents dans le bureau sont LEE Namur, le CIEP, le CSEF et la responsable de projet.

## Axes de travail

Les partenaires désiraient passer rapidement aux actions concrètes. Quatre groupes de travail se sont constitués autour de thématiques définies en comité de pilotage. La limitation des capacités de travail du dispositif ainsi que le manque de partenaires dans certains secteurs concernés (par exemple l'enseignement) n'ont pas

permis d'élargir ce choix à d'autres thématiques (la prévention, l'accueil, etc.).

“

**Interview** Alain Piron,  
directeur de l'entreprise titres-services Natise S.C.R.L. à F.S.

*Pourquoi avez-vous décidé de rejoindre le Dispo ?*

Je suis enseignant de formation, j'ai toujours travaillé au service des personnes et j'ai vécu de très près les difficultés que rencontre le public analphabète. Je n'ai donc pas hésité un instant quand on m'a proposé de participer. Institutionnellement, comme j'étais déjà un partenaire en faisant partie de l'ALE de la ville de Namur, c'était encore plus évident. Puis, je suis devenu directeur de notre entreprise d'insertion et j'y ai participé avec une double casquette : celle de l'ALE et celle des titres-services.

*Quel bilan retirez-vous de cette expérience ?*

Cette démarche est très riche grâce à l'ampleur des partenaires qui y participe. C'est un mode de fonctionnement où tout le monde se sent bien. La dynamique est intéressante, mais elle prend beaucoup de temps. Ce n'est pas assez « directif », mais je sais que c'est voulu. Pourtant, on peut parfois avoir l'impression que l'on fait « un pas en avant et puis deux pas en arrière », par exemple quand un partenaire qui n'a pas participé à la réunion précédente vient remettre en question ce sur quoi on avait discuté. Cette démarche est difficile, surtout pour une société privée pour qui chaque seconde compte. Je participe d'ailleurs au Dispo en dehors de mes heures de travail.

*Qu'attendez-vous pour demain ?*

Je suis dans le comité de pilotage. Forcément, j'ai envie que ça continue. Il faut persévérer, oui, mais sous quelle forme si les financements sont réduits ? On sera peut-être obligé d'aller dans une voie plus directive. Il est aussi important d'avoir des projets communs, d'autres perspectives pour éviter que ce partenariat s'effiloche. Et l'organisation d'un forum a répondu à ces besoins. Il faudrait dans l'avenir renouveler cette expérience.

## 1/ Actions menées au sein des quatre groupes de travail

### A/ Le groupe de travail *Alphabétisation des travailleurs*

Le dialogue avec les entreprises s'est prioritairement établi via les représentants syndicaux. Ce fut notamment le cas dans le cadre des contacts pris avec les entreprises de nettoyage, un secteur ciblé prioritairement du fait de son haut taux d'emploi de personnel peu qualifié – le secteur emploie 35 % de travailleurs possédant au maximum leur CEB, alors que la moyenne nationale se situe autour de 10 %.

Ces contacts se sont soldés par l'organisation de modules de formation alpha en entreprise, pendant les heures de travail, sans perte de salaire et sans surcharge de travail. Les partenaires du Dispo ne sont pas partis de zéro puisqu'une formation de 200 heures avait déjà été organisée en 2005 par LEE pour 5 travailleurs de l'entreprise Laurenty. Dans le cadre du Dispo, des contacts ont été pris avec d'autres entreprises du même secteur et la cellule Synergie Emploi (contrat art 60) attachée au CPAS de Namur pour organiser un nouveau module de 200 heures destiné à une dizaine de personnes. Les autorités communales et provinciales ont également été contactées.

Le conseil échevinal namurois, une partie des chefs de service et les délégués syndicaux CSC et FGTB ont été sensibilisés à la prise en compte de l'illettrisme. Une convention a été signée entre Alpha 5000 et la Cellule Formation de la ville. D'autres contacts ont été noués avec le conseil provincial, des délégués syndicaux CSC et FGTB du personnel provincial ainsi qu'une partie des chefs de service. Un partenariat entre LEE Namur, le Fonds Lacroix, l'Institut de formation sociale de la province et l'Institut de formation professionnelle a été mis sur pied pour créer un module interne de formation pour les membres du personnel qui se trouvaient en difficulté. Ces formations ont été agréées dans le cadre de la révision générale des barèmes de la fonction publique. Le partenariat a aussi créé un point relais au Bureau économique de la province (BEP) afin d'orienter en formation, sur leur temps privé, les travailleurs en situation d'illettrisme.

## **B/ Le groupe de travail *Sensibilisation des employeurs : les sociétés titres-services***

Une enquête a été réalisée auprès de ces entreprises pour mieux cibler leurs caractéristiques et leurs pratiques. Cette démarche fut un préalable à la construction et la mise en œuvre de la démarche de sensibilisation auprès des employeurs de la sous-région. Ce travail d'enquête a permis de constituer des outils de sensibilisation, notamment la réalisation d'une plaquette de sensibilisation intitulée *La personne que vous cherchez ne sait peut-être ni lire ni écrire ou ne s'exprime pas correctement en français*. À la suite de cela, une conférence débat a permis la rencontre entre quelques représentants de sociétés-titres services et des opérateurs d'alpha. Les débats qui ont eu lieu ont fait l'objet d'un rapport. Des apprenants-travailleurs ont également participé aux travaux et permis de conférer aux outils réalisés une dimension très pratique. C'est lors d'un atelier que ces outils ont pu être présentés aux différents partenaires intéressés.

## **C/ Le groupe de travail *L'illettrisme en milieu rural***

Une recherche de l'Action Chrétienne Rurale des Femmes (ACRF) a permis au groupe de recueillir une série d'informations sur la mobilité en milieu rural. Une enquête sur des expériences de covoiturage et de navette sociale en milieu rural a également été réalisée ainsi qu'une grille d'analyse spécifique croisant les questions de mobilité avec les différentes situations d'accès aux formations et actions d'insertion. Le partenariat voulait également cibler les publics particulièrement marginalisés vivant dans les zones rurales, notamment dans les campings rebaptisés « HP ou habitats permanents ». Dans ce contexte, des contacts ont été pris avec la Direction interdépartementale de l'Intégration sociale qui coordonne le Plan Habitat permanent (Plan HP) pour la Région wallonne. LEE a ensuite organisé (sur base d'une convention) une sensibilisation pour les intervenants engagés dans ce plan.

Des modules de formation en alphabétisation ont ensuite été proposés dans trois communes pilotes situées en province de Namur via le Plan Stratégique Transversal (PST3 – formation).

## **D/ Le groupe de travail *Passerelles - entre les formations en alphabétisation et les actions d'orientation et de formation professionnelles (en particulier dans les secteurs Horeca/agroalimentaire)***

Les organismes d'orientation professionnelle ont été sensibilisés aux difficultés vécues par les personnes anal-



**Interview** Françoise Michiels,  
CSEF - Namur

*Pourquoi avez-vous décidé de rejoindre le Dispo ?*

Les partenaires sociaux qui composent le CSEF accordent une attention particulière aux publics fragilisés, dont les publics en difficulté de lecture et d'écriture. Il y a donc beaucoup de liens entre notre travail et les objectifs du Dispo. Un membre du CSEF avait, par exemple, déjà participé au préalable à l'organisation d'une formation en alphabétisation à destination de travailleurs de l'entreprise de nettoyage, Laurenty, dans le cadre d'alpha travailleurs. Antérieurement, le CSEF avait également déjà mené une action à destination des employeurs dans le cadre des titres-services et souhaitait développer une collaboration avec le SRP du FOREM Conseil Namur dans le domaine de l'orientation. De plus, la Commission consultative sous-régionale (CCSR) du Dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle a aussi pour mission de développer des partenariats (filiales et passerelles) entre les divers opérateurs de formation et d'insertion de la sous-région, de permettre une meilleure adéquation entre les offres de formation et les besoins des demandeurs d'emploi. Tout cela faisait que nous étions un partenaire pressenti pour le projet Equal Dispo.

*Quel bilan retirez-vous de cette expérience ?*

Le CSEF a pas mal investi en temps de travail. J'ai moi-même participé à plusieurs groupes de travail, je suis au bureau, au comité de pilotage régional, etc. Mais le comité en a aussi beaucoup retiré, puisque les thématiques explorées sont au centre du travail mené par le CSEF. Je dirais, qu'en plus, il y a aussi un lien avec Equal dans le sens où une des missions du CSEF est aussi de promouvoir et d'aider au développement de projets financés par le FSE.. Seul, le CSEF n'aurait pas pu mener ces actions et n'aurait pas eu la chance de travailler avec un éventail aussi large de partenaires, notamment les opérateurs d'alpha. C'est aussi une richesse dans le sens où chacun apporte ses connaissances, son expérience et ses ressources, qui sont bénéfiques aux autres. Au CSEF, nous avons des éléments d'information sur la problématique de l'analphabétisme, mais nous connaissions cela « de plus loin ». Aujourd'hui, on en a une connaissance beaucoup plus précise.

*Qu'attendez-vous pour demain ?*

Le partenariat doit se poursuivre, il ne faut pas le laisser s'essouffler, il ne faut pas perdre tout ce gain. Le forum a permis de faire le bilan de nos actions. Il ouvre aussi de nouveaux horizons de travail et doit permettre d'élargir le partenariat. Chaque groupe de travail a redéfini des pistes pour demain. Cela va ouvrir de nouvelles perspectives. Lors du Forum, on a déjà parlé de la nécessité d'élargir le partenariat en direction des acteurs de la prévention : école, PMS, CEFA, enseignement. Une prochaine réunion devrait permettre de refaire le point sur toutes les autres pistes.

phabètes, mais le groupe a été attentif à faire circuler l'information dans les deux sens en faisant également mieux connaître l'offre d'orientation aux opérateurs d'alpha. Un autre objectif important a été de casser la logique linéaire qui, pour certains, est indissociable du parcours de formation. Parmi les réalisations du groupe, on trouve d'ailleurs un outil de visibilité de l'offre de services en matière d'orientation professionnelle permettant un accès plus facile à ces services et une mise à jour des informations sur les conditions d'accès aux modules d'orientation. Le groupe a aussi œuvré à la mise en place de partenariats. Ainsi un partenariat a été créé entre LEE Namur et l'OISP Centre européen du travail (CET) qui a abouti à la création d'un module intitulé *Passages* et destiné aux demandeurs d'emploi indemnisés, ou en stage d'attente, infra-scolarisés n'ayant pas les compétences du CEB. Il s'agit notamment de stages d'immersion en entreprise et/ou en formation ainsi que d'un suivi dans la détermination des étapes de leur projet professionnel. Un autre module a été créé dans le secteur de la construction entre La Mirena et les Ateliers de Pontauray. Il s'appelle *Choisir un métier dans la construction, c'est pour moi !* et permet également à des personnes peu qualifiées et fragilisées, de suivre des stages de découverte en entreprise. Un sous-groupe travaillant sur les passerelles entre l'alpha et les opérateurs de formation dans le secteur de la restauration a également impulsé des actions concrètes entre partenaires. Citons une collaboration entre un opérateur d'alphabétisation et une EFT (CIEP Alpha et Le Perron de l'Ilon) afin d'identifier, sur base de l'Alphatest <sup>(1)</sup>, les objectifs pédagogiques de l'EFT. Ces informations ont ensuite été utilisées par l'EFT pour revoir sa procédure de sélection et ses tests d'entrée. Un autre projet de passerelles a été développé entre LEE Namur (CAI) et l'IFAPME (module d'acquisition des compétences de base pour les jeunes de plus de 18 ans en contrat d'apprentissage) ainsi qu'entre le CIEP Alpha et les EFT Le Perron de l'Ilon et les Ateliers de Pontauray (des cours de français organisés durant la formation en EFT pour les stagiaires ayant des lacunes en lecture, écriture ou calcul).

## **2/ Organisation d'un Forum le 27 mars 2007 à Namur intitulé *Illettrisme et dynamique partenariale. Expériences et nouvelles perspectives.***

Les partenaires du dispositif ont organisé un forum pour faire le bilan des expériences menées et discuter des perspectives à venir. Plus d'une centaine d'opérateurs très variés y étaient présents.

### **Bilan**

Parmi les éléments qui ont facilité la mise en place de ce dispositif, LEE Namur pointe la préexistence d'un partenariat ainsi que la forte implication du FOREM et du CSEF. Il met aussi en avant la proximité géographique des partenaires ainsi que leur forte mobilisation. Le soutien de l'institution dont ils dépendent, un mandat clair, ainsi qu'une vision des enjeux du projet sont des éléments importants pour favoriser l'implication des partenaires. Certains partenaires étaient également déjà « des convaincus », notamment le directeur de la société de titres-services Natise, seul représentant du secteur des employeurs. Il a d'ailleurs affirmé que, s'il était là, c'est parce qu'il était déjà sensibilisé « avant », mettant ainsi le doigt sur un des obstacles que n'a pas réussi à franchir le Dispo namurois, celui d'attirer le monde des entreprises. La dynamique partenariale est vécue comme constructive, « c'est une source de richesse ». Les partenaires affirment « qu'ils arrivent à des résultats qu'ils n'auraient pu atteindre seuls ». Néanmoins, cette dynamique est aussi identifiée, par certains, comme assez lente. Le Dispositif namurois avait décidé de limiter le nombre de partenaires conventionnés à 15. Aujourd'hui, dans l'optique de poursuivre le travail commencé, LEE a lancé un appel en direction des écoles, PMS, CEFA, etc. pour rallier le projet et permettre ainsi d'agir au niveau de la prévention.

(1) Outil utilisé par les opérateurs d'alphabétisation pour déterminer les niveaux des personnes en français oral, lecture, écriture, mathématiques

Les diverses productions des groupes de travail sont disponibles sur simple demande à  
Lire et Ecrire Namur – 081 74 10 04 – [namur@lire-et-ecrire.be](mailto:namur@lire-et-ecrire.be)

Responsable de projet du Dispo namurois : Jacqueline Masson

La liste des partenaires du dispositif se trouve en page 48

# Le Dispositif territorial de Verviers

*Le Dispositif territorial verviétois a la particularité d'avoir su rassembler une trentaine de partenaires très diversifiés : des écoles, une prison, une agence d'intérim, une association d'apprenants, l'ONEm, etc. Dépassant leurs intérêts particuliers, ces opérateurs se sont investis dans une action collective, persuadés, que chacun, avec ses propres spécificités, pouvait agir et faire reculer l'illettrisme.*

## Genèse du projet

Au départ, le Dispositif territorial a été créé autour d'un petit noyau de partenaires qui entretenaient déjà des collaborations suivies : Lire et Ecrire (LEE) Verviers, le Comité subrégional de l'emploi et de la formation (CSEF) et le CEFO. Ces 3 partenaires s'étaient réunis à plusieurs reprises pour préparer le lancement du projet et procéder à l'engagement d'un(e) chargé(e) de mission. En octobre 2005, plusieurs réunions d'information étaient organisées à l'adresse d'un très large panel d'organisations (600 invitations envoyées aux écoles, ALE, CPAS, syndicats, mutuelles, régies de quartiers, etc.). En novembre, une nouvelle réunion, réunissant cette fois 40 partenaires, reprenait dans le détail les étapes et la méthodologie du projet. Au cours de la réunion, les opérateurs présents ont signé une convention de partenariat local. Ils ont fait part de leur volonté « de faire quelque chose » pour lutter contre l'illettrisme même si, à ce stade, ils ne savaient pas encore avec précision ce que « ce quelque chose » allait pouvoir signifier.

## Constat de départ

C'est en appliquant la méthodologie de l'entraînement mental que les partenaires ont établi le constat de départ. Chacun a exprimé « une situation concrète insatisfaisante », (SCI), liée à l'illettrisme dans son contexte professionnel. Ce sont donc tous les partenaires qui ont réalisé le constat de départ et qui l'ont validé. Ces « SCI » ont permis d'identifier un certain nombre de tensions et de mettre en avant 30 contradictions qui ont été formalisées sous forme de fiches. Elles ont ensuite été synthétisées en cinq thématiques, thématiques autour desquelles les partenaires ont choisi de travailler :

- il existe des tabous par rapport à l'illettrisme à la fois chez les personnes illettrées et chez les opérateurs;
- quand la personne parle de son illettrisme, elle n'est plus considérée dans sa totalité;
- comment tenir compte de l'expérience des partenaires ainsi que celle des personnes illettrées ou bien celles qui l'ont été ?
- toutes les communications se font par écrit. Et cela pose des problèmes;
- comment concilier les offres de la société avec les demandes des personnes ?

## Structure et fonctionnement du partenariat

Tout au long du processus, la réflexion et le travail se sont construits « ensemble ». Le comité de pilotage qui comprenait 12 partenaires émettait une série de propositions qui étaient ensuite relayées en réunion plénière autour de la trentaine de partenaires engagés dans le processus. La volonté des porteurs du projet était de réunir une large diversité d'opérateurs. L'essentiel était de permettre à ces organismes qui n'avaient pas l'habitude de travailler ensemble d'échanger sur leurs pratiques et de trouver des pistes de solution pour réduire les exclusions. Dans les premières phases du projet, la méthodologie de l'entraînement mental a été appliquée très scrupuleusement et a eu un effet largement positif. Elle a permis à chacun de s'exprimer sur ses difficultés professionnelles, a créé des liens et un sentiment d'appartenance au groupe. Pour les apprenants qui participaient au projet via l'association « L'illettrisme, Osons en parler », la méthode convenait aussi très bien car, privilégiant l'oral plutôt que l'écrit, elle leur permettait de s'exprimer facilement. Ensuite, avec l'avancement du projet, plus axé sur la mise en place d'actions concrètes, l'entraînement mental est devenu moins prépondérant.

Parmi les facteurs qui ont contribué au succès du projet, nous pouvons relever :

- l'attention accordée à l'accueil des participants. Instaurer un climat convivial lors des réunions a permis de renforcer les liens entre les partenaires et leur implication dans le processus.
- la reconnaissance de LEE Verviers en tant que partenaire au même titre que les autres. Malgré le fait qu'il était coordinateur du projet et que le directeur de LEE Verviers était présent lors des réunions, LEE Verviers n'a pas eu le sentiment d'être perçu comme un partenaire privilégié. Très vite en effet, les autres opérateurs impliqués dans le dispositif ont pris en charge l'animation de séance d'information ou la préparation des

événements, en affirmant à part entière leur rôle de partenaire. Le Dispositif est co-présidé par le CPAS de Verviers et l'asbl Le CID;

- la bonne connaissance de l'entraînement mental. La responsable du projet ainsi que 3 représentants des organismes partenaires connaissaient la méthode, ce qui a facilité la cohésion du groupe autour d'un processus encore peu répandu;

- la préexistence de « L'illettrisme, Osons en Parler ». Le fait qu'une association de personnes illettrées ou l'ayant été soit déjà en place, avec des objectifs et des actions propres, a permis que ces personnes trouvent plus facilement leur place au sein du dispositif.



**Interview** Marie Mornard,  
Prison de Verviers

*Pourquoi avez-vous décidé de rejoindre le Dispo ?*

Notre institution est souvent à l'écart du reste de la société et cette participation au réseau nous permettait de mieux faire connaître la prison à l'extérieur tout en faisant aussi d'une certaine manière « entrer la société à l'intérieur des murs de l'établissement ». Cette participation était aussi importante parce que nous travaillons dans l'optique de favoriser une justice réparatrice, c'est-à-dire une justice qui considère l'infraction comme un conflit entre différents acteurs et qui essaye de rétablir des liens entre les auteurs des infractions, les victimes et la société. Donc, tout ce qui peut amener les gens à se responsabiliser et à prendre leur vie en main m'intéresse, ainsi que tout ce qui favorise le fonctionnement en partenariat. Je dirais enfin que la problématique de l'analphabétisme à l'intérieur d'une prison est la même qu'à l'extérieur. Ici aussi, les personnes essaient de cacher leurs problèmes et comme notre mode de fonctionnement est principalement basé sur l'écrit, certains détenus sont encore plus en difficulté.

*Quel bilan retirez-vous de cette expérience ?*

J'en ai beaucoup retiré au niveau personnel et professionnel. Les méthodologies utilisées au sein du Dispo, je m'y réfère de plus en plus ici dans les projets que je mène au sein de la prison ou auxquels je participe. D'une part, j'ai appris que le processus est en soi très important, alors qu'on a tous souvent envie d'atteindre « vite » un résultat. J'apprends aussi à travailler avec les ressources de chacun, à co-construire ensemble. Au niveau des résultats concrets de ces deux années de travail, ils sont palpables. On avance petit à petit.

*Qu'attendez-vous pour demain ?*

Ma seule attente, c'est de continuer. Chacun a réussi à libérer des ressources et de l'énergie pour construire un réseau qui a sa raison d'être. J'espère que ce fonctionnement va perdurer au-delà de la fin du financement du programme pour concrétiser les projets que nous avons imaginés et en concevoir d'autres.

mer des séances de sensibilisation pour les instituteurs. En février 2007 a eu lieu la première rencontre avec l'inspecteur communal et les directeurs des écoles communales. Cet échange a permis la mise sur pied de séances de sensibilisation au sein de 8 écoles primaires. Parmi les instituteurs rencontrés, certains demandent des animations à destination de leurs élèves et proposent des collaborations lors des réunions de parents. En avril 2007, deux rencontres avec les directeurs des entités d'Aubel et de Verviers ont eu lieu et des actions de sensibilisation pour le réseau libre sont prévues pour la rentrée scolaire 2007-2008.

Dans les deux réseaux une même orientation se profile : étendre les actions de sensibilisation aux écoles normales.

## Axes de travail

### 1/ Rencontres collectives

Les partenaires ont préparé et tenu une conférence de presse en septembre 2006 pour participer à la journée de lutte contre l'analphabétisme et faire connaître le Dispositif. Leur forte implication dans l'événement a eu un impact très positif. La presse locale et nationale a relaté leur initiative. Une journée d'étude intitulée *La scolarité obligatoire et l'analphabétisme des adultes comment est-ce possible?* a été organisée au mois d'octobre 2006. Les partenaires se sont dits satisfaits des échanges, mais la responsable du projet regrette d'avoir abordé la question de l'analphabétisme sous le seul angle scolaire. D'autres éclairages mis en avant lors de la constitution des groupes de travail (voir plus haut) auraient dû être pris en compte.

### 2/ Actions menées au sein des trois groupes de travail

Des cinq thématiques prioritaires identifiées lors du constat, trois ont été retenues par les partenaires lors des réunions plénières organisées en novembre 2006 et janvier 2007.

#### **Le groupe de travail *L'expérience des personnes illettrées***

Les membres du groupe voulaient intervenir dans la prévention scolaire.

La stratégie choisie fut de d'abord sensibiliser les inspecteurs et les directeurs d'école primaire à la problématique de l'illettrisme des adultes et d'ensuite ani-

## Le groupe de travail *Comment concilier l'offre et la demande ?*

Les membres du groupe ont commencé par enquêter sur ce qui existait comme offre de formation en alphabétisation. L'objectif étant de comparer ces offres de formation avec les demandes des personnes illettrées : Ces personnes trouvent-elles les informations qu'elles recherchent ? Ces offres sont-elles accessibles et adaptées au public ? Ce travail n'a pu se réaliser qu'en étroite collaboration avec des personnes en formation d'alphabétisation. A ce stade, les opérateurs et les apprenants rédigent ensemble des fiches d'offres de formation.

Parallèlement, une séance d'information sur l'offre de formation en alphabétisation a été organisée en mai 2007 à destination des conseillers en orientation du FOREM et du CEFO. Neufs opérateurs d'alphabétisation sur douze sont venus expliquer en détail leur spécificité. Certains opérateurs se rencontraient pour la première fois.

## Le groupe de travail *Tabou*

Deux actions différentes caractérisent ce groupe de travail : la première étant la structuration des séances de sensibilisation et la deuxième étant les actions à mener au sein des entreprises.

1° Les actions de sensibilisation à la problématique de l'illettrisme ont été menées au départ uniquement auprès des partenaires du dispositif. Le groupe de travail a choisi d'élargir ses actions de sensibilisation, d'information à d'autres secteurs, notamment au « grand public ». La première étape a été de collecter les outils existants. La seconde étape est la constitution d'une « valise » d'outils qui a pour objectif de structurer les différentes actions de sensibilisation et d'élargir au maximum ces séances.

2° Des actions de sensibilisation ou de formation en alphabétisation pour les travailleurs au sein des entreprises sont les objectifs que s'est fixé ce groupe de travail. C'est un long et lent processus qui s'est enclenché.

## Bilan

Le Dispositif territorial de Verviers a réussi à rassembler des opérateurs très diversifiés et à les faire adhérer à une démarche collective. Beaucoup de partenaires se sont en effet impliqués activement dans le processus (animation, préparation d'événements) en assurant ainsi une large représentation des opérateurs et en évitant l'écueil de faire de LEE « le » coordinateur et animateur du projet.

L'association « L'illettrisme, Osons en Parler » constituée d'apprenants a pris une part active à la réflexion, à l'animation et à la réalisation des actions. Leur participation aux sous-groupes de travail a permis de toujours garder très présente à l'esprit la réalité de l'illettrisme. Leur présence a aussi eu un impact mobilisateur auprès des partenaires car leur réflexion portait d'enjeux personnels. Ces derniers l'ont emporté sur les enjeux des institutions représentées.



**Interview** Pascale Lassablière,  
formatrice – L'illettrisme, Osons en parler (groupe d'apprenants)

*Pourquoi avez-vous décidé de rejoindre le Dispo ?*

Nous avons décidé de participer au dispositif car il rencontrait les objectifs du groupe : agir pour améliorer la condition des personnes qui sont dans la même situation que nous, faire tomber les tabous, changer les regards de la société sur les personnes illettrées.

*Quel bilan retirez-vous de cette expérience ?*

Au tout début, les apprenants étaient très enthousiasmés à l'idée de participer et de rencontrer des gens avec qui ils avaient peu de contacts (des directeurs d'école, du personnel de la prison de Verviers, du personnel des agences intérimaires...). Les premières séances d'animation se sont bien passées, les apprenants en même temps que les participants au dispositif ont pu faire émerger beaucoup de choses. Mais ils ont ensuite décroché. L'entraînement mental est un processus très lent, très éloigné de leur mode de fonctionnement. Ils ne voyaient pas où ça pouvait les mener. Certains se sont découragés et n'ont plus participé aux séances. Au moment de la formation des sous-groupes, ils sont revenus, car ils voyaient concrètement comment agir. Ils sont de nouveau très motivés.

*Qu'attendez-vous pour demain ?*

Nous voulons concrétiser nos objectifs. Dans le cadre du travail mené dans le groupe *L'expérience des personnes illettrées*, nous avons rencontré presque tous les directeurs d'école du niveau primaire de la région de Verviers, nous voulons maintenant toucher les responsables des premières professionnelles et des CEFA. Nous avons également dans le groupe *Comment concilier l'offre et la demande* collaboré avec le CEFO à la rédaction de nouvelles fiches sur les formations, en essayant de les rendre plus accessibles aux personnes illettrées. Nous aimerions maintenant les tester auprès du public. Un nouveau sous-groupe est né depuis peu : *Les tabous autour de la personne illettrée*. Ce groupe de travail en est à ses débuts. Il s'agit de réfléchir au comment agir pour faire tomber les préjugés qui pèsent sur la personne en difficulté avec la lecture et l'écriture.

Pour la responsable de projet, l'utilisation de l'entraînement mental a donné d'excellents résultats en début de processus (il a permis à chacun de s'exprimer, a uni le groupe), mais vu les exigences qu'elle impose (nombre d'animateurs, formation de départ, expérience dans son utilisation), elle n'a pas pu être utilisée de la même manière durant toutes les phases du projet. L'entraînement mental a permis de passer de problématiques personnelles à des actions communes. Le dispositif territorial de prise en compte de l'illettrisme a poursuivi avec succès son analyse des réalités complexes que recouvre la prise en compte de l'illettrisme. Trente partenaires sont bien présents, actifs et mobilisés aux réunions et groupes de travail.

Les diverses productions des groupes de travail sont disponibles sur simple demande à  
Lire et Ecrire Verviers – 087 35 05 85 – [verviers@lire-et-ecrire.be](mailto:verviers@lire-et-ecrire.be)

Responsable de projet du Dispo de Verviers : Hanife Catalkaya

La liste des partenaires du dispositif se trouve en page 48

# Synthèse et analyse

C'est en prenant connaissance des actions concrètes menées au sein de chaque dispositif sous-régional et au niveau wallon que nous pouvons voir émerger un ensemble de traits saillants et transversaux à toutes ces initiatives.

Ces éléments ont pu constituer des obstacles au développement du projet. Il était donc nécessaire de les lever pour avancer. Si des difficultés ont été rencontrées dans la mise en place et le développement du projet, des plus-values ont pu également être identifiées. Difficultés et plus-values sont autant d'éléments significatifs à prendre en compte pour tirer un bilan du travail réalisé depuis plus de deux ans.

**Les difficultés** que nous pouvons cibler se situent au niveau de la mise en place et de la continuité des actions de partenariat.

L'expérience menée tend en effet à démontrer que :

- le fait de réunir, au niveau sous-régional et régional, un nombre considérable d'acteurs provenant d'horizons variés nécessite un important travail de clarification et d'information sur le projet, sa démarche, sa finalité, ses enjeux et son financement;
- l'appropriation des actions par chacun et la découverte du processus de partenariat exigent du temps, de l'énergie, un investissement collectif et individuel. Le temps disponible ou à investir doit pouvoir être compensé par un retour. Le temps pour obtenir des résultats concrets peut être pressenti comme essoufflant. Certains partenaires sont en attente de réponses rapides ou d'actions toutes faites « clés sur porte ». La démarche selon laquelle des solutions collectives sont construites, ensemble, étonne;
- les rythmes de chacun ne sont pas synchrones : des ajustements entre les partenaires sont parfois nécessaires ainsi que des retours en arrière. Lors de la recherche et de l'intégration de nouveaux membres, il est essentiel d'associer tous les partenaires anciens et nouveaux, de les impliquer d'emblée et de générer une culture commune du partenariat. Il faut s'assurer, dès le départ, que tous les acteurs concernés sont conviés au projet;
- la prise en compte et la valorisation de chacun (selon son secteur, son institution, son positionnement dans l'organisation) exigent impérativement une connaissance de base des enjeux locaux, de l'environnement, du mode de communication. La complexité des enjeux institutionnels peut parfois provoquer des difficultés et ralentir la dynamique de certains projets. Les priorités des uns et les stratégies des autres peuvent retarder les actions. La connaissance du territoire, de ses institutions, de la législation est un préalable indispensable;
- le temps nécessaire pour produire des effets pratiques est long. Il faut donc penser à motiver et à associer périodiquement l'ensemble des partenaires afin de leur permettre de disposer d'une vision globale de l'évolution du projet et de son impact à leur égard. C'est ainsi que plusieurs dispositifs ont mis en place des événements mobilisateurs pour resserrer et réaffirmer la dimension partenariale. Des moments d'évaluation ponctuels et la rencontre avec d'autres dispositifs sont autant d'éléments constitutifs du partenariat;
- le lien entre le projet sur les dispositifs territoriaux et d'autres dispositifs ou projets doit être précisé. Quels outils de communication concevoir pour assurer le bon déroulement des activités, leur assurant une complémentarité au plan local et régional ? Cette étape est en effet indispensable pour ne pas fonctionner en vase clos et pour pouvoir agir ainsi sur plusieurs fronts.

**Les plus-values** identifiées portent sur la mise en réseau, le partenariat, les changements de pratiques, certaines actions concrètes spécifiques.

C'est ainsi que :

- les dispositifs sont des endroits où chacun peut apporter, à son niveau, sa contribution à la lutte contre l'analphabétisme, tant au plan local que régional et fédéral. La diversité des partenaires permet d'aborder

l'illettrisme sous plusieurs angles et « de toucher les publics là où ils sont ». Certains opérateurs ne disposent pas dans leur secteur de coordination. Pour eux, le fait de pouvoir prendre connaissance des actions des autres et de développer des synergies est un plus qui plaide pour le partenariat. La trame commune doit cependant rester la problématique de l'illettrisme;

- les partenaires autour de la table sont très mobilisés pour échanger entre eux des informations, des ressources et des outils. Ils sont aussi très intéressés par la possibilité de débattre de problématiques liées à l'alphabétisation et d'établir des liens complémentaires entre les différentes dimensions rencontrées dans leur travail (prévention, prise en compte, accueil, orientation, formation, insertion). Il faut faire émerger des lignes de force communes en tenant compte du fait que l'on part bien des besoins des publics et non des institutions;
- la mise en réseau facilite la levée de certains obstacles lorsque plusieurs partenaires sont concernés. Solutionner une problématique de manière collective permet de gagner du temps et d'agir sur plusieurs fronts. Les moments de rencontre entre les différents acteurs et la possibilité d'avoir accès à un regard extérieur permettent d'apporter des éléments de réponse aux questions suscitées par le quotidien des institutions présentes dans le partenariat. Bien que l'alphabétisation ne soit pas leur vocation première, les organismes présents dans les dispositifs souhaitent se coordonner pour mener des actions rendant plus aisée leur offre de services au niveau de certains publics;
- les dispositifs sont également l'endroit où se construisent collectivement des recommandations à l'égard des pouvoirs publics pour une politique régionale en cette matière;
- les différents opérateurs se connaissent et se reconnaissent dans leurs orientations et leurs expertises de manière à mener une action concertée. Cela améliore l'orientation des publics vers des lieux adaptés à leurs besoins et demandes. De cette façon, les partenaires concernés ne doivent plus répondre à l'ensemble des sollicitations qui leur sont adressées. La mise en réseau améliore en effet la qualité des orientations du public vers l'endroit adéquat de formation. Par ce biais, les économies d'échelle sont favorisées et les doubles emplois évités;
- en règle générale, la participation des apprenants se fait selon des rythmes et des objectifs différents. La connaissance du public concerné est également importante pour les partenaires. La participation des apprenants permet d'approcher de manière concrète les difficultés rencontrées par les personnes en situation d'illettrisme. Elle permet aussi de lutter contre certains stéréotypes. Elle permet enfin aux personnes d'exposer leur point de vue quant au déroulement du projet. Pour atteindre ces objectifs, la participation des personnes apprenantes doit faire l'objet d'une réflexion et d'un accompagnement méthodologiques;
- la présence de partenaires porteurs des valeurs du projet (émancipation sociale, démocratie, respect de l'autonomie et des projets des personnes, capital culturel, alchimie partenariale, manière de mettre en œuvre ces préceptes) apparaît comme une base fondatrice;
- l'échange de pratiques professionnelles améliore nettement ces dernières et permet aux partenaires d'induire ou de proposer des changements au sein de leurs organismes et tout autour. C'est ainsi que les travaux menés en matière d'accueil et d'orientation produisent des impacts immédiats au sein des institutions partenaires. Les actions de sensibilisation réalisées au sein des écoles ou auprès du corps enseignant témoignent d'une préoccupation liée à la prévention ou à la réalisation d'outils communs pouvant être diffusés, échangés, travaillés au sein d'un réseau;
- le soutien logistique et la formalisation des réunions constituent des appuis méthodologiques et de motivation. S'agissant d'un partenariat existant sur un territoire donné (la Région wallonne), il était utile de mettre en place une structuration similaire du partenariat (organigramme, ROI, instance de pilotage) dans chaque sous-région et au plan régional tout en laissant place à la spécificité locale;
- le recours à une démarche méthodologique transversale (constat de départ, identification de situations concrètes insatisfaisantes, recherche de pistes de solution, planification des travaux, auto-évaluation, mutualisation, mise en place du groupe de travail des responsables de projet...) coordonnée par Lire et Écrire en Wallonie a impulsé une dynamique et une cohérence communes. La mise en place de la méthodologie doit tenir compte de la façon dont les partenaires l'intègrent, ceci afin de ne pas les démobiler;

- disposer de données chiffrées au niveau de la Communauté française et de la Région wallonne est également apparu comme une nécessité en cours du développement du projet. Notons que les éléments chiffrés peuvent enclencher l'intérêt, mais qu'il faut être attentif à ne pas tomber dans des phénomènes de comptage présupposant que l'on peut décrire les situations d'illettrisme en termes binaires (être ou non illettré);
- le rôle de "ressource" et "d'expert" joué par Lire et Ecrire a permis de mobiliser les partenaires et de porter, en profondeur et sur la durée, la question de l'illettrisme au sein de chaque dispositif sous-régional et régional. Les partenaires présents au niveau d'une sous région éprouvent de réels besoins et disposent de peu de ressources en matière de lutte contre l'illettrisme. Ces derniers doivent donc travailler constamment avec un opérateur maîtrisant bien la problématique pour accéder à des pistes d'action efficaces et professionnelles au niveau du conseil et de l'accompagnement. Un véritable maillage sous-régional et régional a ainsi été mis en place de manière durable. Dans la plupart des dispositifs, le rôle joué par Lire et Ecrire, coordinateur « pour compte de tous les partenaires » a dû être précisé et devrait l'être à l'avenir en tenant compte du fait que l'on ne peut à la fois être « une ressource » et « un pilote ». L'appui des responsables de projet pourrait être renforcé par des formations de base en développement de projet, conduite de réunion et législation de base sur le secteur de l'insertion socioprofessionnelle en Région wallonne;
- le soutien de services publics (tels que les CSEF, le FOREM, les CEFO, les CPAS, la province) et leur part d'implication dans le dispositif sont des éléments moteurs qui facilitent, crédibilisent, appuient et renforcent le processus de mise en réseau.

En guise de conclusion générale et de **résultats engrangés** par ce projet Equal, nous pouvons sans conteste affirmer que la prise en compte de la personne en situation d'illettrisme est un acquis.

La constitution d'un réseau partenarial vaste et dynamique nous semble également l'un des objectifs généraux rencontrés dans le cadre de travail que nous avons développé.

Le développement de thématiques transversales au sein des différents dispositifs sous-régionaux (enseignement, filières et passerelles, accueil et orientation, prise en compte de la personne illettrée) et leur mutualisation démontrent bien de l'utilité du travail entrepris.

Pour ce faire, il a fallu tout d'abord permettre que la problématique de l'illettrisme fasse l'objet d'une prise de conscience et d'une analyse partagée. Ce qui n'est pas simple et présuppose que la question des savoirs de base puisse constituer une clé de lecture et de transformation intéressante au croisement de l'accompagnement des personnes à l'échelle d'un territoire. Plus généralement, c'est faire le pari de s'appuyer davantage sur les dynamiques des personnes apprenantes, acteurs potentiels au-delà de la formation. C'est également miser sur la responsabilisation et la mobilisation forte des institutions, partenaires diversifiés de cette action, afin que toutes et tous privilégient une vision de l'illettrisme moins stigmatisante.

La démarche que nous avons menée « analyser, identifier, objectiver, partager autour des difficultés » a permis d'isoler, avec les partenaires de ce projet, en quoi la non maîtrise de certains savoirs de base menant à l'illettrisme, constitue une explication plausible à un certain nombre de problèmes rencontrés par ces publics. A terme, cette capacité à identifier les carences majeures n'est pas simplement destinée à « repérer » et à « orienter » mais devrait être partie intégrante d'un professionnalisme des acteurs en contact avec ces publics.

Plus fondamentalement, ce projet a initié la mise en place d'un maillage sous-régional permettant de prendre en compte les besoins des personnes en difficulté de lecture et d'écriture en initiant, notamment, des changements de pratique.

# Liste des partenaires

## Les partenaires du Dispositif territorial du Brabant wallon :

AID CSE - AID de Nivelles - ALE d'Orp-Jauche - APIDES asbl - CADRECI asbl - CEFO du Brabant wallon - CESEP - CIEP MOC - Collectif des Femmes - CPAS de Perwez - CRABE asbl - CRIBW - CSEF du Brabant wallon - FOREM Conseil (SRP) - FOREM Conseil (FPS) du Brabant wallon - LEE Brabant wallon - Maison de l'emploi d'Orp-Jauche - Maison de l'emploi de Perwez - Mutualité chrétienne - SJBw...

## Les partenaires du Dispositif territorial de Charleroi Sud Hainaut :

ALE de Courcelles - ALE de Fleurus - CEFA de Charleroi (Communauté française) - CEFA du Hainaut Sud (Communauté française) - CEFO de Charleroi - Centre PME Formation - Cluster Botha - Cours industriels et commerciaux de Couillet - CRIC - CSEF de Charleroi - Ecole industrielle de Gilly - Ecole industrielle de Jumet - Ecole industrielle et commerciale de Mont-sur-Marchienne - FGTB - FOREM Conseil - FUNOC - LEE Charleroi Sud Hainaut - MIREC - Promotion sociale de Couillet - Promotion sociale de Gilly - Promotion sociale de Mont-sur-Marchienne - Vie Esem - Ville de Charleroi...

## Les partenaires du Dispositif territorial du Hainaut occidental :

Administration communale d'Estaimpuis - Article 27 asbl du Hainaut occidental - Bibliothèque de Brunehaut - Bibliothèque publique de Mouscron - Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage de Tournai - CEFA de Tournai - CEFA du Collège technique Saint Henri de Mouscron - CEFO du Hainaut occidental - Centre de formation et de réadaptation professionnelle (CHRP) de Tournai - Centre d'éducation et de réadaptation au travail (CERAT) de Tournai - Centre PMS de la Communauté française de Mouscron - Centre PMS de Leuze-Ath - Centre PMS libre de Mouscron - Centre PMS de Tournai - Centre PMS provincial d'Ath - CGSLB d'Herseaux - CIEP MOC du Hainaut occidental - Collège technique Saint-Henri de Mouscron - Conseil de prévention de Mouscron - CPAS de Mouscron - CPAS de Péruwelz - CPAS de Tournai - CSC du Hainaut occidental - CSEF de Mouscron-Comines - CSEF de Tournai-Ath-Lessines - Declic Emploi asbl du Hainaut occidental - Emmaüs asbl (le Bizet - Comines) - FGTB de Mouscron-Comines-Estaimpuis - FGTB de Tournai-Ath-Lessines - Fonds de formation pour les intérimaires (Wallonie-Bruxelles) - FOREM Conseil de Mouscron - FOREM Conseil de Tournai - FOREM Formation du Hainaut occidental - FPS de Tournai-Ath-Mouscron - Foyer socioculturel d'Antoing - Haute Ecole de la Communauté française de Tournai - ICET d'Herseaux - Infor Jeunes de Mouscron - Institut provincial d'enseignement social du Hainaut occidental - ITCH de Mouscron - ITCF Val d'Escaut de Tournai - Konvert Interim de Mouscron et Tournai - La Ferme de Comines - LEE Hainaut occidental - Maison des familles asbl de Tournai - Maison maternelle de Mouscron - Maison maternelle l'Espérance de Kain - Manpower de Tournai et Mouscron - MOC du Hainaut occidental - Mutualité socialiste du Hainaut occidental - ONEm de Mouscron - Promotion sociale de la Communauté française de Mouscron - Promotion sociale de la Communauté française de Tournai - Régie Quartier Citoyenneté de Mouscron - Réseau écrivains publics de Wallonie picarde - Re-Source asbl de Comines - S.A.I Le Rebond d'Ath - Service jeunesse de la ville de Mouscron - Solid'Es, groupe d'apprenants LEE Hainaut occidental - SOS Dépannage asbl du Hainaut occidental - Start People de Tournai - Terre Nouvelle de Mouscron - Trace Interim de Mouscron et Tournai - ULM La Madeleine de Tournai - Vie Féminine Région picarde...

## Les partenaires du Dispositif territorial de La Louvière :

ATD Quart-Monde - CEFO de La Louvière - CSEF de la Région du Centre (La Louvière) - École Alpha de la Ligue des Familles - LEE Centre Mons Borinage - SOS Dépannage Social - Symbiose OISP...

## Les partenaires du Dispositif territorial de Liège - Huy - Waremme :

Article 27 asbl de Liège - CEFO de Huy - Centre Multimédia Don Bosco - CSEF de Liège - FOREM Conseil SRP - FOREM Conseil CAP - La Bobine asbl - LEE Liège - Huy - Waremme - Maison médicale L'Herma...

## **Les partenaires du Dispositif territorial du Luxembourg :**

Article 27 asbl Cellule Nord-Luxembourg, Somme Leuze - Bibliothèque publique de Bertrix - Bibliothèque publique de Florenville-Chiny - Bibliothèque publique de Libramont - CEFA du Sud-Luxembourg - CEFA de l'InDSé Bastogne - CEFO du Luxembourg belge - Centre PMS de la Communauté française - Centre PMS libre de Bastogne - CEPPST - CIEP Luxembourg asbl - CPAS d'Arlon - CPAS d'Aubange - CPAS de Fauvillers - CPAS de Libramont - CSC de Luxembourg - CSEF de Luxembourg - D.E.F.I.T.S. - ETA Les Hautes Ardennes - FGTB du Luxembourg - FOREM Conseil d'Arlon - Haute Ecole Robert Schuman - Haute Ecole Blaise Pascal - IFAPME - ILLEPS - Inspection de l'Enseignement fondamental - Inspection de l'Enseignement en Communauté Française - Institut Centre Ardenne (ICA) - INTEGRA + - L'Archée - Le Tremplin - LEE Luxembourg - Ministère de la Région wallonne (Division emploi et formation professionnelle) - Mirelux - Miroir Vagabond - Province de Luxembourg - SOS Dépannage - Vie Féminine...

## **Les partenaires du Dispositif territorial de Mons :**

Borinage 2000 asbl - CIEP MOC de Mons - CSEF de Mons - En Avant asbl - FOREM Conseil (CAP) - FOREM Conseil (SRP) - Institut d'enseignement de promotion sociale de Colfontaine - LEE Centre Mons Borinage - Trace Intérim...

## **Les partenaires du Dispositif territorial de Namur :**

Alpha 5000 asbl - CARREFOUR asbl - CEFO de Namur - Centre d'action interculturelle de la province de Namur (CAI) - Centre de médiation des gens du voyage asbl - CIEP MOC - CPAS de Vresse - CSEF de Namur - Fondation LACROIX - FOREM Conseil (SRP) - Groupe Alpha de Gembloux - La Farandole asbl - LEE Namur - NATISE scrl - fn - Vie Féminine...

## **Les partenaires du Dispositif territorial de Verviers :**

Adecco Intérim - Athénée royal Thil Lorain - CEFA Sainte-Claire - CEFO de Verviers - Centre culturel de Verviers - Centre PMS Libre 1 - CID asbl - CPAS de Limbourg - CPAS de Verviers - CRVI - CSC - CSEF de Verviers - Défis-Vesdre - FGTB - FOREM Conseil (SAP) - FOREM Conseil (SRP) - IPEPS - Kulturelle Aktion und Präsenz - LEE Verviers - L'illettrisme Osons en parler, groupe d'apprenants - Maison de l'Egalité des Chances - Maison médicale Mosaïque - Mutualité chrétienne de Verviers - ONEm - Options Malmédy - Prison de Verviers - Régie de Quartier de Mangombroux - SIMA asbl - Spa Coordination Service - Ville de Spa - Ville de Verviers...

## **Les partenaires wallons :**

Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées (AWIPH) - Centre de coordination et de gestion des programmes européens (CCG) de la Communauté française - Enseignement à distance de la Communauté française - le FOREM - LEE en Wallonie...

## **Le partenaire transnational :**

Amiens Avenir Jeunes

Lire et Ecrire dispose des coordonnées complètes de l'ensemble de ces partenaires. Si vous désirez obtenir ces renseignements, contactez les différentes régionales concernées ou consultez le site web de Lire et Ecrire en Wallonie : <http://wallonie.lire-et-ecrire.be>.



## Les partenaires du Dispositif territorial du Brabant wallon :

AID CSB wallon • CESEP • CIEP MOC • Collectif des Femmes • CPAS de Perwez • CRABE asbl • CRIBV • LEE Brabant wallon • Maison de l'emploi d'Orp-Jauche • Maison de l'emploi de Perwez

## Charleroi Sud Hainaut :

ALE de Courcelles • ALE de Fleurus • CEFA de Charleroi (C • Centre PME Formation • Cluster Botha • Cours industriels et commerciaux de Couillet • industrielle et commerciale de Mont-sur-Marchienne • FGTB • FOREM Conseil • FUNOC • LEE • Promotion sociale de Mont-sur-Marchienne • Vie Esem • Ville de Charleroi... **Les part**

communale d'Estaimpuis • Article 27 asbl du Hainaut occidental • Bibliothèque de Brunel • chômage de Tournai • CEFA de Tournai • CEFA du Collège technique Saint-Henri de Mouscron

(CHRP) de Tournai • Centre d'éducation et de réadaptation au travail (CERAT) de Tournai • PMS libre de Mouscron • Centre PMS de Tournai • Centre PMS provincial d'Ath • CGSLB d

• Conseil de prévention de Mouscron • CPAS de Mouscron • CPAS de Péruwelz • CPAS de Lessines • Declic Emploi asbl du Hainaut occidental • Emmaüs as

- Lessines • Fonds de formation pour les intérimaires (Wallonie - Hainaut occidental • FPS de Tournai-Ath-Mouscron • Foyer soci

• Infor Jeunes de Mouscron • Institut provincial d'enseignement Interim de Mouscron et Tournai • La Ferme de Comines • LEE H

• Maison maternelle l'Espérance de Kain • Manpower de Tournai • ONEm de Mouscron • Promotion sociale de la Communauté fr

Quartier Citoyenneté de Mouscron • Réseau écrivains publics de V la ville de Mouscron • Solid'Es, groupe d'apprenants LEE Hainaut

Nouvelle de Mouscron • Trace Interim de Mouscron et Tournai **Dispositif territorial de La Louvière :** ATD Quart-Mo

Ligue des Familles • LEE Centre Mons Borinage • SOS Dépannage Social • Symbiose OISP... Article 27 asbl de Liège • CEFO de Huy • Centre Multimédia Don Bosco • CSEF de Liège • FC

médicale L'Herma... **Les partenaires du Dispositif territorial du Luxembourg** Bertrix • Bibliothèque publique de Florenville-Chiny • Bibliothèque publique de Libramont

Centre PMS de la Communauté française • Centre PMS libre de Bastogne • CEPPST • CIEP Lu • CSC de Luxembourg • CSEF de Luxembourg • D.E.F.I.T.S. • ETA Les Hautes Ardennes • F

Blaise Pascal • IFAPME • ILLEPS • Inspection de l'Enseignement fondamental • Inspection • L'Archée • Le Tremplin • LEE Luxembourg • Ministère de la Région wallonne (Division em

SOS Dépannage • Vie Féminine... **Les partenaires du Dispositif territorial de** Conseil (CAP) • FOREM Conseil (SRP) • Institut d'enseignement de promotion sociale de Colfo

**territorial de Namur :** Alpha 5000 asbl • CARREFOUR asbl • CEFO de Namur • Cent voyage asbl • CIEP – MOC • CPAS de Vresse • CSEF de Namur • Fondation LACROIX • FOREM

fn • Vie Féminine... **Les partenaires du Dispositif territorial de Verviers :** culturel de Verviers • Centre PMS Libre 1 • CID asbl • CPAS de Limbourg • CPAS de Vervie

Conseil (SRP) • IPEPS • Kulturelle Aktion und Präsenz • LEE Verviers • L'illettrisme Osons er • Mutualité chrétienne de Verviers • ONEm • Options Malmédy • Prison de Verviers • Régie

de Verviers... **Les partenaires wallons :** Agence wallonne pour l'intégration des pers de la Communauté française • Enseignement à distance de la Communauté française • le

