



Recherche-action :
La place et la participation effective
des populations d'origine belge
aux formations d'alphabétisation
en Région bruxelloise

2^{ème} PARTIE :
Parcours d'apprenants

Charles Duchène & Catherine Stercq
Lire et Ecrire Bruxelles

Avril 2006



Avec le soutien de la Communauté française, Direction générale de la Culture, Service de l'Éducation Permanente ; et de la Commission communautaire française de la Région de Bruxelles-Capitale

TABLE DES MATIERES

	Page
1. Préambule	03
2. Découverte de projets et de personnes ressource	05
Dialogues collectifs avec des apprenants	05
Dialogues avec les associations lors des « Découvertes de projets »	06
-A Bruxelles	06
-A Verviers	08
3. Dispositif d'accueil spécifique	11
Objectifs du dispositif	11
Processus de l'accueil spécifique	11
-Accueil	11
-Test et orientation	13
-Accompagnement et suivi	13
Résultats de l'accueil spécifique	14
Caractéristiques des personnes accueillies	15
-Age	15
-Genre	15
-Situation socioprofessionnelle	15
-Passé professionnel	16
-Type d'enseignement suivi	18
-Enseignement spécial et pauvreté	18
-Enseignement spécial et handicap	18
-Positionnement à l'écrit	19
-Comment sont elles arrivées	20
-Demandes de cours	21

4. Parcours d'apprenants	22
Personnes interviewées lors des découvertes de projets	31
5. Le point de vue des apprenants	33
Des causes de l'illettrisme	33
De ce qui motive à s'inscrire	35
De ce qui motive à poursuivre les cours	39
Pourquoi y a-t-il si peu de belges qui viennent ?	41
Comment aider d'autres à faire le pas ?	42
6. De la difficulté d'oser	44
7. Honte ou fierté ? Infériorisation sociale ou résistance ?	47
Spirale négative	47
Spirale positive	52
8. Conclusions	58
9. Annexes	
Annexe 1 : Activités déjà exercées par les personnes interviewées	63
Annexe 2 : Guide d'entretien	64
Annexe 3 : Productions écrites recueillies lors des tests d'accueil	65

1. Préambule

La première partie de cette recherche avait pour objectif de vérifier l'hypothèse du peu de belges d'origine dans les cours d'alphabétisation et de recueillir les avis des associations par rapport à cette problématique.

Nous y avons effectivement vérifié notre hypothèse : très peu de personnes d'origine belge participaient aux cours d'alphabétisation organisés en 2004-2005 dans la Région bruxelloise.¹

Et, bien qu'un nombre très limité d'associations avaient une expérience de travail soutenue avec ces personnes, l'ensemble des associations qui organisent des cours d'alphabétisation nous ont fait part de leurs intuitions et représentations. Ce qui nous a permis de différencier différents types de personnes concernées, de poser des hypothèses sur les causes de leur absence dans les cours et de se questionner sur des premières pistes d'actions.

Après avoir écouté les représentants des associations, il était essentiel d'associer aussi étroitement que possible à notre recherche des personnes qui vivent personnellement l'illettrisme, pour s'appuyer sur leur expérience et construire avec elles des propositions d'actions.

Dans cette deuxième partie de la recherche, nous avons donc recueilli les avis des apprenants d'origine belge qui suivaient déjà des cours d'alphabétisation en 2004-2005 et de ceux qui ont souhaité s'y inscrire à la « rentrée » 2005-2006.

Pour ce faire, nous avons procédé de deux manières. D'une part, nous sommes allés à la « Découverte de projets et de personnes ressource » dans quelques associations qui accueillait déjà ce public. Nous y avons rencontrés 16 apprenants.

D'autre part, du 22 août au 30 septembre 2005, nous avons organisé un « Dispositif d'accueil spécifique » pour rencontrer, accueillir, orienter et accompagner, les personnes d'origine belge, qui se présentaient à Lire et Ecrire pour s'inscrire dans une action d'alphabétisation. Nous y avons accueilli et suivi 21 personnes. En acceptant d'être activement partenaires de cette recherche, ces personnes² nous ont permis de poursuivre notre recherche. Qu'elles en soient ici toutes remerciées, ainsi que leurs formateurs.

Nous souhaitons recueillir leurs perceptions et réflexions sur la problématique, pour savoir ce que pensent ces personnes de leur situation et comment elles se voient de manière à :

- mieux les connaître et mieux comprendre les parcours qui les ont menées à l'illettrisme ;

¹ La place et la participation effective des populations d'origine belge aux formations d'alphabétisation en Région bruxelloise. Première partie : l'Etat des lieux et le point de vue des associations. C. Duchène et C. Stercq, Lire et Ecrire Bruxelles, décembre 2005.

² Tous les noms cités sont fictifs.

- approcher les processus qui peuvent bloquer ou déclencher la décision d'apprendre à lire et écrire et ce qui permettrait à ces personnes d'oser faire le premier pas ;
- réfléchir tant aux difficultés d'insertion qu'aux conditions favorables qui permettraient leur participation effective aux cours, identifier leurs besoins actuels, leurs espoirs et propositions ;

La troisième partie s'appuiera sur les résultats de ces deux premières parties pour définir et mettre en place des stratégies de communications appropriées et une offre d'alphabétisation pleinement accessible aux personnes d'origine belge.

2. Découverte de projets et de personnes ressources

Dialogues collectifs avec des apprenants

Suite à l'enquête téléphonique effectuée pour la première partie de cette recherche, nous avons visité sept associations qui étaient déjà impliquées dans la problématique d'accueil des personnes illettrées d'origine belge. Les rencontres se sont déroulées avec des petits groupes de 2 à 5 personnes, généralement avec leurs formateurs.

Il s'agit ici de conversations avec des apprenants, participant effectivement déjà, depuis plus ou moins longtemps, à des cours d'alphabétisation. La formule de rencontres en petits groupes, par association, favorisait les échanges et les interpellations, les uns faisant écho aux autres.

Nous souhaitons considérer les apprenants comme des acteurs dans une recherche commune. Nous avons utilisé le mode du dialogue. Les questions étaient assez ouvertes, pour ne pas coincer ou bloquer les participants et leur permettre de se sentir suffisamment en confiance pour pouvoir s'exprimer à l'aise.

Tout au long de ces rencontres, nous avons ressenti l'importance de permettre aux personnes d'exprimer ce qu'ils éprouvent, de transmettre leur expérience vécue, de déposer leurs questions, attentes, craintes, blessures, difficultés, mais aussi leurs forces et victoires, leurs stratégies de personnes illettrées dans une société baignée d'écrits, leur résistance à l'adversité ... et leur joie de pouvoir dire tout ce que leur démarche en alpha a changé ou pourrait changer dans leur vie. Leur participation a été forte, riche et significative.

Soulignons déjà ici que, parmi les 16 personnes d'origine belge interviewées lors de ces « découvertes de projets », la moitié, 8 personnes, possédaient un Contrat de Travail à durée Indéterminée... Il s'agissait de deux camionneurs, quatre ouvriers communaux, un conducteur de machine industrielle, et un agent de sensibilisation en alphabétisation. Parmi les autres personnes, il y avait 4 pensionnés, 3 demandeurs d'emploi, une personne en situation de grande pauvreté.

On est donc loin des stéréotypes « illettrés = exclus » ... Les analphabètes d'origine belge sont des travailleurs. Et nous touchons peu les personnes en situation d'exclusion.

Nous avons choisi de présenter leurs témoignages avec ceux récoltés auprès des personnes que nous avons rencontrées dans le cadre de notre action d'accueil spécifique, étant donné que les questions abordées avec les personnes étaient similaires pour ces deux actions et que nous n'avons pas constaté de différences d'approches entre ces deux groupes.

Dialogues avec les associations lors des « Découvertes de projets »

Nous avons longuement hésité à reprendre ce chapitre dans cette deuxième partie de notre recherche. Il porte en effet plus sur la troisième partie de celle-ci : les modèles d'actions à mettre en œuvre. Nous avons finalement choisi de l'y maintenir dans la mesure où il nous semble utile que le lecteur puisse se représenter, de manière très générale, les contextes dans lesquels évoluent les apprenants que nous avons interviewés. Il est à considérer comme une fenêtre légèrement ouverte vers l'horizon des actions spécifiques et de l'action collective, sur lesquels nous reviendrons de manière plus approfondie dans la troisième partie de cette recherche.

A BRUXELLES

Le Collectif Alpha

Le Collectif alpha est la seule association d'alphabétisation bruxelloise qui, outre l'accueil de belges dans l'ensemble de ses actions, mène une action spécifique, dans son centre de Molenbeek, pour des personnes analphabètes belges et francophones.

■ *« Nous organisons un groupe pour des personnes d'origine belge qui ont eu au maximum le CEB en Belgique et des francophones qui peuvent être d'autres origines. Le critère d'admission dans ce cours c'est que le français soit la langue de communication au quotidien. Il est ouvert deux après-midi par semaine et peut recevoir jusqu'à 12 personnes de niveaux différents. Il est animé par deux formatrices deux après-midi par semaine, c'est un 'atelier' dans lequel on travaille les difficultés d'apprentissage relatives à chaque apprenant. On parle de ce qui réunit les participants, les difficultés qu'ils ont eues à l'école, dans l'esprit de l'Education Permanente. Nous allons vers une production d'écrits de type atelier d'écriture. Chacun est amené, s'il le souhaite, à raconter ce qu'il a vécu et ressenti concernant la lecture et l'écriture, pour aboutir à la rédaction d'un texte. Suivant le niveau de la personne, il s'agira ensuite de travailler les codes, la graphie, les règles grammaticales, etc. Un des objectifs est que les personnes se rendent mieux compte de leur acquis et de leurs compétences. Etant donné l'hétérogénéité des niveaux du groupe, nous sommes amenées à individualiser davantage. Quelqu'un peut comprendre une consigne écrite et quelqu'un d'autre non, il faut pouvoir accompagner chacun. Ce modèle a des avantages : dans ce cours, on voit plus de mots et la compréhension est plus facile. On peut introduire tout un sujet grave, par exemple sur l'exploitation des gens, et chacun peut prolonger, inventer une suite, aller plus loin, chercher au dictionnaire...*

Les belges d'origine que nous accompagnons arrivent à parler mieux, sont moins dans l'approximation. Le travail est possible, dans ce contexte, parce que nous sommes deux formatrices pour animer ce groupe...

Il faut que les bonnes conditions, nécessairement liées à un projet pilote comme celui-là, soient réunies. Cela demande de sortir du cadre habituel : il faut adapter la distribution de l'horaire et le temps de préparation ; organiser un groupe de travail entre formateurs et il est souhaitable que différentes associations qui auraient en charge un groupe du même profil puisse partager les pratiques et les questions. Il est

aussi nécessaire qu'il y ait une prise en charge de la sensibilisation, au niveau global, par Lire et Ecrire. La mise sur pied d'un tel groupe et la volonté de se donner les moyens pour le maintenir doivent logiquement être un choix stable du Conseil d'Administration d'une association qui voudrait organiser un tel projet. Si on décidait d'augmenter la capacité de tel(s) groupe(s), comment toucher les publics belges qui sont en demande d'alpha ? Nous avons toujours été confrontés à cette problématique, sans jamais trouver de réponse satisfaisante. Les groupes mélangés ont tendance à faire disparaître les belges. Actuellement, on pense en termes de « discrimination positive particulière ». On pourrait organiser une rencontre sur les questions de sensibilisation avec tous les apprenants belges qui accepteraient de se réunir, même des anciens ou de ceux qui n'ont pas poursuivi. »

Promotion Communautaire – Le Pivot

Le Pivot vise à réaliser un projet global de développement communautaire dans les quartiers des Bas-Etterbeek et Bas-Ixelles. Depuis 35 ans, il veut permettre à des personnes et des familles vivant dans l'extrême pauvreté, les familles du Quart Monde, de se rassembler pour briser le cercle vicieux de la misère qu'elles connaissent depuis des générations.

L'association recherche les mécanismes de la non-exclusion et essaye de rassembler les participants autour d'un projet commun visant la promotion de chaque personne, de chaque famille et de l'ensemble du groupe, chacun s'inscrivant dans un milieu de vie qui est le quartier.

▀ *« On souhaite permettre aux gens qui sont en circuit d'échec complet depuis longtemps de se regrouper. Cela se construit. Il s'agit de ceux qui sont considérés comme rien, ou qui ne sont pas considérés du tout. C'est des gens qui ont une histoire commune, pas encore partagée, qui accumulent tous les échecs, qui fait que l'enfant qui naîtra d'eux sera déjà mal 'barré', portant déjà un héritage pénible. On s'arroge des droits sur eux, puisque qu'ils sont ou seront considérés comme des « incapables ». Si on ne fait que de l'alpha, les personnes ne viendront pas. On commence par rencontrer les gens, les mettre en confiance, puis ils arrivent à participer à l'une ou l'autre activité et c'est grâce à cela qu'ils arrivent ensuite à faire le pas d'apprendre à écrire et lire. Une personne va dans les familles et passe du temps avec les gens. Qu'est-ce que leurs projets, que vivent-ils ? Puis on essaye de le leur redire, le leur reformuler, c'est important.*

Chez nous, 'l'Ecole' est une conquête voulue par les gens qui avaient envie d'apprendre à lire et écrire. Ils se sont mis ensemble, même dans un rapport de forces avec le coordinateur, pour construire cette action. Il y a des réunions d'expression pour les gens et on apprend à décider ensemble. 'L'Ecole', c'est leur truc (...), mais on revoit ensemble, tous les trimestres, les horaires, le programme, le fonctionnement, tout. Le coordinateur met éventuellement le cadre. Parmi les familles qui se regroupent chez nous, certaines personnes ont pris les moyens pour que naisse une école où elle pourraient réapprendre la lecture, l'écriture et le calcul simple.

Un des buts de notre projet est d'entrer en relation avec les gens, il faut parfois un ou deux ans : comme avec une personne qui vivait dans un pièce toute noire... avec des lunettes de soleil !... »

ERAP – Ecole d'administration Publique de Bruxelles

L'Ecole d'administration publique de Bruxelles a organisé des cours d'alphabétisation, animés par Lire et Ecrire – Bruxelles, pour des agents des communes et CPAS Bruxellois.

■ *« Ce projet pilote, destiné aux ouvriers communaux et ceux des CPAS s'est déroulé de 2002 à 2005 avec une cinquantaine de personnes réparties en 5 groupes alpha. En termes de personnel formateur, il concernait 3 mi-temps.*

12 administrations dont 8 communes et 4 CPAS ont participé au projet qui réunissait au moins 3 conditions favorables pour les travailleurs concernés : s'engager dans la formation sur une base volontaire ; suivre les cours pendant le temps de travail ; ne pas subir de pénalité de la part de l'employeur s'il devait y avoir un échec de l'apprenant.

On n'était pas dans une logique belgo-belge, mais dans un contexte de personnel communal multiculturel qui a des difficultés d'oral et de lecture/écriture. L'expérience était initialement prévue sur 2 ans et elle a été renouvelée pour une année, les apprenants ayant vivement souhaité poursuivre leur formation. A la fin du projet, il est resté une dizaine d'apprenants dont 5 belges.

Les cours se donnaient pendant les heures de travail, 2 x par semaine, soit 7h/semaine. Ces heures étaient payées, mais les employeurs considéraient que, malgré l'absence des apprenants, il fallait s'arranger ou s'organiser pour que le travail soit fait. Les apprenants étaient demandeurs et volontaires.

Un des effets de la formation, c'est que les apprenants ont osé dire à leurs collègues leur illettrisme, ils assument beaucoup plus maintenant et cela a réveillé d'autres envies parmi leurs collègues, qui pourraient par la suite oser se déclarer plus facilement. »

A VERVIERS

Lire et Ecrire Verviers

Suite au constat que les personnes d'origine belge disparaissaient des cours, Lire et Ecrire Verviers a décidé, il y a quelques années, d'organiser des cours spécifiques pour « francophones ».

■ *« Les gens qui ont la même problématique doivent pouvoir travailler ensemble. L'idéal, c'est de travailler en groupe multiculturel de francophones dans lequel les belges ont la parité. Actuellement, le groupe francophone qui accueille des belges est mixte, avec 10 à 15 % d'immigrés qui sont des francophones « assimilés » (qui maîtrisent l'oral).*

Il y a actuellement 15% de personnes ayant un handicap mental dans le groupe des francophones, c'est beaucoup. Il ne faut pas qu'on assimile les belges comme

handicapés, que les autres ne soient amenés à dire « Hé, moi je ne suis pas comme eux ! ». Le pourcentage idéal serait de 1 à 2 %.

*Le groupe avec les belges existe depuis 5 ans et il grandit progressivement :
-en journée, il comprend 1 groupe de 25 personnes dont les présences fluctuent, il est réparti en 3 niveaux dans le même espace. Le nombre de formateurs et de bénévoles fluctue selon les présences ; le cours se donne 5 demi-journées par semaines.
-le soir, il y a un groupe de 15 personnes de niveaux hétérogènes, des travailleurs obligés de suivre les cours d'alpha, tous placés dans un même grand local, animés simultanément par 2 à 3 formateurs et 5 ou 6 bénévoles ; le cours se donne 2 soirs par semaine.*

Le public belge est plutôt celui dont l'histoire des gens est dure, où toute une fratrie peut être analphabète, ... pas 'quart monde' pour autant. Nous sommes convaincu qu'il y a encore bien d'autres belges qui pourraient être demandeurs.

Il faut développer beaucoup de moyens pour que les belges parviennent en formation, plus que pour les étrangers. Ensuite, pour les belges, il faut tenir compte qu'il y a beaucoup de souffrances qui empêchent l'apprentissage et qu'il est nécessaire de s'y investir en s'appuyant sur la dynamique de groupe. On doit aborder les raisons de l'analphabétisme des personnes, on ne peut en faire l'économie.

Mais on fait de l'alpha. Quels relais a-t-on avec les associations, quels liens avec les organismes ? Jusqu'où pouvons-nous aller (ou ne pas aller) dans l'aide sociale ? Il est question de pouvoir orienter efficacement et autant que possible les personnes dans leurs besoins sociaux. Il faut rester attentifs à leur laisser leur autonomie.

S'il ne faut pas de pédagogie particulière aux belges, le formateur doit pouvoir tenir compte des aspects psychologiques liés aux difficultés des personnes, cela concerne la nécessité que les gens puissent se réconcilier avec eux-mêmes, par exemple pour des personnes qui ont des blocages qui empêchent l'apprentissage : doit-on mettre la priorité sur les apprentissages techniques ou doit-on d'abord travailler sur les blocages, par exemple en partant de récits de vie. C'est une grosse question, pour laquelle on n'a pas de réponse, faut-il que ce soit fait par les formateurs ? »

Osons en parler

► A Verviers, des apprenants du groupe francophone ont l'expérience vécue des craintes et obstacles qui peuvent freiner ou empêcher l'engagement d'une personne dans l'apprentissage de la lecture et de l'écriture. C'est donc conscients de ces difficultés qu'ils veulent aider d'autres personnes à entrer dans cette démarche, à franchir le pas, passer le cap.

« Une fois qu'on a ouvert ce chemin, on a aussi plus facile pour apprendre. On n'a plus la honte de dire qu'on ne sait pas lire et écrire et on se sent libéré d'un poids. »

C'est pour permettre à d'autres d'oser que ces apprenants ont créé l'association de fait « Osons en parler »³. Ils veulent combattre par la parole la honte qu'ils ont aussi subie. Ils sensibilisent et informent les personnes illettrées que ce n'est pas une honte d'apprendre. Ils sensibilisent et informent des professionnels de l'enseignement et du secteur social. Ils font de la prévention. Ils expliquent les choses qui ont été difficiles pour eux, leur parcours de vie, la relation qu'ils avaient autrefois avec l'école, leur dégoût,... Ils ont pu parler devant des groupes de 40 à 50 enseignants et directeurs de différentes écoles, dans le cadre de conférences pédagogiques avec le soutien de l'inspecteur des écoles de Verviers.

Les membres de « Osons en parler » cherchent aussi à toucher les élèves de 4^e, 5^e et 6^e primaires, pour témoigner de leur vie et leur donner le goût pour la lecture et l'écriture. Ils essaient aussi de toucher les parents, ce qui n'est pas simple. Ils aimeraient aussi essayer d'agir dans les usines et imaginent d'autres « cibles » à sensibiliser. Ils réfléchissent aussi comment ils pourraient intervenir sur Bruxelles. Jusqu'à présent ils sont une dizaine à avoir fait le choix de témoigner. Le fait « d'oser en parler » commence petit à petit à faire boule de neige dans d'autres régions, notamment dans le Hainaut occidental et à Namur.

La sensibilisation et l'information ne sont pas spécialement axées sur les belges de souche ; mais l'image en soi des apprenants francophones qui témoignent permet aux belges de souche de se reconnaître dans le message, eux aussi.

³ Voir aussi « *Osons en parler* » in Journal de l'alpha N°142 septembre 2004 pp 20-24

3. Dispositif d'accueil spécifique

Après avoir enquêté sur la situation existante, nous avons souhaité étudier la place et la participation des personnes d'origine belge lors d'une « rentrée » ordinaire.

Aussi, du 22 août au 30 septembre 2005, nous avons organisé un dispositif d'accueil spécifique et centralisé pour les nouveaux demandeurs de cours d'alphabétisation d'origine belge.

Durant cette période, les 6 accueils locaux de Lire et Ecrire ont été invités à faire converger tous ces demandeurs vers un seul accueillant, chargé de cette recherche.

Objectifs du dispositif

Nous souhaitons relever avec précision si des personnes illettrées d'origine belge se présenteraient à notre accueil, les dénombrer et entrer en dialogue avec chacune d'elles pour essayer de mieux connaître leurs parcours d'illettrisme. Il s'agissait aussi de tenter de comprendre pourquoi ces personnes peuvent être devenues si farouches, méfiantes, cachées et réticentes à une « alphabétisation ».

Le dispositif d'accueil spécifique nous permettait également d'observer le processus individuel de démarche d'inscription de ces personnes et de rassembler différentes données significatives par rapport à la problématique. Ces données sont destinées à permettre l'analyse des caractéristiques et de la situation actuelle de ce public ainsi que de comparer l'adéquation entre la demande de chacune de ces personnes et l'offre des opérateurs alpha. Tout ceci dans le but d'alimenter la réflexion qui s'en suivra et de favoriser la prise de décisions, que ce soit pour comprendre à quelle offre de cours il conviendrait de s'atteler, pour soutenir l'élaboration de nouveaux modèles d'action ou encore pour développer une stratégie adaptée de sensibilisation et de conscientisation.

Processus de l'accueil spécifique

Accueil

L'accueillant local expliquait aux demandeurs d'origine belge qu'un autre accueillant était spécialement chargé de rencontrer ceux qui, comme eux, parlaient couramment le français. Lorsque ces personnes se présentaient chez l'accueillant local, ce dernier téléphonait immédiatement à l'accueillant spécifique qui proposait un rendez-vous au demandeur de cours pour effectuer un test de niveau, rechercher un lieu d'insertion et entrer en dialogue avec lui. On pouvait craindre que les demandeurs n'accepteraient pas de se représenter une seconde fois pour une inscription car c'était, en quelque sorte, leur demander « d'oser faire le pas » une fois de plus et de trop. En fait, cela n'a posé aucune difficulté. Une seule personne, déjà accueillie une première fois par une locale de Lire et Ecrire, pendant la mise en place du dispositif, ne s'est pas représentée.

L'accueillant spécifique est généralement allé dans les différentes locales de Lire et Ecrire et aussi dans d'autres endroits où les gens vivent, tels qu'un Centre d'accueil de jour pour des personnes sans logement, un centre d'hébergement, un centre de guidance,

ou un service d'accompagnement social. Ajoutons, alors que (les préjugés étant tenaces) nous ne nous y attendions pas forcément, toutes les personnes ont été ponctuelles à leur rendez-vous.

Pour la plupart, les nouveaux demandeurs s'étaient présentés volontairement à l'inscription.

Les personnes qui voulaient s'inscrire pour apprendre à lire et écrire, ont été rencontrées individuellement pour un entretien d'une durée moyenne d'une heure et demie.

L'accueillant spécifique clarifiait sa mission vis-à-vis de son interlocuteur et lui expliquait le cadre de la recherche et le travail qui allait être réalisé ensemble tout au long de l'entrevue, chaque interlocuteur étant acteur et partenaire d'une recherche commune. Les personnes étaient conscientes que leurs pensées ainsi exprimées allaient non seulement être prises en compte dans une réflexion plus collective, mais réalisaient peut-être aussi qu'elles ont quelque chose à dire pour la conception et à l'élaboration d'actions appropriées. Nous tenions vraiment à ce que les personnes interviewées sachent qu'elles rendaient service à cette recherche, donc à elles-mêmes, comme à d'autres et qu'ainsi elles faisaient avancer les choses. C'est dans cet état d'esprit que l'entrevue se déroulait.

Souhaitant créer les conditions qui permettent aux personnes illettrées de s'exprimer aussi librement que possible, sans les coincer ni les bloquer nous avons, ici aussi, choisi le mode du dialogue. Nous gardions sous la main un guide d'entretien ouvert et souple pour nous assurer de couvrir les principales questions à partager, quoique les gens entraînent assez spontanément dans le contenu du questionnaire, facilitant eux-mêmes l'échange. Parfois, simplement, nous réorientions le dialogue. Nous essayions de préciser le sens de la demande et de comprendre la situation, les besoins, questions et attentes de ces personnes. Cela semble effectivement avoir ouvert la communication. Les demandeurs nous ont fait part de leur cheminement, nous ont expliqué pourquoi ils ont décidé d'apprendre à lire et écrire, ce qui leur a permis d'oser entamer cette démarche. Ils nous ont parlé de leurs peurs, blessures et souffrances, mais nous avons aussi entendu leur courage, leurs forces, leurs espoirs, leur profonde envie (« en-vie ») de savoir lire et écrire et de ce que cela changerait dans leur vie. En fait, nous avons essayé de découvrir les différentes facettes touchant au parcours d'illettrisme de ces personnes et qu'elles avaient envie de nous partager : la famille, les enfants et leur scolarité, les activités professionnelles exercées, la situation sociale, l'origine de la demande et les déclencheurs de la démarche d'inscription, le ressenti par rapport au vécu de l'illettrisme face à la société, les projets, la vision d'avenir et, pourquoi pas, les rêves...

Certaines situations étaient plus difficiles que d'autres. Il n'est pas nécessairement simple d'accueillir une personne qui peut être dans l'angoisse, la peur, la souffrance et que la vie malmène douloureusement. Ce n'est pas si facile de s'ouvrir à une telle réalité de l'autre. Mais chaque fois, c'est une personne que nous avons accueillie, pas un illettré, ni un « cas » social, mais quelqu'un qui cherche des outils pour construire sa vie.

Il était donc primordial que les gens arrivent à se sentir en confiance, sans obligation ni contrainte, pour pouvoir s'exprimer librement.

Mener ce type d'entretien, entre deux personnes qui ne se connaissaient pas avant n'est pas nécessairement évident, d'autant plus si l'on tient compte que la conversation

touche à l'expérience très intime des gens, en ce qui concerne la lecture, l'écriture,... On n'a pas envie d'être voyeur, mais il se peut qu'on ait besoin de comprendre avec discrétion ce que vit une personne pour pouvoir l'orienter et la soutenir le mieux possible.

Test et orientation

La personne accueillie effectuait un test de niveau en lecture et écriture et nous procédions à son orientation en essayant de déceler dans quelle mesure elle pourrait se sentir bien ou non dans tel ou tel environnement. Pour communiquer l'adresse d'un lieu de cours, nous demandions généralement d'attendre quelques jours, de nous laisser le temps de la réflexion et des prises de contacts avec des projets d'alpha, toujours en collaboration avec les accueillants locaux. Autant que faire se peut, l'objectif était d'orienter les personnes vers l'offre de formation la mieux adaptée à leur demande, à leur situation et à leur projet tout en assurant les relais nécessaires. Nous partions du principe qu'il nous fallait absolument trouver une formation adéquate pour chaque personne qui se présenterait.

Sur les 21 personnes accueillies, deux personnes nous ont demandé de les accompagner sur leur lieu de cours, paniquées de ne pas trouver la rue.

Accompagnement et suivi

Aider les personnes à clarifier leur projet, les soutenir et les encourager dans leur démarche ; accompagner si nécessaire une personne jusqu'au lieu où elle devra s'inscrire ou jusqu'à son premier cours, la rassurer ; donner des explications ; rendre visite à l'association qui accueille ou héberge le demandeur pour essayer de jeter des ponts ; contacter l'opérateur alpha ou lui rendre visite pour envisager ensemble les possibilités et modalités d'inscriptions ou pour chercher à établir des synergies ; autant d'attentions auxquelles nous avons été particulièrement attentifs pour favoriser la réussite de l'accueil des populations d'origine belge. Le suivi a nécessité le développement de beaucoup d'énergie. En moyenne et par personne, une douzaine d'interventions et de contacts (téléphone, e-mails, visites,...) nous ont été nécessaires pour réaliser le travail d'accueil spécifique avec ces 21 personnes. Suivant les personnes, il y a eu entre 7 et 29 contacts.

Il ne s'agissait nullement de favoriser une population plutôt qu'une autre mais de réfléchir, au départ d'une population actuellement fort minoritaire dans les cours d'alpha, et dans le cadre de cette recherche, aux moyens nécessaires pour permettre à tous d'y participer effectivement, qu'ils soient 'belges d'origine' ou non, sans distinctions ni 'catégories' d'aucune sorte.

Une fois que la personne était effectivement inscrite dans un cours et que le premier cours avait eu lieu, nous contactions rapidement l'opérateur alpha. Nous voulions récolter les données nécessaires sur l'éventuelle « inconstance »⁴ de ce public tout en restant à la disposition des personnes pour les soutenir, en cas de besoin. Difficulté de la

⁴ Voir 1^{ère} partie, opus cité, page 16

recherche, alors que nous pensions user de toutes les prudences nécessaires, une personne nous a demandé si nous la prenions pour un cobaye...

Ensuite, nous laissons passer plusieurs semaines avant de quérir ce que les personnes deviennent et comment elles évoluent.

Parfois c'était le demandeur lui-même qui relançait le suivi en nous contactant, tantôt pour nous donner des nouvelles (nous en avions auparavant fait la proposition), tantôt pour nous demander une information.

Résultats de l'accueil spécifique

Entre fin août et fin septembre 2005, nous avons accueilli 21 personnes.

- 16 personnes ont pu être orientées et se sont inscrites dans une formation alpha :
 - 9 suivaient encore régulièrement les cours à la fin décembre 2005 ;
 - 4 ont commencé puis arrêté, dont 1, est tombée gravement malade ;
 - 3 se sont inscrites mais n'ont pas commencé ;
- 5 personnes n'ont pu être orientées de manière satisfaisante :
 - 1 personne qui ne supporte pas la présence majoritaire d'immigrés ;
 - 1 personne débutante centrée sur son projet professionnel ;
 - 1 a changé d'avis, n'ayant pu lui proposer une offre réellement adaptée ;Les deux suivantes ont trouvé une autre insertion :
 - 1 jeune de 17 ans a décidé de s'engager dans autre projet de solidarité sociale
 - 1 a trouvé du travail et n'est plus disponible

Elles ont été orientées vers 11 structures.

Les 9 personnes qui suivaient encore les cours en décembre les suivaient dans 4 associations différentes ; 6 de ces 9 personnes se trouvent dans la même association, le Collectif Alpha, qui développe une action spécifique.

Origines des 21 personnes :

- 18 personnes d'origine belge
- 3 personnes « francophones » :
 - 1 belge d'origine marocaine
 - 1 belge d'origine italienne
 - 1 de nationalité espagnole

Le nombre de 21 nouveaux demandeurs pourrait paraître bien insignifiant, mais il devient significatif lorsqu'on le compare avec le nombre de personnes qui étaient déjà engagées dans des cours d'alpha durant l'exercice 2004-2005, soit 25 apprenants dans les projets ordinaires du réseau bruxellois d'alphabétisation.⁵

⁵1^{ère} partie, opus cité, p.10.

Rappelons aussi que nous n'avons réalisé aucune action de sensibilisation spécifique à leur égard, notre but n'étant pas, à ce stade, d'accueillir un grand nombre de nouveaux apprenants, mais plutôt d'observer si des personnes d'origine belge s'inscrivent spontanément lors de la rentrée de septembre.

En plus des 21 personnes reprises ci-dessus, il y a des personnes que nous n'avons pas rencontrées. Une personne ne s'est pas présentée au rendez-vous et cinq personnes ont été accueillies et orientées, après la période d'accueil spécifique, par le dispositif d'accueil habituel de Lire et Ecrire (5 hommes de 20, 29, 31, 38 et 45 ans).

Mais nous avons aussi été contacté par des tierces personnes, « agents d'insertion », et ce très massivement pour la prise en charge de jeunes analphabètes de 15 à 18 ans, se trouvant dans le cadre de l'enseignement en alternance (CEFA et Centres de formation des apprentis- classes moyennes) ou de jeunes de 17 à 25 ans en fin d'incarcération.

Confirmant ainsi ce qui avait été mis en évidence par les associations dans le cadre de la première partie de cette recherche : il y a une problématique « jeunes », « jeunes et justice » ...et « très jeunes » : moins de 18 ans en obligation scolaire.

Caractéristiques des personnes accueillies

L'âge

Les personnes accueillies avaient de 17 à 70 ans. La moyenne d'âge était de 41 ans.

La tranche d'âge la plus importante étant celle des 31 à 40 ans.

On retrouve ici des caractéristiques communes à l'ensemble des personnes qui suivent des cours d'alphabétisation.

Le genre

Les personnes rencontrées lors de l'accueil spécifique se répartissaient en 9 hommes et 12 femmes. Soit des proportions semblables à l'ensemble du public en alphabétisation.

La situation socioprofessionnelle

Voici la situation sociale et professionnelle actuelle des 21 personnes interviewées :

- 2 pensionnés ;
- 6 travailleurs actifs ;
- 3 travailleurs sans emploi, au chômage ;
- 4 usagers du CPAS ;
- 1 personne en invalidité ;
- 2 personnes ayant un handicap mental léger reconnu ;
- 2 personnes ayant un handicap physique léger reconnu ;
- 1 jeune venant de sortir d'un centre fermé.

On ne peut que constater la très grande diversité des situations de ces personnes.

La proportion du nombre de travailleurs est très supérieure – plus du triple – à celle de l'ensemble des personnes accueillies en alphabétisation

Les 6 travailleurs effectifs sont sous Contrat à Durée Indéterminée. Il s'agit d'un mécanicien de transports en commun, de deux nettoyeuses, d'un agent de services de proximité aux personnes âgées, d'un manœuvre polyvalent et d'un peintre en bâtiments ;

5 ont un statut d'handicapé ou sont en invalidité, ce qui est dix fois plus que pour l'ensemble des personnes participants aux actions d'alphabétisation.

On constate que toutes les populations d'origine belge ont un revenu propre, même lorsqu'il s'agit d'allocations sociales (chômage, Cpas, pension, invalidité, handicap,...), alors que 46 % des personnes accueillies dans les cours d'alpha n'ont aucun revenu propre et dépendent de la solidarité familiale (femmes au foyer, clandestins, personnes en recherche d'un travail,...).

La gestion du statut de handicapé, tant par les personnes elles-mêmes que par la société belge est certainement un élément à approfondir dans le cadre de la recherche.

Au delà de leur situation administrative, certains ont des difficultés spécifiques. Deux personnes sont en cure de désintoxication ; deux sont sans logement, en maison d'hébergement ; six autres, qui ont des statuts socioprofessionnels divers, peuvent également être considérés en situation de pauvreté. (Revenus très faible, logements insalubres,...). Ces difficultés ne sont bien entendu pas spécifiques aux personnes d'origine belges et se retrouvent également parmi les personnes migrantes qui fréquentent les cours d'alphabétisation.

La moitié des personnes accueillies sont donc en situation précaire

Leur passé professionnel

On pourrait être tenté de croire que les personnes illettrées ont peu de place dans le circuit économique et qu'elles sont principalement assistées, à charge de la sécurité sociale, voire « exclues », comme beaucoup des personnes interrogées lors de notre enquête auprès des associations le soulignaient. La fraction de population rencontrée nous a apporté d'autres réponses. En effet, parmi les travailleurs actifs et inactifs que nous avons rencontrés, nous avons relevé une quarantaine de métiers ou petits métiers différents, déjà exercés précédemment dans différents secteurs d'activités tels que l'agriculture, l'horticulture, l'environnement, le recyclage, l'industrie, la construction, les services communaux, les services de proximité, le nettoyage, les transports, l'alimentation, l'Horeca, la santé.

Un tableau reprend dans le détail tous ces métiers (*voir annexe 1*). Son contenu confirme sans surprise tout ce qu'on a pu écrire sur la difficile adéquation emploi-formation.

Les personnes illettrées ne sont pas d'abord des exclus, ce sont d'abord des travailleurs. Ils jouent ou ont joué un rôle économique dans la société et ont de multiples compétences.

Les personnes illettrées possèdent d'autres caractéristiques que celles, étriquées, qu'on leur prête lorsqu'on ne les voit qu'avec leur illettrisme et les manques qui peuvent en résulter.

« Nous devons envisager les potentialités et les ressources dont disposent les sujets illettrés, et non leurs seuls attributs déficitaires. Si l'illettrisme est sans conteste un problème réel, faisant peser de lourdes contraintes sur les personnes qu'il touche, il convient d'inscrire le phénomène dans une dimension sociale en tenant compte de la complexité et de la richesse de chaque situation d'illettrisme, de la trajectoire des individus, et enfin de leurs stratégies positives. (...) Il s'agit donc de prêter attention à l'activité réflexive et inventive de l'individu même le plus démuné, à ses capacités d'interprétation et d'adaptation, sous peine de réduire arbitrairement l'acteur des catégories défavorisées à un rôle de figurant inapte à réaliser la situation dans laquelle il se trouve, et par suite incapable d'élaborer les schémas pratiques susceptibles de la lui faire mieux supporter, de la modifier, voire d'en tirer parti. »⁶

Lors de nos rencontres collectives, nous avons dialogué avec des travailleurs illettrés en cours de formation en alpha ; ils avaient une grande fierté chaque fois qu'ils réalisaient un progrès sur leur lieu de travail, qu'ils arrivaient à remplir un bordereau de livraison, qu'ils pouvaient lire une notice technique, ou encore lorsqu'ils arrivaient heureusement à comprendre ce que leur dit un écran d'ordinateur couplé à l'équipement industriel.

« Au boulot, j'ai bien avancé, une machine est tombée en panne et le programme a marqué pourquoi sur un écran; avant, je devais appeler un collègue pour qu'il me lise ce qui est marqué, sinon j'étais bloqué ; j'ai su lire que c'était une panne hydraulique et j'ai lu juste, c'était la première fois et j'en étais très fier. »

Certains chefs d'entreprise ou responsables de services, sans doute trop rares, ont permis à des membres de leur personnel de suivre des cours d'alphabétisation et de s'absenter pendant les heures de travail sans perte de salaire.

Mais il en est sans doute beaucoup qui restent sur la touche du champ professionnel. C'est loin d'être facile de rechercher du travail pour les personnes qui ne savent pas lire ni écrire:

« Quand on va à l'Orbem, il faut déjà savoir lire pour comprendre les annonces pour du travail. Je suis sans travail depuis 3 ans et j'ai envie de reprendre, je veux me changer les idées. Je me retrouve seule. Rester à la maison toute une journée me rend folle, alors on s'énerve ».

⁶ in « Illettrisme : les fausses évidences », Agnès Villechaise-Dupont, Joël Zaffran, l'Harmattan , 2004.

Type d'enseignement suivi et diplômes

Aucun enseignement

- une personne (belge d'origine) n'a pas été scolarisée du tout.

Enseignement général

- huit personnes ont suivi 5 à 6 années primaires dans l'enseignement général, dont une au Maroc.
- dont cinq personnes ont poursuivi les études dans l'enseignement secondaire professionnel ;

Enseignement spécialisé

- Douze personnes ont suivi l'enseignement primaire spécialisé, souvent après avoir suivi 2 à 6 années primaires dans l'enseignement général.
- Dont 2 personnes ont poursuivi l'enseignement professionnel spécialisé

Deux profils se dégagent donc : enseignement professionnel sans avoir terminé ou réussi les primaires d'une part, enseignement spécialisé d'autre part. C'est très flou au niveau des diplômes, les gens ne savent parfois pas dire s'ils en ont eu. Une seule personne nous a dit avoir eu un diplôme, ou un certificat de nettoyage et de service aux personnes âgées. Deux personnes 'croyaient' avoir obtenu le Certificat d'Etudes de Base.

Enseignement spécialisé et pauvreté.

Plus de la moitié des personnes accueillies ont suivi l'enseignement spécialisé. Et les six personnes que nous avons accueillies et qui sont en situation de pauvreté sont toutes passées par l'enseignement spécialisé. Confirmant également le lien entre l'orientation vers l'enseignement spécialisé et la situation de pauvreté des familles.

« On constate que de nombreux enfants issus de familles très pauvres sont orientés dans les types 1, 3 et 8 de l'enseignement spécial (débiles légers, caractériels, troubles instrumentaux), dans lesquels ils sont surreprésentés par rapport aux enfants issus de catégories sociales plus favorisées. On peut avancer qu'un enfant en grande pauvreté sur quatre est dirigé vers l'enseignement primaire spécial. »⁷

Enseignement spécialisé et handicap

« Je suis handicapée », me dit-elle, « je devais voir beaucoup de médecins pour pouvoir apprendre à lire et écrire ». Pourtant, Valérie ne m'apparaît pas comme une personne qui a un handicap. Alors, je lui demande ce qu'elle entend par là et pourquoi elle se dit

⁷ Rapport général sur la pauvreté – Chapitre Enseignement, p 329.

handicapée. « *Je ne sais pas* », dit-elle, « *c'est car on me l'a dit et car je ne sais pas bien lire et écrire* »...

La première partie de la recherche avait mis en évidence une représentation liant analphabétisme et handicap.

Parmi les personnes accueillies, huit ont fréquenté l'enseignement ordinaire, douze l'enseignement spécialisé.

4 personnes sont reconnues officiellement comme handicapées, dont deux pour handicap mental léger.

De fait, être passé par l'enseignement spécialisé ne signifie pas que l'on soit handicapé et être reconnu comme handicapé ne signifie pas que l'on ne puisse apprendre à lire et à écrire. Ni d'ailleurs que l'on soit toujours réellement handicapé. Etre reconnu comme handicapé constitue parfois la seule source de revenu possible et donc un enjeu de survie.

Et il n'est pas toujours facile d'établir une distinction entre des personnes qui sont handicapées et des personnes qui sont peu scolarisées.

Si l'on peut confondre enseignement spécial et handicap, on peut aussi confondre handicap et pauvreté. Il y a des personnes illettrées qui sont précarisées de différentes manières au niveau social et nous avons plusieurs fois entendu l'expression « ce sont des handicapés sociaux » à propos de ces personnes. L'expression elle-même pourrait amener à la confusion. La prudence s'impose pour ne pas confondre le handicap et la pauvreté.

Positionnement à l'écrit

Les demandeurs expriment leurs difficultés de différentes manières :

« *Je ne connais pas les lettres de l'alphabet* »

« *Je sais lire, mais je ne comprends pas* »

« *J'écris comme je parle* »

« *Je n'arrive pas à travailler avec un dictionnaire* »

« *Je n'arrive pas avec la conjugaison* »

« *La grammaire, j'y comprends rien* »

« *Je veux juste savoir écrire, sans devoir faire la conjugaison, simplement, comme je parle* ».

Nous leur avons fait passer le test de positionnement de Lire et Ecrire Bruxelles.

Au niveau de l'oral, toutes sont à des niveaux avancés, deux en Oral 3, les 19 autres en oral 4

Par contre, en ce qui concerne l'écrit, tous les niveaux sont représentés, des débutants aux plus avancés.

Nombre de personnes en L/E 1	Nombre de personnes en L/E 2	Nombre de personnes en L/E 3	Nombre de personnes en L/E 4	Nombre de personnes en L4/E 3	Nombre de personnes en L4/E 1
5	2	5	6	2	1

Certaines personnes n'arrivent à écrire que laborieusement leur nom et éventuellement leur adresse, leur graphie est toute débutante. D'autres écrivent un petit peu plus, avec une graphie peu lisible. D'autres arrivent à écrire des phrases lisibles à haute voix, mais en écriture phonétique. Il y a enfin des personnes, qui écrivent facilement mais dont les phrases contiennent de telles fautes de construction et d'orthographe qu'elles estiment que cela les déforce pour la recherche d'un emploi qui correspond à leurs aspirations.

Pour ce qui concerne la lecture, la maîtrise varie également. Un jeune homme ne savait pas reconnaître plus de trois logos, sa lecture était quasi inexistante. Même ceux qui lisaient le mieux lisaient avec hésitations ou de manière plus ou moins saccadée.

Sept personnes ont un niveau débutant ou très faible. Il y a donc des belges qui sortent analphabètes de l'école.

Treize personnes se répartissent dans les niveaux moyens à avancés.

Une seule des personnes accueillies lit assez bien mais ne sait pas du tout écrire.

Il s'agit d'un homme dont la femme est maghrébine et parle arabe et un peu le français. Ils s'exercent à lire, tous les soirs : « *On lit le Coran tous les deux, il y a une colonne en français et une en arabe, comme cela j'apprends de nouveaux mots. Elle m'explique le Coran en Arabe et moi en français.* »

Comment sont arrivées ces 21 personnes ?

Comme on peut le constater dans le tableau ci-dessous, les futurs apprenants sont arrivés soutenus ou conseillés par différents canaux.

Ce tableau reprend quelques éléments qui peuvent donner une indication de l'état d'esprit ou des dispositions dans lesquelles les personnes se sont présentées à nous lors de l'accueil spécifique. Nous reviendrons ci-après sur les motivations et projets des personnes.

Démarches volontaires	Démarches volontaires conseillées et soutenues		Démarche volontaire conseillée par le CPAS	Démarche sous l'injonction du CPAS	Démarches sous l'injonction de l'ORBEM
	Par l'entourage	Par différents services			
Décision personnelle	Conjoint Enfants Famille Amis	Travailleur social Centre guidance Association Médecin Employeur	1 personne a réagi à un conseil donné il y a longtemps par le CPAS	Une femme très démunie qui risque de perdre son RIS (conditionné à l'inscription dans un cours d'alpha)	-Un homme au chômage qui veut devenir indépendant -Un homme au chômage, qui travaille avec des chèques ALE
9 personnes	8 personnes		1 personne	1 personne	2 personnes

Il ressort de ce tableau que 18 personnes sur 21 ont fait une démarche d'inscription volontaire. Les 9 personnes qui ont pris une décision personnelle sont celles qui n'ont fait état d'aucun soutien *apparent*. Ceci est conforme à la situation de l'ensemble des

personnes en alphabétisation, qui déclarent très majoritairement être venus par le bouche à oreille.

La plupart des personnes nous ont exprimé leur envie d'apprendre depuis très longtemps. Elles se trouvent généralement dans un processus de mûrissement qui peut prendre des années pour aboutir à une décision et oser faire le pas. Nous y reviendrons.

« J'avais envie depuis longtemps d'apprendre à lire et écrire, mais je n'osais pas. »

« J'avais envie depuis de nombreuses années. J'ai envie de me prendre en charge, maintenant ; je suis dans une nouvelle étape, j'ai un fils qui est marié. »

9 personnes ont franchi ce pas avec les appuis, conseils, informations et négociations de l'entourage et du réseau social et institutionnel, qui montrent ainsi leur importance. Selon leur nature et la qualité de leur intervention, ces intervenants peuvent favoriser ou défavoriser le déclenchement d'une démarche d'engagement en alpha.

Demandes de cours

Il y a eu 14 demandes pour les cours du jour et 7 demandes pour les cours du soir. Les cours du soir étaient demandés parce que les personnes avaient du travail, parce que le jeune de 17 ½ ans participait à un projet de solidarité sociale pendant la journée et qu'une personne cherchait activement du travail pendant la journée (et en a trouvé). Une des personnes travaille selon un horaire en équipe et ne pourra suivre les cours qu'une semaine sur deux.

Nous avons pu mesurer combien l'offre de cours du soir est importante et combien la préoccupation première peut être l'emploi.

Dès lors, comment susciter l'envie et permettre de se former tout en travaillant, quels types de dispositifs mettre en place, le jour et le soir ; comment impliquer le monde du travail et lui proposer de s'engager à organiser des formations in situ ou externes ?...

Comment organiser une offre qui tienne compte de la diversité des situations ?

Nous avons aussi constaté que plusieurs personnes qui avaient des projets professionnels n'ont pu trouver une offre, en journée, adaptée à leurs besoins.

Ici aussi ce qui frappe c'est la diversité. Diversité des profils, des positionnements, des souhaits d'horaires, des motivations... face à une offre de cours peu diversifiée.

4. Parcours d'apprenants

■ Freddy, âgé de 38 ans, est père d'une petite fille de presque 6 ans et il la voit grandir, c'est principalement ce qui l'a décidé à apprendre à lire et écrire. Il est tenaillé par la crainte que sa fille apprenne qu'il ne sait pas lire ni écrire. Il a sa fierté. Il veut pas perdre la face... ni perdre pied. Sa compagne maîtrise la lecture et l'écriture. Lui, il dit que sa langue maternelle est le français, mais sa scolarité s'est passée en flamand.

« J'ai été mis à l'école flamande, mais mes parents ne savaient pas lire ni écrire et ne pouvaient me soutenir. Comme ça, je n'arrivais pas à suivre en primaires. Puis, pendant 5 ans, j'ai suivi l'enseignement spécial professionnel, en français. « C'est là que j'ai appris un métier, à peindre... Entre-temps, j'ai presque tout oublié du Néerlandais. »

Cela fait 14 ans qu'il exerce le métier de peintre en bâtiments dans une grande institution. Sur son lieu de travail, Freddy ne dit à personne qu'il est illettré.

Une amie a beaucoup téléphoné, notamment à la commune, pour l'aider à trouver un lieu où il pourrait apprendre. C'est comme ça qu'il est arrivé à l'accueil de Lire et Ecrire.

L'entretien d'accueil s'est déroulé un soir après son travail. Le fait de ne pas savoir lire ni écrire lui a déjà fait passer beaucoup de moments pénibles, mais il est déterminé, il sent que c'est le moment « d'y aller ».

Nous l'avons orienté dans un cours du soir qui accueille déjà des personnes d'origine belge. Il aura à passer un entretien avec l'association avant de pouvoir s'inscrire. Elle souhaite évaluer s'il y a effectivement adéquation entre la demande et son offre. (maîtrise, dynamique de groupe,...).

Freddy a rencontré l'association et il a été accepté. Il a commencé ses cours quelques jours plus tard, l'opérateur alpha nous en a informé. Nous le rappelons pour savoir si, de son côté, tout s'est bien passé et lui suggérons de nous redonner un petit coup de téléphone, s'il en a envie, pour nous donner de ses nouvelles lorsqu'il aura commencé ses cours. Ce qu'il a fait volontiers.

Depuis le 1^{er} contact téléphonique jusqu'à l'appel de Freddy qui nous annonce son inscription, nous avons eu 10 contacts téléphoniques et 2 rencontres avec les différents acteurs.

Fin décembre, Freddy poursuivait toujours sa formation, tout se passe bien pour lui. Il sent qu'il progresse, doucement. Il doit parfois rester plus tard le soir à son travail, cela l'empêche alors de venir au cours.

■ Valérie a 32 ans, cela fait déjà quelques années qu'elle fréquente un Centre d'accueil de jour qui accueille des personnes démunies, sans logement, des squatteurs, des personnes isolées ou sans papiers,... Ce projet propose un endroit de rencontre, une permanence sociale, des repas et des boissons. C'est là que l'accueillant s'est rendu pour rencontrer Valérie une première fois. Elle n'a pas de logement à elle. Sa vie, c'est la rue et le centre de jour. Elle passe actuellement ses nuits dans le logement d'une copine absente. Elle dit avec force qu'elle veut s'en sortir, mais sait que son manque de

maîtrise de la lecture et de l'écriture peut être un obstacle pour reprendre pied dans la société. Elle manifeste son envie d'apprendre à lire et écrire :

« C'est un plus pour savoir plus ou moins écrire mieux, je ne sais pas faire de lettre toute seule, alors je suis obligée de demander à quelqu'un de le faire. Cela me fait mal. Je voudrais écrire bien avec ma main, c'est un outil qui me manque dans ma vie. J'ai envie de faire une formation pour me donner l'occasion de redémarrer quelque chose, pour trouver du travail. Je veux passer à autre chose, à une vie normale, avoir un mari, des enfants, un travail, un logement. Je veux abandonner la vie que je mène actuellement, la rue,... ».

Ensemble, nous prenons un temps d'échange pour permettre de se découvrir un peu mutuellement et passons à la réalisation du test pour déterminer son niveau en lecture/écriture. Elle se situe à un niveau avancé.

Elle a suivi une année primaire, puis cinq dans l'enseignement spécial, jusqu'à ses 14 ans. Elle se dit handicapée, ce qui nous étonne, ainsi que sa formatrice qui ne lui voit aucun handicap mental, et, lorsque nous lui demandons de nous expliquer pourquoi elle affirme cela, elle répond :

« Je ne sais pas,... c'est car on me l'a dit et car je ne sais pas bien lire et écrire. Je devais voir beaucoup de médecins pour pouvoir apprendre à lire et écrire. »

Nous avons orienté Valérie vers une association qui mène un projet spécifique avec des belges d'origine. L'association lui a proposé de participer à une combinaison de deux cours : l'atelier d'écriture du mardi après-midi et un cours du jour le jeudi.

Processus de suivi et d'accompagnement avec Valérie :

04/10/05 - Appel téléphonique de l'animateur du Centre de jour

05/10/05 - Première rencontre au Centre de jour avec Valérie et l'animateur.

06/10/05 - Contact avec le Collectif Alpha de Molenbeek pour savoir s'il y a une place.

07/10/05 - Nouvelle visite au centre de jour pour annoncer à Valérie qu'il y a une place.

12/10/05 - Rencontre de 1^{er} contact entre les 2 formatrices, Valérie et l'accueillant, elle est acceptée.

18/10/05 - Valérie décide de ne suivre que l'atelier du mardi après-midi.

28/10/05 - Arrive au cours sous l'influence de l'alcool. Angoisse de la première fois ?
Vie difficile ? Valérie n'ose plus se montrer

07/11/05 - Appel téléphonique de l'animateur du Centre de jour pour une autre demande.

07/11/05 - Visite de l'accueillant au Centre pour répondre à l'autre demande et rencontre 'spontanée' avec Valérie.

07/11/05 - Nous informons le Collectif que Valérie raccrochera au prochain cours.

08/11/05 - Le Collectif nous informe du retour de Valérie, un 'contrat' moral se conclut avec elle.

18/11/05 - Le Collectif nous informe que tout va bien.

14/03/06 - Le Collectif nous informe que Valérie est absente depuis près de 3 semaines.

15/03/06 - Nous appelons l'animateur du Centre de jour pour prendre des nouvelles de Valérie et pour qu'il lui demande si elle aurait envie de nous rencontrer.

15/03/06 - Nous envoyons un e-mail au Collectif pour rendre compte de notre contact.

17/03/06 - Nous rendons visite à Valérie, après nous être assurés qu'elle le veuille.

20/03/06 - Nous informons le Collectif alpha du résultat de notre visite.

Pas moins de 17 contacts ont été nécessaires, sans compter l'un ou l'autre rencontre informelle et divers échanges d'e-mails avec le Collectif alpha qui nous ont échappé dans l'action.

Aujourd'hui, la priorité de Valérie se trouve ailleurs, elle veut essayer de trouver un appartement. Elle interrompt ses cours d'alpha mais voudrait suivre une formation à l'utilisation de l'ordinateur qui aura lieu dans le Centre de jour qu'elle fréquente.

■ Dominique a 35 ans. Toute petite, sa mère l'a abandonnée. Ensuite, elle a été en pensionnat pendant toute sa jeunesse, et a suivi l'enseignement spécial depuis le début jusqu'à ses 19 ans, Elle a acquis une base en lecture et écriture, mais elle a beaucoup à rattraper. Elle a décidé de prendre son destin en mains, de ne plus se laisser dominer, ni par l'illettrisme, ni par sa situation, ni par son entourage :

« Je suis une femme, une mère de 35 ans, j'ai eu beaucoup de problèmes dans ma vie, j'ai beaucoup souffert, j'ai eu mal. Je me suis réveillée maintenant. Je veux montrer ce que je vaudrais et aussi gagner mieux ma vie ».

Dominique voulait suivre un cours du soir, car elle travaille en journée comme femme d'ouvrage ; elle a aussi fait des travaux de manutention. Elle craignait beaucoup d'entrer dans un groupe alpha, de ne pas y trouver sa place :

« M'intégrer dans un groupe est difficile, je suis parfois délaissée, alors je ne parle pas et je reste dans mon coin »

Puis les cours ont débuté, elle a rapidement commencé à jouer un rôle moteur dans le groupe et elle se sent progresser.

Mais elle lutte sur plusieurs fronts à la fois pour survivre et améliorer sa vie à tel point qu'il lui arrive de ne plus être capable de se concentrer sur sa formation en alpha à cause des tracas qui lui tournent constamment dans la tête et la perturbent. Puis, heureusement, les choses s'arrangent et elle reprend son élan en espérant tenir à l'écart une prochaine crise.

Ce qui pourrait parfois être perçu comme une « instabilité » doit souvent être compris comme une déstabilisation plus ou moins brutale causée par de mauvaises conditions de vie.

Même si elle se trouve actuellement dans une structure qui la soutient admirablement, Dominique reste aussi en contact avec l'accueillant spécifique, spontanément, pour lui donner des nouvelles de son engagement. Peut-être veut-elle partager ses avancées, ses victoires et ses difficultés, également en dehors du cadre formateur. Elle se crée un réseau de personnes ressources auxquelles elle espère pouvoir demander conseil, qu'il s'agisse de l'Assistante sociale d'un centre de guidance, d'un animateur social, ou des professionnels de l'alpha.

« Quand on ne sait pas lire et écrire, on n'a pas beaucoup de contacts avec les gens, il faut avoir des moyens pour ça, on se sent délaissée, on se dit moins que rien. Je n'ai pas beaucoup de contacts avec le quartier, je veux avoir des amis, que le monde ouvre ses portes. »

Dominique rêve de devenir animatrice avec des enfants alors, elle s'engage activement en ce sens dans une association. Mais on lui demande aussi de pouvoir prendre des notes et d'éviter les fautes. Tout un chemin à parcourir... Consciente que ses limites actuelles l'empêchent d'aller plus loin, elle déploie des efforts pour les faire reculer.

Fin décembre, Dominique était toujours aux cours, elle s'accroche et progresse. Elle apprécie beaucoup son groupe.

► Fanny n'a jamais été à l'école, elle avait 5 ans quand la guerre s'est déclarée en 1940. Son père a été en camp de concentration. Sa famille était soutenue par la Croix Rouge. Lors de notre première rencontre, nous étions d'abord étonnés de la démarche de cette dame à l'âge de 70 ans ! Mais nous avons pensé qu'il n'y a pas d'âge pour apprendre, pour se construire et pour acquérir des outils de communication.

« A Comines, les fermiers nous prenaient dès 8/9 ans pour faire divers travaux. A 12 ans, j'ai dû travailler chez des nobles comme servante, jusqu'à mon mariage à 17 ans. Je ne sais pas conjuguer. Mes enfants me disent : Maman, tu écris comme tu parles, tu fais de graves fautes ! Tu devrais quand même essayer d'apprendre. Ils me poussent, en me disant que c'est bon pour ma mémoire, que je ne devrai plus dépendre des autres. On me fait des remarques qui sont parfois dures : M'man quand tu parles, tu donnes des coups de pieds à la France. Mais c'est vrai que je suis perdue quand je reçois une lettre des assureurs : des gens qui sont mieux que moi.

Quand je dois mettre un message sur ma boîte : 'facteur, voulez-vous revenir la prochaine fois', je n'y arrive pas, j'ai peur qu'on voie les fautes car on va me le dire. Quand j'écris une carte d'anniversaire ou de Noël, mes belles-filles et mes enfants me font remarquer mes fautes. Je suis gênée quand j'écris une lettre, car je fais trop de fautes, même que je sors pourtant tous les dictionnaires et que je compare avec d'autres lettres que j'ai reçues du chauffagiste, ou des factures... J'ai peur de recevoir une lettre, peur de devoir répondre. Je ne sais pas comment dire pour les condoléances. Je manque parfois de vocabulaire.

J'ai travaillé dans les hôpitaux comme bénévole, je visitais les malades. Mais quand je devais exposer un problème, je devais l'écrire, c'était toujours complexe, on est gêné. Si je savais écrire, je pourrais aider les autres. Par exemple, dans toutes les locales de l'ONE il faut faire des notes.»

A la télé, il y a des jeux de lettres. On demandait de trouver le mot LUNETTES, j'avais trouvé le mot, mais je ne savais pas qu'il fallait 2 T. C'est comme si je n'avais rien trouvé... C'est cela qui m'a décidé d'apprendre à lire. Je n'ai pas trop d'angoisse, sinon envers les gens qui sont trop intelligents ».

-Trop intelligents, c'est-à-dire ?

« Ma fille est première secrétaire de direction dans une grande institution, mon fils est ingénieur.

Ils ont réussi car j'étais derrière eux pour l'école. Une fois, j'ai fait un mot à un prof et il a corrigé mes fautes, ça m'a fait mal, il sait que je suis bête, que je n'ai pas été à l'école, je me suis sentie humiliée, rabaissée. Je me sens jugée. C'est sur ce qu'on écrit que les gens sont jugés. Je dois souvent faire de longues phrases pour remplacer le mot que je cherche et alors, quand j'écris une lettre, la poubelle est remplie de papiers. Un petit mot peu vouloir dire tout. Si je sais, quand je vais quelque part, que je vais

trouver des gens intelligents, que moi je serai angoissée, je n'irai pas, je n'oserai pas entrer.

Mon fils ingénieur est marié avec une espagnole qui ne parle pas français, alors, pour faciliter la communication, je me suis inscrite et j'ai suivi des cours d'espagnol, mais je n'ai pas osé me rendre aux examens de la première année, par peur du ridicule, car les autres sont plus jeunes que moi et c'est très dur de leur laisser voir mes difficultés d'écriture à mon âge. »

Fin décembre, Fanny poursuivait toujours ses cours avec allant. Elle en est très contente.

■ David a 35 ans. Il a fait trois années en primaires puis a été orienté vers l'enseignement spécial où il a passé 4 années. Ensuite, il est passé en 1^{ère} accueil B, puis en menuiserie. Il a une écriture d'écolier un peu laborieuse, écrit beaucoup, mais phonétiquement. La qualité du langage de David est en décalage avec ses difficultés en lecture/écriture.

Pourquoi a-t-il des difficultés en lecture et écriture alors qu'il a été scolarisé jusqu'en 3^e professionnelle ?

Voici son explication :

« Je suis passé entre les mailles du filet car je trichais beaucoup. J'ai réussi comme ça. J'aurais pu continuer avec des copions. On devrait pouvoir détecter cela, pour pouvoir tendre la main plus facilement. Celui qui est en difficulté veut avancer, mais on le délaisse. »

Il dépend du CPAS et est actuellement en convalescence, suite à une cure de désintoxication. Son programme médical l'empêche d'être disponible sur le marché de l'emploi et donc de s'inscrire comme demandeur d'emploi. Puisqu'il ne peut remplir les conditions d'un demandeur d'emploi, il ne peut non plus bénéficier d'une formation alpha dans le cadre de l'Insertion Socio Professionnelle, qui impose cette condition. Il n'a donc pas la possibilité de suivre des cours dans un dispositif qui semble être adapté à sa situation. En attendant, un opérateur qui organise un groupe alpha de niveau avancé, deux fois par semaine, en journée, a accepté de l'accueillir.

Fin décembre, David arrête ses cours pour des raisons personnelles. Il dit vouloir reprendre plus tard.

■ Toufik, 35 ans, travaille comme mécanicien dans les transports en commun. Il a fréquenté l'école au Maroc jusqu'en 5^{ème} primaire et écrit en arabe. Il a envie d'apprendre à lire et écrire en français pour accéder aux examens promotionnels d'une société de transports publics. Il aimerait monter en grade. Sa femme parle très bien le français, c'est par elle et aussi par ses contacts professionnels qu'il a appris à parler mieux français.

« Parfois, ça me gêne de ne pas savoir les mots, je regrette de ne pas avoir continué mes études. Je lis beaucoup de journaux, le 'Métro', et j'écoute à la télé. »

Une locale de Lire et Ecrire a proposé à Toufik de nous contacter. Il travaille en équipe (une semaine de 6h45 à 15h45 et la suivante de 13h30 à 21.30), cela ne facilite pas les

choses. Il n'aura d'autre possibilité que de participer une semaine sur deux aux cours, ce qui n'est pas une solution viable. Nous lui avons proposé, faute de mieux, de s'inscrire aux cours de promotion sociale, le soir.

Le jour de son inscription, il nous a rappelé pour nous demander s'il est normal qu'on lui demande 60 euros de frais d'inscription, il trouvait cela excessif.

Toufik n'a pas trouvé de place, son horaire de travail en équipes est difficile à concilier

Simon, aura bientôt 18 ans. Il arrive seulement à écrire son nom, avec une graphie incertaine. Il ne lit pratiquement pas. Il a suivi sa scolarité en enseignement spécial depuis la première primaire jusqu'à la première du secondaire. Son parcours est chaotique. Les moqueries de ses camarades d'école, par rapport à ses grosses difficultés de lecture et d'écriture l'ont révolté. Il veut apprendre à lire et à écrire, c'est son projet, il a trop souffert de ne pas savoir et d'être raillé et rejeté par les autres jeunes. Lui, il dit qu'en enseignement spécial, il a eu des cours généraux, mais surtout du calcul. Sinon, c'est la mécanique et l'électricité qu'il apprenait. Le français, pas trop.

« L'autre jour, on m'a passé des feuilles et je ne savais pas de quoi ; alors je ne me sens pas à mon aise car les autres savent lire et je suis là comme un con, je suis gêné, ça me fait mal, je me sens exclus. Les autres se foutaient de moi ».

« Si j'aurais été à l'école jusqu'à la fin du secondaire, j'aurais su... la lecture et l'écriture me manquaient. Dans le métro, je dois demander... ».

L'association qui suit Simon et qui l'accompagne dans tout un travail de motivation et de compréhension de ses projets et attentes, pense qu'il a probablement été mal orienté vers l'enseignement spécial et qu'il ne présente aucune déficience mentale.

A notre connaissance, il n'existe pas de dispositif d'alphabétisation organisé pour accueillir des jeunes de moins de 18 ans. Une ou deux associations qui travaillent avec des adultes (plus de 18 ans) auraient été prêtes à l'accueillir exceptionnellement pour autant que l'association qui le suit prenne en charge les frais d'assurance.

Simon n'est pas allé plus loin. Il a choisi de s'engager dans un projet de solidarité spécifiquement conçu pour aider les jeunes à se construire un projet d'avenir, dans lequel il a poursuivi. Cet exemple montre qu'il y a parfois d'autres possibilités d'orientation tout aussi intéressantes que l'alpha.

► Albert, 60 ans, a accepté de suivre des cours d'alphabétisation, suite à une décision de justice ; au départ plutôt à contre-cœur, mais ensuite il s'est pris au jeu. Aujourd'hui, il est content d'avoir pu faire ce choix.

« Même si au début j'étais un peu forcé de venir apprendre à lire et écrire, j'ai eu envie de continuer car je suis bloqué pour lire ou remplir mes papiers et pour plein d'autres choses ; si je devais faire un virement pour l'hôpital, je ne savais pas, je devais demander à quelqu'un d'autre. Au lieu de dépendre de quelqu'un d'autre, je préférais encore laisser venir l'huissier et lui demander de m'expliquer ce qu'il y a sur le papier, même si je devais payer 6000 FB de frais en plus...(150 Euro). On ne se rend pas compte comme on porte la honte. Quand un enfant est incapable, ce n'est pas grave, mais un adulte !... ».

« Il faut se mettre dans la tête que tout seul ça ne va pas. Mais les 4 heures à l'école d'alpha ne suffisent pas. Il est indispensable de faire un travail personnel de lecture et d'écriture pendant 1h1/2 à 2h par jour pour pouvoir bien progresser ».

Fin décembre, Albert poursuivait toujours ses cours avec enthousiasme

Une autre demande de ce type nous est parvenue par un assistant de justice pour un jeune d'origine belge d'une vingtaine d'années qui a fait l'objet d'une décision de justice l'obligeant à suivre des cours et à trouver un emploi. L'assistant de justice qui suit ce jeune nous a affirmé qu'il en existe d'autres.

■ André est né de mère canadienne et de père belge. La famille est partie habiter au Canada jusqu'à ce qu'il ait 6-7 ans. Son père s'est séparé de sa mère et est revenu seul en Belgique avec ses quatre enfants. Il a eu difficile pendant ses études primaires et ensuite, il a fait 2 années dans l'enseignement professionnel, en électricité, mais il n'a pas achevé sa 2^e car il brossait les cours.

A 17 ans, il est rentré à l'armée, dans les para-commandos. Il a aussi fait une formation en électricité dans une association de Charleroi, mais il n'a tenu le coup que 8 mois. Il est aussi passé par une formation en Entreprise de Formation par le Travail comme réparateur en électroménager et sur 2 les ans de formation, il a stoppé après un an et demi. Il a été ouvrier polyvalent dans une association, sous contrat « article 60 ».

André lit et écrit plutôt bien, il possède une très bonne graphie plutôt fluide et souple, mais il fait beaucoup de fautes grammaticales et écrit parfois phonétiquement.

Fin décembre, André poursuivait toujours ses cours.

■ Pierre a été placé à 2 ans et a dû s'adapter à l'internat. A l'école, il écoutait ce que les profs disaient, mais il ne voulait pas travailler. Il croit qu'il a été jusqu'en 5^e primaire, mais il pense que ça pourrait aussi bien être jusqu'en 2^e, tant il lui semble avoir été bousculé et perturbé. Il se sentait en décalage, il arrivait à faire ce qui est pratique, mais difficilement lire et écrire. A 11 ans, son père meurt, pour lui c'est une catastrophe monumentale. Choc psychologique et affectif. Il est perturbé et bloqué. Il entre dans l'enseignement spécial, en agriculture et horticulture et reste jusqu'à ses 18 ans dans un home. Actuellement, Pierre est hébergé par un centre social d'accueil pour les personnes qui sont sans logement. C'est dans ce lieu qu'une rencontre a pu se faire.

Fin décembre, Pierre avait abandonné ses cours. Il a quitté le centre social. Nous avons perdu le contact avec lui.

■ Mario, né en Belgique est d'origine et de nationalité italienne. Il s'exprime très bien en français. *« Ma langue maternelle est le français, même avec mes parents quand je les vois en Italie. C'est dur pour nous, étrangers, nous sommes assis entre 2 chaises ».*

Lorsque, en 67-68, ses parents ont ouvert un restaurant, son oncle et sa tante se sont occupés de lui. Comme études, il a fait 5 années primaires. On le mettait à l'arrière de la classe et il se mettait à l'écart des autres. L'instituteur lui disait : *« Je te fais passer 'de vieillesse' dans la classe au-dessus ».*

A 14 ans, toujours en primaires, il quitte l'école pour commencer à travailler dans le restaurant de ses parents et il y est resté jusqu'à ses 17 ans. Ensuite, il a été engagé ailleurs comme pizaiolo, puis comme garçon de restaurant. A 22 ans, il a ouvert une vidéothèque, puis il a travaillé pendant 5 ans dans une compagnie d'aviation au

nettoyage des avions et comme plongeur, il a aussi fait le chauffeur-livreur et mécanicien chez une grande marque automobile. Il est actuellement au chômage.

« C'est d'abord à cause de l'Orbem que je veux m'inscrire, mais pas seulement, j'ai aussi envie de le faire pour mon projet : j'ai envie d'ouvrir un restaurant et je me rends compte que c'est impossible tant que je ne saurai pas lire et écrire, car il faut passer un examen d'accès à la profession et il y a aussi plein de papiers à remplir, la gestion. Sans l'Orbem, je ne serais jamais venu. Je suis gêné de reconnaître que je ne sais pas lire et écrire. C'est comme si on se déshabille tout nu, qu'on doit baisser son froc, c'est dur, c'est une humiliation. C'est mon secret que je ne veux dévoiler à personne. »

Mario ne s'est jamais présenté aux cours.

► Roger, 45 ans, a commencé à travailler très jeune, entre 10 et 12 ans à la ferme. Son père travaillait dans une mine.

« J'étais chez des gens qui m'ont pris et qui ont profité de moi. Si ma mère s'était occupée de moi, je ne serais pas là, aujourd'hui en face de vous. C'est ma grand-mère qui m'a aidé. J'ai passé par un petit trou, mais pour sortir de ce petit trou, c'est très difficile. »

Il a fait 5 à 6 années primaires, il ne sait pas trop. Il n'aimait pas trop l'école. Il avait des difficultés pour suivre en français, en écriture surtout. Alors il a décidé de commencer à travailler jeune. Plus tard, il a fait 2 ans de cours du soir en maçonnerie. Il est d'un bon niveau en lecture, mais débutant en écriture

Il est manœuvre polyvalent et a travaillé à différentes techniques : échafaudages, jardinage, peinture, carrelages, maçonnerie, et un peu d'électricité, un peu de plomberie. Il apprécie beaucoup cette diversité car cela lui permet de voir du monde.

« Il ne faut jamais refuser un job, sinon on ne vous reçoit plus ».

Roger travaille via l'ALE dans une institution hospitalière et il cherchait à y obtenir un travail fixe. Il ne s'est pas présenté aux cours car, entre-temps, il a conclu un CDI.

► Anne, âgée de 36 ans, a trois enfants. Elle est actuellement allocataire du Cpas Il y a un certain temps de cela, le CPAS de sa commune lui avait déjà conseillé de contacter Lire et Ecrire pour s'inscrire dans un cours, mais cela n'avait pu se faire. Pour l'interview, elle se sentait gênée de venir. Elle craignait la rencontre avec des gens qu'elle ne connaît pas encore..

« J'ai envie de m'en sortir car je suis mal dans ma peau comme ça. Cela ne dérange pas mes enfants, mais moi bien. Quand on est du CPAS, on ne vous loue pas un appartement, le propriétaire vous demande aussi une fiche de paie. J'ai fait une demande pour un logement social depuis 5 ans et ça reste sans réponse. Quant on voit les étrangers qui ont un appartement et pas les belges, ils ont plus de droits que nous. J'ai habité rue P, à M, avec une seule chambre. Puis dans une autre rue de M où il y avait beaucoup d'humidité et ça m'a rendue asthmatique. Je n'aimais pas l'école, car je n'en sortais pas, mes parents ne m'aidaient pas non plus. Avec mes enfants, je suis plus sévère. Mon papa buvait beaucoup. Moi, je n'ai aucun souvenir de l'école, rien, à part que je brossais souvent, c'est maintenant que je le regrette. »

Anne attend une réponse pour du travail (comme nettoyeuse) dans un appartement. Elle espère beaucoup avoir le travail, mais elle a peur de ne pas trouver l'endroit où ça se trouve, elle n'arrive pas à se servir d'un plan de Bruxelles.

« Quand on va à l'Orbem, il faut déjà savoir lire pour comprendre les annonces pour du travail. Je suis sans travail depuis 3 ans et j'ai envie de reprendre. »

Fin décembre, Anne suivait toujours les cours.

■ Monique est âgée de 31 ans. Elle a suivi l'enseignement spécial de 10 à 19 ans ; elle en est sortie avec un diplôme ou un certificat d'entretien et de service aux personnes âgées. Elle est sous contrat de travail de remplacement jusqu'en 2007 dans un home pour personnes âgées. Elle voulait apprendre à lire et écrire, alors, le directeur du home lui a donné des conseils et des renseignements pour trouver des cours d'apprentissage de la lecture et de l'écriture. Elle peut y aller pendant ses heures de travail, elle sera payée.

« J'ai le sentiment d'être très seule, mais capable. On porte la honte, car on est adultes, les autres disent : c'est une imbécile. Mes enfants disent : ma mère, elle ne sait pas lire. Alors t'es un 'bec-bot' » (ce qui voudrait dire bouche déformée de manière permanente, empêchant de s'exprimer de façon normale, à l'instar d'un pied-bot.)

Fin décembre, Monique suivait toujours les cours.

■ Juliette habite Bruxelles centre, près de la rive droite du canal. On peut l'accueillir à Molenbeek, mais elle ne veut pas entendre parler de cette commune :

« J'ai été dans des écoles qui ne me plaisent pas. A Saint-Gilles, on rigolait de moi, alors je suis partie. Les belges et les étrangers, il ne faut pas les mettre ensemble, ça n'ira pas. Quand j'ai été rue Haute, il n'y avait que des marocaines, j'étais la seule belge, ça ne m'intéresse pas. On doit me mettre dans une école qui parle français. Qu'est-ce que les belges vont faire là-dedans? Pour nous, c'est une perte de temps là-dedans quand on veut apprendre. Nous on connaît le français, je perds un temps fou. On devrait prévoir des écoles pour les débutants étrangers. On se sent abaissé devant les étrangers qui disent « tiens, elle ne sait même pas lire le français ». Je ne veux pas être rabaissé par ces gens. On a l'impression d'être de trop ». Juliette précise : "Je ne suis pas raciste, j'accepte des étrangers, mais c'est la question de la langue, si on va dans un groupe où il y a des filles qui ne savent pas dire bonjour (...). Nous, on veut aussi apprendre, on y a droit comme tout le monde. »

Déjà avant la mise en route de notre recherche, cette femme s'était présentée à trois reprises à l'accueil de Lire et Ecrire. L'accueillant de cette locale n'avait pas eu la possibilité de lui trouver un lieu de formation pour son niveau de lecture/écriture 2, sauf à Molenbeek. Elle était prête d'accepter d'y aller voir quand même, sans engagement, pour se rendre compte mais, lorsqu'elle a appris que la place libre l'était dans un cours donné seulement une fois par semaine, elle s'est rétractée : *« C'est trop peu ! Qu'est-ce qu'on peut apprendre avec deux heures seulement ? »* Cette personne travaille dans le nettoyage, à partir de 16 h, Elle doit donc se libérer pour 14.30 à 15 h00 au plus tard pour pouvoir y arriver à temps. Une amie lui avait renseigné un centre près de chez elle. Nous avons localisé ce lieu et pris contact. Une place a été proposée à Juliette qui a accepté d'y aller voir. Nous l'y avons accompagnée, vu qu'elle ne pouvait trouver le

chemin toute seule et que son fils n'était pas libre en ce moment pour l'y conduire. Après l'entretien, l'accueillant du Centre nous a montré les locaux ; deux classes étaient en cours, majoritairement occupées par des personnes d'Afrique noire et d'Afrique du Nord.

Au sortir du Centre, Juliette a fait remarquer « *il y a beaucoup d'étrangers ici* ». Elle se sentait mal à l'aise, avait visiblement peur de se retrouver isolée et de ne pas, à nouveau, avoir un cours adapté à ses besoins..

Juliette n'est plus revenue. Elle n'a plus répondu et nous n'avons plus osé insister. Il a fallu pas moins de 23 contacts divers, dont un déplacement et deux rencontres pour essayer de trouver une place pour cette personne. Sans succès.

Personnes interviewées lors des « découvertes de projets »

► Damien a commencé à travailler à 15 ans chez un brasseur. Il avait envie depuis longtemps d'apprendre à lire et écrire. Il sentait qu'il en avait besoin pour son travail et voulait le faire par amour pour sa femme et son fils. Il est conducteur de machine dans le secteur de la destruction de produits toxiques. Son travail a lieu de 7h00 à 14h00. Il a beaucoup de travaux à réaliser avec l'ordinateur, de plus en plus de machines en sont équipées. Et puis, il faut faire des rapports et il y a aussi des choses à lire dans le travail.

Avant de s'engager, Damien a eu très dur de parler à d'autres de ses difficultés en lecture et écriture.

« Le médecin du travail m'avait conseillé d'aller trouver quelqu'un et de lui en parler, pourquoi pas à mon responsable à l'atelier? Alors, je me suis décidé, j'ai osé en parler à mon contremaître qui a bien compris et a eu une réaction positive. Il a décidé de me laisser partir 1 heure plus tôt, sans réduction de salaire, comme ça je peux aller suivre les cours. »

« On nous prend pour des imbéciles, ou on va nous traiter d'imbéciles si on nous voit ici, car on ne sait pas lire ni écrire, mais nous sommes intelligents car nous avons envie de venir et que nous osons. La première fois que je suis venu, j'étais angoissé, j'avais peur. La deuxième fois, on se sent moins seul, on est tous là pour la même chose. Maintenant, je me sens déjà plus fort. Je suis bien dans ma classe d'alpha.

Ma femme me pousse et m'encourage, elle est fière de moi. Elle et mon petit garçon me donnent des forces. La rencontre avec les autres, l'amitié de la classe et l'entente me motivent fort aussi. Les profs sont à l'écoute, nous aident, nous donnent des conseils et cela nous aide beaucoup. On peut aussi confier nos problèmes au prof qui peut aussi raconter les siens. Une fois qu'on s'est dit les problèmes, ça rapproche.

Maintenant, si je prends un livre, j'essaye de le déchiffrer. Mais plutôt que de prendre un livre, je choisis actuellement d'aider mon petit neveu à faire ses devoirs quand il revient de l'école et alors, le lendemain, il a un Très Bien, cela me donne aussi force et courage pour continuer. Avant, quand il me demandait de l'aider, j'évitais. J'aimerais bien aussi arriver à lire des histoires à mon petit garçon ».

► Lucien

La première fois, Lucien craignait de passer la porte, d'être mal vu, d'avoir l'air bête. Quand il l'a franchie, il a été bien accueilli et on lui donné des explications. A l'accueil, on a essayé de le mettre à l'aise, mais, quand il a ouvert la porte de la classe, il a quand même eu peur du regard des autres. Après un certain temps, suite au décès de son père, il avait arrêté de suivre les cours. Plus tard, il a pris la décision de les reprendre. La deuxième fois, il a eu plus facile.

« J'ai été amené à parler devant une centaine de personnes pour témoigner que je voulais apprendre à lire et écrire. Tout le monde m'a soutenu et cela m'a beaucoup aidé à le faire. J'ai lu un texte devant tout le monde et tout le monde m'a écouté et applaudi. J'ai voulu faire passer un message d'espoir à d'autres qui ne savent pas lire et écrire, cela me donne de la fierté. »

► Joseph a aussi commencé à travailler très jeune, à 16 ans, comme apprenti dans une pâtisserie ; on l'avait poussé à faire cela « puisqu'il ne travaillait pas bien à l'école ». Aujourd'hui, il travaille dans les transports, comme conducteur de camions. Comme d'autres, il avait déjà essayé d'apprendre. Il se croyait vraiment le seul à ne pas savoir lire ni écrire. Il avait déjà essayé d'apprendre, mais l'organisme où il allait apprendre a dû fermer ses portes. Ensuite, ça n'a pas été facile pour reprendre, vu qu'il a travaillé pendant longtemps de 5 à 17h. Ses difficultés minaient sa confiance en lui. Aujourd'hui, il lutte contre ça et il se sent mieux. Pour son travail, Joseph devrait normalement pouvoir lire et remplir différents papiers et savoir lire une carte routière. Il aimerait pouvoir le faire. Son chef est au courant et voit sa démarche d'un bon œil.

« A la maison, je recevais du courrier, comme tout le monde, mais je ne savais pas faire la différence entre ce qui est le courrier et ce qui est de la publicité, entre ce qui est important et ce qui l'est moins ou pas du tout. Aujourd'hui, je fais mieux la différence et ça me motive. Quand je suis en voiture avec ma femme, j'essaie de lire et elle le voit et m'encourage. Ma belle-mère m'encourage aussi. »

Joseph s'accroche, il n'y a pas longtemps qu'il suit les cours et on sent bien qu'il souhaiterait avancer plus, le progrès des autres personnes l'interroge.

« C'était assez dur de reprendre la première fois, j'étais angoissé, je ne savais pas ce qu'on allait me demander de faire, qui j'allais rencontrer. J'avais aussi peur de rencontrer le formateur. Ensuite, c'est devenu plus facile de participer, c'était comme si je venais travailler. »

5. Le point de vue des apprenants

Des causes de l'illettrisme

Ce qui ressort, ce sont les ruptures.

- *Rupture sociale : conditions de vie difficiles...*
- *Ruptures familiales : placement, deuils, séparation, immigration, mais aussi rupture linguistique entre la langue de la maison et la langue de l'école.*
- *Rupture scolaire, renforcées par le placement...*
- *Rupture identitaire : identification à un modèle négatif « je suis bête » remplaçant toute identité propre.*

Ruptures sociales et conditions de vie

« Je devais m'occuper de ma famille »

« Parfois, c'est à cause des parents qui ne savent pas aider leur enfant, ou bien il manque de l'argent, ou bien il a fallu commencer à travailler trop jeune. »

« J'avais 5 ans quand la guerre s'est déclarée en 1940. Mon père a été dans un centre de concentration et ma famille était soutenue par la Croix Rouge. A Comines, les fermiers nous prenaient dès 8/9 ans pour faire divers travaux. A 12 ans, j'ai dû travailler chez des nobles comme servante, jusqu'à mon mariage à 17 ans. Je n'ai jamais été à l'école. »

« J'étais souvent malade »

« Je ne sais pas lire et écrire, c'est à cause d'un handicap que j'ai eu, suite à de la violence. Je suis entrée dans l'enseignement spécial à 9 ans et j'en suis sortie à 19 avec un diplôme d'entretien et de services aux personnes âgées. »

Ruptures familiales

Deuils

« Mon père est décédé quand j'avais 8 ans et tout s'est bousculé dans ma vie ».

Placements

« J'ai été placé et mes parents se sont séparés quand j'étais dans le home. J'écoutais ce que les profs disaient, mais je ne voulais pas travailler. Je me sentais en décalage, j'ai été tellement bousculé et perturbé. J'arrivais à faire face à ce qui est pratique, mais pas pour lire et écrire. A 11 ans, mon père meurt et c'est pour moi une catastrophe monumentale. Je suis bloqué et on me place dans un enseignement spécial en agriculture et horticulture. »

« Ma mère m'a abandonnée à 11 mois et j'ai été en pensionnat, dans l'enseignement spécial jusque 18 ans. »

« J'ai été placée à 13 ans par le juge à l'internat et j'ai suivi l'enseignement spécial jusque 19 ans. On n'y travaillait pas beaucoup le français, on n'y a jamais rien appris. »

Langue maternelle

« Mes parents étaient flamands, on parlait flamand à la maison et ils m'ont mis à l'école en français. Ils ne pouvaient pas m'aider à suivre et moi je ne suivais pas. »

« On m'a mis à l'école flamande et mes parents ne savaient pas lire et écrire ; ils ne pouvaient pas me suivre. Mes primaires ont été difficiles, je n'arrivais pas à suivre. Alors on m'a mis dans une école spéciale en français. C'est là que j'ai appris le métier de peintre. Depuis, j'ai presque tout oublié en néerlandais. »

« Ma langue maternelle est le français, même avec mes parents quand je vais en Italie. C'est dur pour nous, étrangers, on est assis entre deux chaises. »

Immigration

« Mes parents sont partis habiter au Canada jusque mes sept ans. Puis ils se sont séparés et mon père est revenu seul en Belgique avec ses quatre enfants. J'ai eu très difficile pendant mes études primaires. »

« Je suis arrivé en Belgique à 8 ans et j'ai toujours eu difficile à suivre les autres.

« Je suis arrivée en Belgique vers l'âge de 4 ans et j'y a fait mes 6 primaires plus 3 années professionnelles en coiffure. J'ai commencé à travailler à l'âge de 16 ans au montage de composants électriques. Après avoir vécu 28 ans en Belgique, je suis repartie vivre en Espagne pendant 12 années et je suis de retour en Belgique depuis peu. »

Ruptures scolaires :

Le passé scolaire a souvent été chaotique et douloureux.

En lien avec les difficultés familiales. Les déménagements étaient fréquents *« J'ai souvent changé d'école »*. Les conditions de vie de la famille empêchaient une scolarité sereine *« J'étais souvent absent ou en retard »*.

Ou en lien avec l'école. Le rythme scolaire était trop rapide *« ça allait trop vite pour moi, je n'y comprenais rien »*. Quand on ne savait pas suivre, alors... *« On me mettait toujours au fond de la classe et on ne s'occupait pas de moi », ou bien « Le prof me faisait 'passer de vieillesse' dans la classe au-dessus », « J'avais triplé en primaires, je me souviens avoir eu l'aide d'une logopède. »*

Et on s'y sentais mal dans sa peau *« Je restais toujours à l'écart des autres », on subissait les moqueries « J'ai été en enseignement spécial, mais on faisait surtout du calcul et quand je devais lire ou écrire, les autres se moquaient de moi, alors je suis devenu plus agressif. »* ou on faisait tout pour l'éviter : *« Dans ma jeunesse, quand j'allais à l'école et que je ne comprenais pas, je faisais semblant d'avoir compris, c'est là le ridicule... »*

« Je suis passé entre les mailles du filet car je trichais beaucoup. J'ai réussi comme ça. J'aurais pu continuer avec ces copions. On devrait pouvoir détecter cela. Pour pouvoir

tendre la main plus facilement. Celui qui est en difficulté veut avancer, mais on le délaisse. »

Pour certains, c'est le black out complet: *« Je ne me rappelle de rien à la petite école. »* ou alors *« Je n'ai aucun souvenir de l'école, rien, à part que je brossais. »*

Ruptures identitaires et responsabilité personnelle

Se remettant d'abord en cause, avant d'invoquer la responsabilité de la société ou de l'école, les personnes citent aussi souvent leur responsabilité personnelle :

« Lorsque j'étais jeune, je n'en avais rien à faire de l'école, ça m'embêtait, je ne vivais que pour la natation et le judo et je suis devenu deuxième Dan. »

Elles n'aimaient pas l'école, préféraient le sport, ou aller travailler.

« J'ai fait 5 ou 6 années primaires, je ne suis pas sûr. Je n'aimais pas l'école, alors j'ai commencé à travailler très jeune, vers 12 ans. »

Mais elles nous disent aussi :

« Je suis bête. »

« Je suis un imbécile, si, si, je suis un imbécile. »

« Une connaissance d'une cinquantaine d'années qui ne sait pas lire et écrire disait : 'je suis anormal' . »

Restaurer son identité, passer du *« je suis bête »* au *« je ne sais pas »* en dénouant tout lien de causalité, tel est l'enjeu premier de l'alphabétisation.

« ...on doit apprendre à se considérer comme normal. Le premier pas, c'est de sortir du silence pour dire : 'je ne sais pas'. »

De ce qui motive à s'inscrire

Pourquoi décider un jour de venir s'inscrire ? Ici aussi l'on peut parler de rupture.

Un événement ou un changement intervenu dans la vie

Cela peut être la naissance d'enfant qui va grandir. On aura envie de le soutenir dans son parcours scolaire et qu'il ne subisse surtout pas les mêmes difficultés qu'on a vécues. Le parent illettré veut aussi éviter à son enfant qu'il se rende compte qu'il ne sait ni lire ni écrire, ce serait gênant, douloureux et déstabilisant pour l'enfant autant que pour le parent :

« J'ai une petite fille qui va grandir, quand elle me demandera quelque chose, ce sera aussi un problème, c'est pour ça que je veux apprendre. »

Parfois, la personne s'engage dans un cours d'alpha parce que les enfants sont partis de la maison et qu'elle a enfin du temps pour s'occuper d'elle-même :

« J'étais trop occupée à travailler et à élever mes enfants pour pouvoir prendre le temps d'apprendre à lire et écrire. Devenus adultes, ils m'ont poussée à suivre des cours d'alphabétisation, pourtant, je leur avait toujours caché que je ne savais pas lire ni écrire... »

Cela peut être car on se retrouve subitement seul-e, qu'on n'a plus l'ami ou le voisin qui aidait pour lire et pour écrire :

« Ma femme s'était toujours occupée de tout. Après son décès, ma belle-mère m'a poussé pour que je m'inscrive aux cours d'alpha. »

« Une voisine de 89 ans m'aidait dans les questions de lecture et d'écriture et faisait mon courrier. Cette dame est décédée en janvier et je me retrouve toute perdue et inquiète par rapport à ces questions. Mes enfants me disent que je devrais quand même essayer d'apprendre et me font parfois des remarques dures. »

Des conseils et du soutien

Les demandes « volontaires conseillées et soutenues » concernent celles qui ont fait suite à tout un travail relationnel, un dialogue avec un ou plusieurs acteurs : la famille, les enfants, les amis, l'entourage, le médecin de famille, les travailleurs sociaux, qui peuvent jouer un rôle important pour accompagner les personnes illettrées vers une décision de formation.

« Mes enfants me disent toujours : Maman, va apprendre à lire et écrire. Pour moi, c'est une honte, car c'est généralement la maman qui apprend à lire et écrire aux enfants et chez moi, c'est mon mari qui leur a appris. Ce sont mes enfants qui me poussent, c'est cela qui fait que j'ose m'inscrire dans un cours pour la lecture et l'écriture »

« J'ai osé faire le pas d'aller dans le centre d'alpha, ma famille m'y a beaucoup aidé. Il faut dire à ta femme et à ta famille ton problème pour lire et écrire. »

Les travailleurs sociaux jouent un rôle primordial pour donner envie aux gens de se mettre en mouvement, pour les accompagner dans une démarche d'alphabétisation :

« J'étais prêt à demander des cours particuliers payants à domicile lorsqu'une assistante sociale m'a parlé d'un centre d'alphabétisation. »

Des personnes démunies que nous avons rencontrées étaient conseillées et soutenues par une assistante sociale d'un centre de guidance, par un travailleur social d'un centre de jour ou d'un centre d'hébergement pour les personnes qui n'ont pas de logement. Elles avaient une envie criante de s'en sortir et voulaient s'inscrire aux formations en alpha dans l'espoir d'améliorer leur vie.

Les médecins ont une position privilégiée :

« J'ai quand même osé parler de mes difficultés pour lire et écrire à mon médecin traitant et c'est lui qui m'a conseillée et poussée à m'inscrire. »

Les employeurs, les chefs de service, ainsi que le soutien matériel qu'ils apportent, sont parfois déclencheurs d'engagements en formation d'alpha :

« C'est mon chef de service qui a dit à l'équipe qu'on pouvait venir le trouver si on voudrait apprendre à lire et écrire pendant les heures de travail. Suivre des cours le soir, je n'y arriverais pas. »

Un homme de 28 ans nous a dit qu'il a été sensible à des moyens audio-visuels :

« C'est en regardant des émissions télévisées comme 'ça se discute' ou 'jour après jour' et en voyant des gens qui vivent la même chose que moi que j'ai décidé d'apprendre à lire et écrire. C'est grâce à des émissions comme ça, où il y a des témoignages, qu'on voit qu'on est capable d'y arriver. »

De l'obligation d'inscription

Comme nous l'avons vu, la très grande majorité des personnes se sont inscrites suite à une démarche personnelle.

Pour trois personnes, la demande relevait d'une obligation. Deux personnes au chômage se sont présentées sous l'injonction de l'Orbem, l'un nourrissait le projet de devenir indépendant, l'autre travaillait l'équivalent d'une semaine par mois dans le cadre de l'ALE. Aucun des deux ne se sont inscrits, le premier ne s'est pas présenté à l'inscription ; le second a trouvé un travail fixe et, à 45 ans, ne voit pas comment il pourrait à la fois faire face à son travail et aux cours.

La personne qui ne s'est pas présentée avait pourtant exprimé sa volonté d'apprendre :

« C'est d'abord à cause de l'Orbem que je veux m'inscrire, mais pas seulement, j'ai aussi envie de le faire pour mon projet : j'ai envie d'ouvrir une pizzeria, mais je me rends compte que c'est impossible tant que je ne saurai pas lire et écrire, car il faut passer un examen d'accès à la profession et il y a aussi plein de papiers à remplir, la gestion. »

S'il ne s'est pas présenté, nous pensons que c'est principalement parce que nous n'avons rien à lui offrir qui correspondait réellement à sa demande et à sa situation. Il n'y a en effet pas d'offre liant alphabétisation et projet professionnel pour les personnes débutantes à l'écrit.

Une demande sous l'injonction d'un CPAS concernait une personne qui avait de grosses difficultés d'expression et qui faisait les démarches pour être reconnue comme handicapée. D'après ce qui nous a été dit, elle risquait de perdre son revenu d'insertion sociale si elle ne s'inscrivait pas dans un cours d'alphabétisation. La personne s'est présentée une première fois dans un centre d'alpha, puis n'est plus revenue... Finalement, nous avons appris qu'elle était engagée sous article 60 dans une association caritative. La situation nous paraissait compliquée, inextricable et floue

Une autre personne s'est inscrite suite au conseil – non contraignant – d'un CPAS. Depuis une à deux années déjà, le CPAS lui avait proposé de suivre des cours d'alpha,

elle s'en est souvenue. Maintenant que son plus jeune enfant, malade, est soigné en institution, elle a décidé de consacrer ce temps pour apprendre à lire et écrire et aujourd'hui elle s'accroche.

On voit ici combien il y a lieu de tenir compte de la notion du temps et de permettre une certaine maturation du projet qui varie pour chaque personne. Comme tout un chacun, les personnes illettrées peuvent avoir besoin de trouver le bon moment et les forces nécessaires pour être en mesure d'entamer une telle formation, de longue haleine. Aussi, pouvoir choisir, prendre soi-même, librement, une telle décision est un préalable indispensable pour s'engager dans une formation alpha, c'est aussi un gage supplémentaire de réussite.

Des projets et des objectifs

Nous avons été impressionnés par la densité de l'espoir que les personnes projetaient dans la formation en alpha.

« C'est un plus pour savoir plus ou moins écrire mieux, je ne sais pas faire de lettre toute seule, alors je suis obligée de demander à quelqu'un de le faire. Cela me fait mal. Je voudrais écrire bien avec ma main, c'est un outil qui me manque dans ma vie. J'ai envie de faire une formation pour me donner l'occasion de redémarrer quelque chose, pour trouver du travail. Je veux passer à autre chose, à une vie normale, avoir un mari, des enfants, un travail, un logement. Je veux abandonner la vie que je mène actuellement, la rue,... »

« Nous, on veut apprendre, on est comme tout le monde. »

« C'est gênant de ne pas savoir lire et écrire, on ne se sent pas bien. On ne sait pas remplir les papiers, on ne sait rien faire. On n'est pas en sécurité, car on ne sait pas ce que les gens pensent. »

« J'ai envie de m'en sortir car je suis mal dans ma peau comme cela. »

« Je manque de concentration, j'ai perdu confiance en moi, je n'ai pas de valeurs, pas de repères... Mon permis de conduire est le seul certificat valorisant que je possède. »

Les personnes avaient la plupart du temps un projet professionnel actif qu'elles voulaient améliorer ou un emploi qu'elles souhaitaient décrocher. Elles souhaitaient se donner les moyens d'accéder à une promotion sociale, de s'élever. La plupart manifestaient clairement leur envie de s'en sortir.

« J'ai eu beaucoup de problèmes dans ma vie, j'ai beaucoup souffert, j'ai eu mal. Je me suis réveillée maintenant. Je veux montrer ce que je vaud et aussi gagner mieux ma vie. »

« Je pourrai me dire que si je réussis la formation alpha, je pourrai peut-être faire un job correctement, peut-être dans un aéroport, à la police, ou chez les pompiers ? »

« Avec ses mains, on peut gagner de l'argent et vivre. Je serais contente d'écrire sans fautes. »

Les personnes ressentent un fort besoin de s'affranchir de leur dépendance par rapport à leur entourage, leurs enfants, leur conjoint, leur famille, leurs amis, collègues, etc. Ou encore se prouver à soi-même et aux autres qu'on est capable, qu'on n'est pas « des moins que rien ». Ou alors, elles étaient motivées pour sortir de la misère de la rue, de l'assistance, de l'hébergement collectif, et tenter de démarrer ou redémarrer quelque chose d'autre... et aspiraient à se sentir « comme tout le monde », avoir un travail et un foyer heureux.

Certaines personnes manifestaient leur désir de faire du bénévolat, de s'engager activement pour des causes et estimaient que leur illettrisme est un obstacle à cela, car on leur demande parfois de remplir des formulaires, de faire des notes ou des comptes rendus.

« Ma femme est décédée et elle m'avait toujours aidé dans mes grosses difficultés pour lire et écrire. Je me trouve dans une situation très problématique. J'ai décidé de m'inscrire, car je ne veux pas rester comme un imbécile, je n'arrive même pas à lire les panneaux routiers, j'ai besoin d'un convoyeur pour me débrouiller sur la route car j'ai peur de l'accident. »

« A côté de mes petits enfants, j'ai l'air d'un imbécile, quand ils me disent Père, si tu ne sais pas lire, t'as qu'à aller à l'école, cela fait mal, à mon âge et puis vous êtes ridicule devant vos enfants. »

Les personnes nous ont aussi confié combien elles avaient envie d'aider leurs enfants pour l'école et qu'elles ne veulent pas les voir vivre les mêmes difficultés qu'eux, la galère, les railleries, la honte :

« J'ai envie d'apprendre, car ça m'empêche d'aider mes enfants que je sais pas écrire. »

De ce qui motive à poursuivre les cours

Les résultats

La possibilité, dans le cadre des cours de s'exprimer, de développer des projets.

« On aime de venir pour continuer la vie »

« On est en train de faire un livre, on écrit l'histoire, on analyse les fautes, on recopie et on va le finir l'an prochain, cela donne du courage et ça donne envie de revenir ».

« On a la liberté de s'exprimer »

La réussite, lorsqu'on atteint le but fixé, le passage de la honte à la fierté.

« Il y a le plaisir de la victoire ».

« Je continue car c'est comme si je viens de 'gagner une médaille' : je sais lire et écrire et je suis heureux ; j'irais bien le crier à la Grand Place. On te met là, dans la bouteille et après 2 ans, tu sors de la bouteille et tu deviens un monument. Alors, maintenant, je peux venir à côté de toi et être aussi un monument. Le monument, c'est pour montrer que tu existes et que tu comptes, que tu es important pour les autres, que tu existes dans

la société. C'est un don que je reçois ! Tu te rends compte !? Mais il y a encore des tas de gens comme ça, qu'est-ce qu'on fait pour nous ? »

Les progrès dans leur vie

« Avant, j'étais un 'bête ouvrier', maintenant, je suis chauffeur de camion et j'ai la possibilité de devenir brigadier et puis... »

Mais aussi

L'accueil aux cours

« Quand on va suivre des cours pour lire et écrire, on doit être accueilli correctement. Il faut bien prendre soin de nous expliquer comment ça se passe, de manière à ce que la personne n'ait pas peur de poser des questions. C'est important aussi que les profs soient joyeux, qu'ils aiment ce qu'ils font. »

Le groupe

Les personnes nous ont dit ce qui est important pour le bon fonctionnement d'un groupe et pour s'y sentir bien, il y a le respect, la compréhension, la synergie du groupe avec les formateurs, l'unité du groupe, quand tout le monde y trouve son compte, quand on s'y sent bien accueilli, quand on se sent acteur des décisions à prendre, quand on respecte les règles construites ensemble, quand la confiance et la connivence sont présentes, quand l'ambiance est bonne, quand on ne se moque de personne... Bref, toutes les règles de base du travail en groupe.

« Si on est trop nombreux, c'est un problème, un bon groupe c'est 10 personnes maximum, alors c'est faisable. Un bon groupe c'est des gens qui savent se comprendre. La formatrice doit voir très tôt les gens qui ne savent pas suivre pour comprendre pourquoi ».

« Si on ne se respecte pas, ça ne marchera pas, dans notre 'classe', on ne se moque pas, c'est interdit »

« Un bon groupe, c'est quand tout le monde apprend quelque chose et est imbriqué, uni »

« Dans le groupe, il faut l'ouverture au dialogue et l'ouverture pour apprendre. Au départ, on ne se sent pas à l'aise, il ne faut pas laisser le temps agir, sinon on s'enferme. S'il n'y a pas d'ouverture, les choses n'entrent pas et si une personne ne se sent pas à l'aise, elle ne viendra pas au cours. »

« Quand une nouvelle personne est arrivée, nous discutons ensemble avec le prof pour voir si ça fonctionne bien ou s'il faut adapter certaines choses. »

« Il y a certaines règles fabriquées ensemble, le prof en est le garant. Il y a une confiance autant entre le groupe et le prof que entre les gens du groupe. Il faut pouvoir aller l'un vers l'autre. »

« Beaucoup de personnes disent 'on vient pour l'ambiance'. Ici, on ne se moque pas, la moquerie est la racine de la peur. Toutes les familles qui viennent ont connu les insultes et la honte. »

« Pendant les cours, j'ai difficile à retenir les phrases, mais depuis 2 ans que je suis là, on ne m'a jamais laissé sur le côté, on m'a appuyé, soutenu ».

« Une bonne classe, c'est quand on apprend bien avec vous (individuellement). C'est aussi important que le groupe ne soit pas trop grand sinon, on n'arrive plus à se concentrer ».

Il s'agit de tenir bon

« Ce qui m'a permis de durer, c'est l'envie d'arriver au bout, à la fin des fins. » Souvent, on a envie de communiquer à d'autres que c'est possible et ainsi, on se renforce soi-même « C'est aussi pour donner un exemple aux autres. » Le climat ressenti dans le groupe conditionne l'envie de le retrouver pour travailler ensemble et partager « C'est car il y avait une bonne entente, une bonne ambiance ». On eut aussi tenir les promesses qu'on avait fait à des proches ou à soi-même « J'avais promis ».

C'est aussi parce que le cours, l'apprentissage, une meilleure maîtrise de l'écrit permet de restaurer une image positive de soi : « Ca me donne de la force pour tenir le coup de me dire que je ne suis pas plus bête qu'une autre. », « Cela me donne de la force d'aller plus loin et aussi de dire à ma famille et à moi-même que je peux y arriver. J'espère arriver à bien lire et écrire pour mes 50 ans », « Le fait de savoir lire donne en soi de la force. » Et parce que l'on est soutenu : « Ce qui me donne de la force : ma famille, le soutien de mes fils et petits-fils. »

Pourquoi y a-t-il si peu de belges qui viennent ?

Deux ou trois personnes pensaient être quasi seules à ne pas savoir lire ni écrire et cela ne les engageait pas à se déclarer, mais presque toutes les autres nous ont dit qu'il y a « d'autres personnes comme ça » et quelques fois, elles en connaissent personnellement. Un apprenant répond à la question par son propre parcours :

« Au départ, je n'osais pas, je n'avais pas très envie d'y aller, je détestais les profs, mais je n'avais pas le choix. J'avais un dégoût, une inquiétude, une angoisse ; est-ce qu'on allait me mettre sur le côté. Est-ce que j'allais de nouveau être déçu par les profs, comme quand j'étais enfant ? Si les belges ne viennent pas, c'est à cause de leur honte, aussi la honte par rapport aux étrangers... Souvent, ils ont eu une mauvaise expérience avec l'Ecole. »

Les belges ne viennent pas parce qu'ils croient être les seuls. Parce qu'ils ont peur de revivre ce qu'ils ont vécu, enfants, à l'école. Parce qu'ils ont honte, notamment par rapport aux étrangers, parce qu'ils estiment que les cours centrés sur les migrants ne sont pas adaptés à leurs besoins et qu'ils ont difficile à s'intégrer dans leurs groupes.

« Au commencement, je restais dans mon coin, les autres participants au cours me disaient : 'Vous êtes belge ! Ce n'est pas possible que vous ne sachiez pas lire et écrire, c'est une honte'. Les étrangers croient toujours qu'on est racistes, mais ils parlent toujours entre eux. Ensuite, j'ai dépassé tout cela, j'ai tenu bon et je commençais à apprendre les lettres. Je trouve difficile d'être avec des gens qui ne parlent pas bien le

français : nous, on doit parfois attendre une demi-heure avant qu'ils apprennent un mot, on n'avance pas beaucoup. Si on est entre francophones, ça avance plus vite. Et puis, quand on se comprend entre nous, on sait s'aider. »

« Alors, je me suis retrouvé avec des gens de différentes nationalités. Je ne comptais pas, je ne faisais pas partie du clan, quelque chose n'allait pas. Ce n'était pas une difficulté culturelle, mais plutôt du parti pris... Alors, on perd son courage. Ils étaient là, tous ensemble et moi tout seul dans mon coin. »

« J'ai un malaise avec les étrangers qui apprennent mieux que moi, ils apprennent plus vite dans les choses qu'ils connaissent (... ?). »

« Les étrangers se regroupent ensemble (...). »

« Les étrangers ont une drôle de mentalité, j'aime bien de rigoler, mais eux, ils sont très stricts. Les différences culturelles, c'est difficile à mettre ensemble ».

Mais aussi parce que l'information passe mal. L'utilisation du mot « analphabète » pose problème.

« Il ne faudrait pas utiliser le mot analphabète. Moi, le mot analphabète, je le connais depuis que je suis tout petit mais beaucoup parmi nous ne le comprennent pas et nous avons d'ailleurs difficile à le prononcer »

Que pourrait-on faire pour aider d'autres à oser 'faire le pas' ?

« On peut dire aux gens que ce n'est pas parce qu'on ne sait pas lire et écrire et qu'on a eu une mauvaise expérience qu'il ne faut plus rien faire. J'ai accepté de tout reprendre à zéro et, aujourd'hui, je n'ai pas honte d'apprendre à lire et écrire. Je dis aux gens : 'Osez y aller, vous êtes uniques', moi par exemple, je peux apprendre bien avec mes mains, mais j'ai peu de mémoire... Mais si on ne bouge pas, ça n'ira jamais. Je veux dire aux gens qu'ils doivent regarder ce qui se passe dehors, mais il faut qu'ils se prennent en mains. »

Témoignage et Médiatisation

Plusieurs apprenants se sont prononcés sur les moyens de sensibilisations des illettrés et du public :

« C'est en regardant des émissions télévisées comme 'ça se discute' ou 'jour après jour' et en voyant des gens qui vivent la même chose que moi que j'ai décidé d'apprendre à lire et écrire. C'est grâce à des émissions comme ça, où il y a des témoignages, qu'on voit qu'on est capable d'y arriver. »

Certains s'y sont déjà investis. Ils y voient un geste de solidarité, c'est leur combat pour que d'autres s'en sortent également.

Témoigner à d'autres pour qu'eux aussi, ils osent

« J'ai déjà eu l'occasion de témoigner à la TV, c'était pour dire aux autres qu'il ne faut pas se laisser abattre et qu'on peut y arriver ».

« A partir du moment où on entend d'autres personnes dire qu'ils ne savent pas lire et écrire, on doit apprendre à se considérer comme normal. Le premier pas, c'est de sortir du silence pour dire : 'je ne sais pas'. »

Certains préfèrent témoigner en gardant l'anonymat

« On ne fait pas assez de publicité pour nous les analphabètes, mais il ne faudrait pas utiliser le mot analphabète. Il faudrait aussi informer la police, les juges, les huissiers, les notaires, les écoles ; donner des témoignages, organiser des portes ouvertes,... et utiliser tous les moyens de communication, TV, Radio,... Moi, je veux bien venir à la TV, mais de dos, je ne veux pas qu'on me voie ou qu'on me reconnaisse, on doit transformer ma voix, il y a des copains qui me connaissent depuis 40/45 ans qui ne savent pas que j'apprends à lire et écrire ».

Des groupes d'apprenants utilisent notamment l'édition pour témoigner et partager leurs expériences avec d'autres :

« Des personnes très démunies, qui voulaient apprendre à lire et à écrire et acquérir des savoirs, ont créé et organisé des cours, « leur Ecole », avec le soutien de la Coordination. Il ont suivi les cours et font une démarche de communication de ces expériences pour que d'autres osent passer au dessus de la « honte de ne pas savoir » et qu'ils osent se remettre à apprendre, et surtout pour que tous sachent que c'est possible. Ils ont édité un livre 'La Classe', c'est l'expérience de la classe qui est reprise sous forme de témoignages ».

De nombreux autres groupes ont également publiés des témoignages.

6. De la difficulté d'oser

Oser, ce mot est central. Oser franchir la porte d'un centre d'alphabétisation.

« On préfère rester se replier sur soi que de se faire passer pour « imbécile » et perdre encore des plumes au niveau de sa dignité. »

On a pour soi sa dignité, sa fierté, mais la honte est si présente qu'elle pousse les personnes à cacher leurs difficultés pour éviter d'être humiliées. Elles se débrouillent, comme elles peuvent, parfois très bien d'ailleurs. Et, comme nous l'avons vu, il faut le plus souvent qu'un événement extérieur vienne bousculer les stratégies habituelles pour que, lorsque l'envie existe, qu'elle tenaille et qu'elle est la plus forte, lorsque l'on se sent soutenu, on se décide enfin. Mais alors il faut encore y aller.

Oser, c'est tout un processus qui décante parfois longtemps et se déroule sur le long terme. Son aboutissement dépend du besoin, de la motivation, de l'envie, des possibilités de chacun, du moment favorable, des conditions et des facilitateurs rencontrés... Il faut du temps et de la confiance pour oser.

D'abord, il faut arriver à prendre la décision de se remettre à apprendre, d'oser s'engager dans un cours d'alpha, «entériner» cette décision en soi. Pour cela, il faut *arriver à se faire confiance* en dépassant toutes les choses que l'on pourrait ressentir comme des faiblesses et des impossibilités ou incapacités. Généralement, on a peur des conséquences, de ne pas être à la hauteur, de retomber dans un système comme l'école. On n'est pas sûr d'être capable. Parfois, on est soutenu par un parent, un conjoint, un ami, un collègue, un chef de service, une connaissance. C'est rassurant. Parfois on se trouve seul pour décider.

Puis, il faut chercher et trouver un centre de formation.

Oser. Cela veut dire qu'on doit en parler autour de soi ou avec un travailleur social et qu'il faut Oser dire qu'on est illettré. C'est un premier pas de fait. Moment critique. Tout peut décourager ou encourager.

Ensuite, on décide «d'y aller», oser s'inscrire. Pour cela, il faut arriver à vaincre ses peurs, ses angoisses, tous les freins et les obstacles qu'on peut avoir jusqu'au moment de franchir la porte. Et là, *il faut se préparer à faire confiance aux autres.*

Alors, on y va ! Maintenant, il va falloir franchir la porte, oser.

Pour plusieurs, c'est difficile, angoissant. Quand on arrive dans la rue où se trouve le Centre d'alpha, les pensées s'affolent, le pouls s'accélère, on jette des regards autour de soi, on n'a pas envie de rencontrer une connaissance, ni qui que ce soit d'ailleurs. C'est là, la porte en face !... On reste sur le trottoir d'en face pour ne pas « se brûler ». On hésite, on fait les cent pas, passant et repassant devant le centre. On a la peur au ventre. Encore quelques regards à gauche et à droite. Personne. On traverse. On soupire ou on « expire » plus qu'on ne respire. J'y vais ou j'y vais pas ? C'est à voir... J'y vais. Je pousse la porte qui me paraît 10 fois plus lourde qu'elle n'est. Ouf, j'ai passé la porte. Tout m'écrase. Pourvu que... Le premier pas est fait. Y'a plus qu'à... Ouais, mais faut encore parler, faire des papiers, passer un test, payer, rencontrer des gens, faire des tas

d'efforts,être accepté, ou refusé?... Derrière moi, la porte n'est pas fermée, je pourrais... Le premier pas, j'ai fait le premier pas, le plus dur est fait, non ?

« Quand je suis venu pour m'inscrire, j'ai fait les 100 pas devant la porte à regarder à gauche et à droite. J'étais gêné, j'habite dans le quartier ! C'est ma femme qui m'a pour ainsi dire poussé à l'intérieur de l'association. C'est comme ça que j'ai passé la porte. »

« J'ai osé faire le pas d'aller dans le centre d'alpha, ma famille m'y a beaucoup aidé. »

Il paraît que c'est le premier pas (oser) qui est le plus difficile à faire :

« Quand on a fait le pas pour apprendre, on se sent plus léger. C'est comme si tu me donnerais un cadeau. C'est comme si on partageait le poids moitié/moitié, on se libère d'un poids et ça devient plus facile de parler de sa situation avec quelqu'un ; cette 'maladie', je peux la dire et l'autre peut la comprendre. On se sent plus libre, on est moins tenté de (la) cacher, de mentir, de dire qu'on n'a pas ses lunettes, d'inventer pour échapper à ce qu'on veut te faire. »

On a peur, mais on regarde le but *« J'ai crainte de suivre des cours, car c'est nouveau, je vais me relancer dans un nouveau système, j'aurai du mal. Après, si je réussis, ce sera un soulagement. »*

La première fois qu'on vient dans le groupe pour apprendre, il se peut qu'on ait peur de tout, d'être vu et reconnu par quelqu'un, de se sentir incapable de soutenir le regard des autres apprenants, de leur jugement *« peut-être qu'ils vont dire tiens, en voilà un autre comme nous »* ; l'appréhension de se retrouver dans un lieu inconnu,

Oser faire une telle démarche, c'est sortir du silence, de l'humiliation et de la honte. C'est énorme pour ceux qui l'entament. On va s'exposer au regard des autres, les amis la famille, les collègues. On met son image, si longtemps cachée en plein jour...

Maintes raisons peuvent empêcher les personnes de s'engager dans un cours d'alpha. On pense qu'on ne va pas être capable. On peut avoir de telles préoccupations de survie que l'emploi du temps ne le permet pas et de toute façon, on n'aurait pas la tête à cela. On imagine peut-être qu'on va se retrouver dans un système scolaire comme celui dans lequel on avait déjà essayé des échecs autrefois, ou l'on se moquait de vous, et qui vous a laissé un goût très amer... on n'a pas envie de renouveler ce type d'expérience. Et puis, on peut avoir peur d'échouer et de se retrouver encore plus mal qu'avant. On sait qu'il va falloir tenir, durer.

« On ose dire qu'on ne sait pas lire et écrire car on est un groupe qui se connaît, on n'ose pas le dire à n'importe qui, c'est très dur de le reconnaître. »

Certains croient que les cours existent seulement pour les communautés immigrées. D'autres, pensent qu'il y a très très peu de gens illettrés et parfois, mais ce n'est peut-être pas si rares que cela, on croit être le seul illettré dans les environs, on se sent comme un oiseau rare *« je pensais être le seul »* ou *« Vous croyez qu'il y a d'autres gens comme moi ? »* S'installe alors un sentiment d'infériorité supplémentaire qui augmente encore le sentiment d'insécurité...

Il y en a qui se sont déjà présentés dans un centre, n'ont pas trouvé leur place car le cours n'était pas adapté et ils ne s'y retrouvaient pas. Ou peut-être parce que le groupe ne leur convenait pas. Il se peut aussi qu'il n'y avait pas de place ou pas assez de flexibilité dans les horaires. Peut-être qu'ils avaient besoin d'être davantage soutenus. C'est important de bien soutenir les gens qui s'embarquent dans l'aventure...

« C'est difficile d'aller dans un centre d'alphabétisation. Pour oser faire le pas, c'est parfois nécessaire qu'il y ait quelqu'un qui a vécu la même chose que moi et qui dise 'viens, viens apprendre à lire et écrire', qui me met en confiance, me met à l'aise, qui peut me comprendre. »

Parfois, faire intervenir une ou des personnes qui 'sont passées par là' pour accompagner peut être bienvenu *« Il faut quelqu'un qui a l'expérience d'être analphabète pour pouvoir accompagner les gens et les mettre à l'aise ; avec quelqu'un qui a des connaissances, ça ne marchera sans doute pas. La différence est trop forte. Il va accepter quelqu'un qui a le même genre d'expérience que moi, qui sait le comprendre. Quelqu'un qu'on voit comme une grosse tête, qui sait lire et écrire, ne va jamais comprendre. Moi, par exemple, je vais pouvoir lui dire : 'Mets-toi à l'aise, j'ai subi des affronts, j'ai dû faire des efforts' ».*

« C'est quand tous les participants se mettent autour d'un nouveau venu qu'il pourra se sentir à l'aise. »

Quand on a osé venir aux cours, il faut parfois du temps pour oser s'affirmer :

« Au début que je venais, je n'étais pas tranquille, je faisais attention de ne pas garer ma voiture tout près de la maison où se donnent les cours ; je préférais la garer derrière le coin, ou un rien plus loin, car je ne me sentais pas encore à l'aise par rapport au gens, je voyais leur regard. En venant de ma voiture pour me rendre au local des cours, je me cachais vite si je voyais un bus arriver, de peur d'être vu et reconnu et qu'on se demande alors ce que je fais à cet endroit. »

7. Honte ou fierté ? Infériorisation sociale ou résistance ?

« Si l'expérience de l'illettrisme est avant tout une interprétation (l'interprétation que l'illettré fait de sa situation), la description et la définition de la réalité sociale par le sujet ne seront pas pour autant purement subjectives. L'expérience de l'illettrisme, bien que construite par les acteurs, ne se réalise pas sur un mode aléatoire ; elle se fabrique à partir d'éléments sociaux objectifs auxquels ils se confrontent. Par exemple, lorsque le sujet a la possibilité de puiser dans son entourage immédiat les facteurs de contrôle et de maîtrise de la situation, il peut afficher une bonne estime de soi et accentuer les traits positifs de sa personnalité. Inversement, l'incapacité d'agir sur le monde a d'autant plus d'effets négatifs sur l'image de soi que l'entourage est un miroir renvoyant à l'illettré le reflet de son identité sociale fragilisée par le sentiment de honte. Dans la mesure où l'estime de soi est dépendante de la maîtrise du monde, c'est-à-dire de la possibilité d'intervenir, sur le cours des événements et sur les relations à autrui, on peut concevoir aisément que ces modalités d'intervention détermineront en partie l'oscillation du sujet entre le pôle de l'infériorisation sociale et celui de la résistance. »⁸

Les témoignages récoltés illustrent ces deux mouvements contradictoires qui s'affrontent. Nous décrirons ici ce que nous avons appelé la « Spirale négative » pour attirer l'attention sur ce que nous avons perçu de ce que les personnes vivent comme difficultés au quotidien, dans quoi elles se débattent. Le chapitre suivant, qui s'intitule lui « Spirale positive », parle du combat de ces personnes pour pouvoir participer à la société.

SPIRALE NEGATIVE

Nous voyons cette image de spirale négative comme un mouvement qui attire les gens vers son centre, rétrécissant la vie des personnes et les aspirant vers l'enfermement de l'isolement, de l'exclusion, de la moquerie. On a l'impression qu'on n'en sortira jamais.

Sans doute les mots ne parviendront-ils jamais à communiquer ce que les personnes illettrées vivent parfois, mais nous voudrions essayer de montrer de quoi cette spirale peut être faite et comment elle tourbillonne.

La dépendance

Toujours être soumis à la volonté et la disponibilité de quelqu'un d'autre, que ce soit pour du courrier à lire ou à écrire, parfois très personnel, des factures à comprendre, des paiements à effectuer, des bordereaux à remplir au travail, des instructions ou des notices à lire, etc., à la longue, cela devient humiliant, alors on cherche des parades, des moyens pour se débrouiller, et c'est constamment un casse-tête.

« Devoir demander « ça » ! C'est rabaissant ! ».

« On ne se sent pas « comme tout le monde ».

⁸ In *Illettrisme : les fausses évidences*, Agnès Villechaise-Dupont et Joël Zaffran, l'Harmattan, 2004.

« Au lieu de dépendre de quelqu'un d' autre, je préférerais encore laisser venir l'huissier et lui demander de m'expliquer ce qu'il y a sur le papier, même si je devais payer 6000 FB de frais en plus... (150 Euro). On ne se rend pas compte comme on porte la honte. Quand un enfant est incapable, ce n'est pas grave, mais un adulte !... ».

Toutes les personnes ont exprimé leur souffrance, leur gêne, le poids de ce joug. La dépendance génère des angoisses et du stress.

Les angoisses et le stress

Lorsque l'on doit être constamment sur ses gardes, lorsqu'on évite constamment des situations dans lesquelles il faut lire ou écrire, de nombreuses émotions négatives telles que la gêne et l'angoisse, l'insécurité, la peur, peuvent surgir, provoquant un stress important et généralement insoupçonné.

Par exemple lorsqu'on va devoir faire appel à autrui, ou qu'une lettre arrive dans la boîte :

« Qu'est-ce que c'est encore, comment vais-je répondre ? »

Ou encore lorsque d'autres membres d'une famille, un groupe d'amis ou de collègues écrivent ensemble une carte à quelqu'un.

« Quand je vois qu'on met un bic sur la table, je commence carrément à paniquer ».

Lorsqu'on est obligé de faire appel à d'autres et se faire assister pour écrire et lire, c'est comme faire l'aveu de son incapacité.

« On se sent mal quand les enfants demandent de l'aide et qu'on est impuissant. »

« C'est gênant de ne pas savoir lire et écrire, on ne se sent pas bien. On ne sait pas remplir (les papiers), on ne sait rien faire. On n'est pas en sécurité, car on ne sait pas ce que les gens pensent. »

« La première fois que j'ai téléphoné au Centre d'alphabétisation, cela me semblait impossible, je me suis mis à pleurer. On est dans la peur, c'est à cause du regard des autres et des proches. Mais j'ai quand même osé venir. »

La peur d'être dévoilé, stigmatisé, jugé, moqué, honni, exclu. La peur d'aller vers ce qui est inconnu. La peur qui tétanise.

Le jugement

Souvent, les personnes sont jugées coupables de leur situation, des difficultés qu'ils subissent.

« C'est de leur faute, ceux qui ne savent pas lire et écrire, ils n'avaient qu'à apprendre ».

La condamnation enferme l'autre, fait obstacle à sa capacité d'action. Des collègues de travail, parfois de la famille ou des amis rejettent, ou rabaissent durement les personnes illettrées

« Au travail, ils me disent 'T'es un âne'. »

« On m'avait toujours rabaissé, on me disait 'Tu es un mandaille, tu ne connais jamais rien' ».

C'est avec de telles sentences et des formules toutes faites qu'on enferme les gens dans leur coquille et les renvoie dans une spirale négative.

« Se sentir jugé, sali, cela blesse »

Les moqueries

« On ne peut jamais rire des gens qui ont cette difficulté, sinon ils s'enferment et c'est fini. »

« Les moqueurs nous disent : 'Allez va vite à l'école', comme à des enfants, ou encore, quand on est à 15 dans le réfectoire : 'Baudet, tu vas à l'école !?' »

« Quand j'allais dans un magasin et que je demandais un renseignement sur un produit, on rigolait souvent de moi. Quand je me présentais à un job, on me jetait. »

« Les gens rigolent, vraiment, les gens sont méchants. Je demandais à une caissière un renseignement sur un livre et elle m'a répondu : 'Quoi ? Vous ne savez pas lire ? Ca m'a vraiment mis en rage' ».

Une grande partie des personnes illettrées ont eu des expériences blessantes, certains supportant mieux que d'autres les remarques désobligeantes du style : *« Tu es un imbécile »*... Les critiques malveillantes et dévastatrices, les moqueries et autres railleries blessent les personnes dans leur dignité. Humiliées par de telles réactions, elles peuvent être sapées dans leur élan, refroidies et peut-être bloquées pour une durée indéfinie voire pour toujours, lorsque ces quolibets viennent s'ajouter à un enchevêtrement de difficultés dans lesquelles ces personnes se trouvent parfois.

La peur du regard des autres

« Comment, tu ne sais pas lire, tu es nul ! Et tu oses te montrer ? »

C'est en grande partie à cause de tels regards que beaucoup d'illettrés n'osent pas, ils se disent : *« qu'est-ce que les gens vont penser de moi ? »*

« Un étranger qui ne sait ni lire ni écrire, ça ne va pas choquer mais, comme belge on me dira 'd'où tu sors toi' et je me trouve tout de suite (enfermé) dans la boîte de la gêne et de la honte.

« L'illettrisme, comme la pauvreté, cela donne une mauvaise réputation, comme une mauvaise étiquette. On est classé tout en bas de l'échelle, et pas n'importe comment, même en bas, on est encore rabaissé »

« Il y a des regards désapprobateurs qui touchent et qui retombent sur les enfants »

« Dès que j'ai pu franchir le pas de pouvoir dire que j'avais envie d'apprendre à Lire et écrire, on m'a dit : 'fais pas de ta gueule, t'est la honte'. »

Tous ces regards engendrent une perte d'estime de soi qui se traduit par la honte, la solitude, des sentiments de culpabilité ...

Le sentiment de honte parce qu'on ne sait pas lire ni écrire, alors qu'il y a une obligation scolaire jusque 18 ans en Belgique, pèse très lourd et engendre le découragement. On se sent coupable de manque de volonté, d'incapacité, voir de bêtise. On met quelques fois en doute son intelligence, on se demande parfois si on est normal. On ne sait plus qui on est. De plus, on ne peut pas invoquer de manière salubre un groupe, une masse de gens comme soi, d'abord car on se sent isolé, marginal dans cette situation, ensuite car on pense que tous doivent se sentir coupables, dès lors, où donc serait la légitimité de se rassembler autour de cette condition commune? Qu'est-ce donc qui permet aux illettrés belges d'expliquer leurs difficultés de lecture et d'écriture ?

La honte

« La honte, c'est rougir, c'est comme une gifle qu'on reçoit en pleine en pleine rue Neuve, en pleine foule, ça bout, la colère monte. La honte, c'est aussi quand celui que je connais me pose trop de questions et me met mal à l'aise ; à ce moment, j'ai l'impression de ne plus faire partie de l'humanité. »

« La honte, c'est comme une chaleur qui monte, des picotements, des tremblements, la peur d'être démasqué, que les autres apprennent. Si les autres apprennent, on est foutu. Foutu, pour commencer, ça veut dire être ridiculisé. On essaye toujours de s'échapper, de faire qu'on ne le sache pas, pour voiler sa face ».

« La honte colle à la peau, c'est comme quelqu'un qui ne s'est pas lavé. »

« J'ai honte car je ne sais pas (je suis incapable) »

« On se sent repoussé, on a un sentiment de mise à l'écart, de rejet, de perte de dignité ».

« Quelqu'un m'a dit « Hé bien, Monsieur, vous ne savez pas lire et écrire !?... C'était la montagne qui me tombe sur la tête. Tu tiens comme le pivot de la honte, tu es l'axe de la honte et on te tourne toujours autour, comme autour du pot ».

« On porte la honte, car on est adultes, les autres disent : c'est une imbécile. Mes enfants disent : ma mère, elle ne sait pas lire. Alors t'es un ' bec-bot' »

« La honte ne vient pas uniquement de ne pas savoir lire et écrire, mais aussi de ne pas comprendre ce qui se passe à la TV, de ne pas trouver son chemin alors qu'on peut même se trouver en dessous d'une plaque indicatrice,... »

La dévalorisation de soi,

Ils prennent pour identité le regard négatif des autres, de la société, détruisant ainsi leur identité propre et s'enfermant dans l'humiliation, la culpabilité, l'incompréhension, l'exclusion. Ils sont stigmatisés, étiquetés et à leur tour se stigmatisent, s'étiquettent et se dissimulent.

« Je sais bien que je ne suis rien ».

« Si je suis baudet, à quoi ça sert d'apprendre? »

« Je ne le dis pas aux gens que je suis analphabète, ni à mon beau-fils, je préfère me tirer une balle dans la tête. Je ne pourrais jamais témoigner devant les médias, tout le monde se foutrait de moi. »

Avant de penser à aller dans un centre où on apprend à lire et écrire, on fait tout pour se cacher, c'est une lutte continue. Pendant des années, on le cache à ses enfants au moins jusqu'à leurs 5 ou 6 ans. On a la honte, le fait de ne pas avoir pu aller à l'école régulièrement et de ne pas avoir le pouvoir de savoir lire, écrire et calculer, on se crispe là-dessus, on porte ça comme une carapace.

Comme belge, peut-être n'a-t-on jamais rencontré d'autres personnes dans le même cas, alors on peut croire être le seul qui soit illettré. Se sentir seul !... c'est là un point essentiel à réfléchir pour comprendre les réactions et les fuites. Alors, on se cache et on est futé, très intelligent pour développer des stratégies qui dissimuleront son état. On se déprécie, se dévalorise, on pense qu'on n'y arrivera pas...

« Quand on ne sait pas lire et écrire, on n'a pas beaucoup de contacts avec les gens, il faut avoir des moyens pour ça, on se sent délaissée, on se dit moins que rien. Je n'ai pas beaucoup de contacts avec le quartier, je veux avoir des amis, que le monde ouvre ses portes. »

Les personnes analphabètes se cachent, s'enferment parfois dans la solitude. Conditionnées par le regard des autres, elles ont intériorisé une image d'elle même aliénante.

Elles mettent en cause leur intelligence, elles pensent définitivement n'être pas comme les autres.

Elles ont honte. Elles ont mis en place depuis des années des stratégies d'évitement pour tenir secret leur illettrisme, vis-à-vis de leurs proches, de leurs collègues, de leurs amis, de leur entourage, se coupant ainsi de toute possibilité de progression. Rendre cette information publique, c'est bousculer toutes ces relations, c'est se mettre en cause, en danger, c'est prendre des risques. Qu'est-ce qu'ils vont penser ? Comment vont-ils me voir, voudront-ils encore me voir, me parler, m'aimer ? Se révéler, c'est énorme comme manœuvre à négocier... Et comment sortir de l'aliénation ? Comment se reconstruire une identité et regagner l'estime de soi ?

SPIRALE POSITIVE

S'il est vrai qu'on ne peut mettre de côté les difficultés vécues par les personnes illettrées, il ne faut surtout pas faire l'économie de leur énergie. Voici l'autre face, celle composée d'audace, de courage, de capacités, d'imagination, de forces, de résistances, d'humour,...

« Il y a des éléments qui permettent de reprendre des forces si on met des choses en place. »

Cette spirale-ci monte, s'élargit, libère, construit, reconstruit la personne et contient des éléments pour rétablir la confiance en soi et dans les autres. Elle porte les gens et les maintient debout. Elle permet aux personnes de passer de la honte à la fierté.

Met en évidence leur sens de la solidarité et du partage, leur courage, leur envie de s'en sortir,... plutôt que leurs manques et leurs difficultés. Prend en considération leurs victoires, même si elles peuvent parfois nous paraître modestes, alors qu'elles leur procurent souvent joie et fierté.

Comment ne pas parler de cette mère de famille qui nous appelle pour nous proposer de découvrir ses progrès ou d'un homme de 60 ans qui est heureux de dire qu'il travaille dur pour obtenir du résultat :

« Il faut se mettre dans la tête que tout seul ça ne va pas. Mais les heures à l'école d'alpha ne suffisent pas. Il est indispensable de faire un travail personnel de lecture et d'écriture pendant 1h1/2 à 2h par jour pour pouvoir bien progresser ».

Et aussi

« Quand j'ai eu mon permis de conduire, c'était le premier diplôme que j'ai reçu dans ma vie ».

Lors des entretiens, nous demandions à chaque personne son meilleur souvenir et son plus beau rêve. Pourquoi ne pas commencer par là ?

Le meilleur souvenir

« C'est le premier jour, car j'ai eu un déclic, une fierté, j'ai senti que je faisais un pas de plus dans la vie. Je sentais que je n'allais plus être un âne, un baudet et que j'allais pouvoir me donner les moyens d'arriver à monter d'un grade. »

« Les formatrices sont importantes, ils nous apprennent beaucoup, ils insistent, ils nous aident et nous font progresser ».

« La formatrice m'a mis à l'aise, jamais un mot de travers ».

« On s'est mis tous ensemble pour qu'un ouvrier carreleur communal depuis 25 ans puisse apprendre les matières de ses examens afin qu'il arrive à décrocher une promotion professionnelle. On l'a soutenu mètre par mètre, centimètre par centimètre. Il a réussi, mais la commune n'a pas voulu le nommer, parce qu'il avait des problèmes de santé. »

« Mon meilleur souvenir, c'est la franchise qu'on peut avoir entre nous, avec le prof et avec les autres. C'est aussi les marionnettes qu'on a fabriquées et ce qu'on a fait avec ».

« Mon meilleur souvenir, c'est que j'ai découvert que cela aurait dû m'arriver il y a 10 ans d'aller à l'école d'alpha ».

« Le meilleur souvenir c'est quand on a pu aider à rattraper ceux qui sont à l'écart, on aime faire cela et on souhaite que la classe ne s'arrête jamais. »

Le plus beau rêve : « me tourner vers l'avenir »

Parler des rêves place tout de suite la rencontre et l'échange dans une autre dimension, dans un espace de liberté. Tout peut être imaginé et chacun sait ou découvrira progressivement ce qui est possible ou ce qui ne l'est pas.

Bien sûr, il ne faut pas favoriser de déceptions, il ne s'agissait pas d'agiter le miroir aux alouettes, ni de laisser croire aux gens que tout est possible. Mais lorsqu'on peut mettre des mots sur ses rêves, peut-être peut-on discerner plus clairement les étapes qui nous permettraient de nous en rapprocher et d'aborder les plus accessibles d'entre eux. Pour les personnes illettrées, l'apprentissage de la lecture et de l'écriture peut en soi être une étape vers l'accomplissement d'un rêve, ou pour s'en rapprocher.

« Je voudrais apprendre à lire et écrire pour pouvoir faire commerce, et améliorer mon train de vie »

« Ce que j'aimerais très fort, ben c'est travailler, avoir une femme et des enfants »

« Devenir éducateur. C'est pas seulement la question d'un beau rêve, j'ai vécu dans un home, je pense qu'on a besoin d'éducation sur terre. Le top pour moi serait de pouvoir le faire avec des personnes autistes ou handicapées mentales »

« Je ne pense pas si loin. Je vis beaucoup avec mes enfants et je ne pense pas plus loin. »

« Mon plus beau rêve, ce serait de travailler, d'apprendre un métier, d'avoir un magasin à moi, quelque chose pour moi. Mais quand on ne sait pas lire et écrire, c'est difficile pour travailler. »

« Je voudrais vivre très longtemps, sans maladie et je ne voudrais plus dépendre de mes enfants. »

« Mon rêve, c'est d'être heureuse, d'avoir une famille, de ne plus souffrir. Je voudrais être animatrice salariée, pour s'occuper des enfants de différentes cultures qui ont 5 à 8 ans. »

« Je voudrais que je me lève un matin et que je sais écrire et mieux lire. »

Lorsque nous avons interrogé M. sur son plus beau rêve. Elle nous a répondu :

« Ca ne se réalise pas (un rêve) »

Cette réaction nous a pris de court. Peut-on s'autoriser à rêver ? Se serait se torturer inutilement l'esprit, sa situation étant tellement difficile. Mais, après un silence, elle se

risquait malgré tout à formuler quelques souhaits, indispensables pour tenter de sortir de la fatalité.

« J'aimerais avoir la vie droite, ne plus avoir de problèmes et récupérer mes enfants qui ont été placés. J'attache beaucoup d'importance à mes enfants. C'est quoi une vie droite ? C'est un mari qui travaille, une belle vie, fini les violences, j'ai trop subi. On ne sait pas vivre avec le passé ; mon plus grand souhait c'est de me tourner vers l'avenir. »

Passer de la honte à la fierté...

« Quand on ose apprendre, on fait un passage de la honte aux félicitations. »

Tout ce qui donne de la fierté et rend un peu de la dignité aux personnes, peut contribuer à apaiser leur honte.

« J'étais fière à la maison. J'ai dépassé la honte, j'ai fait l'effort. »

« C'est important de montrer qu'on est capable, on sent alors une fierté qui monte. On ne se rend pas compte, c'est comme un petit bébé qui fait ses premiers pas, les parents en sont fiers. Maintenant, je suis fier de pouvoir annoncer à certains copains que je ne savais pas lire et écrire ; j'ai écrit 2 phrases à un ami pour lui montrer et il a vu qu'il n'y avait pas de faute. On se sent une autre personne, c'est comme si le Roi m'avait donné une médaille pour avoir sauvé quelqu'un. C'est comme si mon fils avait réussi quelque chose, je sens la même fierté »

« Je suis très fier d'avoir envoyé mon premier message électronique. Et d'avoir passé mon permis de conduire un camion en étudiant moi-même dans le livre. »

...mais sans se brusquer - Incognito

« Dans mon groupe, depuis 2 ans, il n'y a pas de gamins, c'est tous des gens qui en veulent. Je viens le soir car le jour je connais des gens dans le quartier. Trop de gens me connaissent. »

En se prenant en main...

« A 44 ans, ce n'est pas facile de se prendre en charge. J'avais envie depuis de nombreuses années. J'ai envie de me prendre en charge, maintenant ; je suis dans une nouvelle étape, j'ai un fils qui est marié. »

« On peut dire aux gens que ce n'est pas car on ne sait pas lire et écrire et qu'on a eu une mauvaise expérience qu'il ne faut plus rien faire. J'ai accepté de tout reprendre à zéro »

...Pour se réaliser et réaliser ses projets, en s'appuyant sur l'élément déclencheur qui passe

S'il n'y avait pas eu le décès de la femme de Richard ou le déclin du mari de Lucie, ... Si Valérie, qui vient depuis des années dans un centre d'accueil pour sans abris n'avait pas elle-même décidé de reprendre sa vie en mains... Il faut qu'il y ait besoin ou projet pour que la personne s'inscrive dans un cours.

« Il y a longtemps que j'avais envie de le faire, mais il y avait l'allaitement et d'autres empêchements. J'ai aussi envie de le faire pour ma maman, avant qu'elle meure, c'est son souhait. »

« La première fois, il faut avoir l'envie ; avant, je n'avais pas envie, pas d'objectif. Aujourd'hui, j'ai envie de me recréer. »

Le fait que les gens franchissent la porte d'un centre alpha pour s'inscrire montre leur besoin, leur motivation et leur détermination. Ils souhaitent sortir de leur dépendance, restaurer leur estime de soi, (re)trouver du travail,

Les personnes illettrées veulent participer à la société, pouvoir exercer leurs devoirs et leurs droits, être acceptées par les autres sans devoir se cacher.

Restaurer l'image de soi

« C'est tout simple, il serait temps que je m'en sorte, que j'aie de vrais diplômes. Pour ma mère, je suis un incapable, je voudrais lui prouver le contraire et je ne voudrais pas répéter tout ça avec mes propres enfants. »

« Savoir mieux lire et écrire en français me permettra de mieux me débrouiller au quotidien, on est obligé de savoir lire et écrire dans la société ; ne pas savoir lire et écrire, c'est ne pas savoir bouger, être paralysé. »

« Je veux me sentir mieux et qu'on ne se moque plus de moi. Je veux être comme tout le monde, qu'on ne dise plus : 'celui-là, il ne sait même pas lire ni écrire, ni calculer, c'est un bon à rien'. »

« Mais ça me donne de la force pour tenir le coup de me dire que je ne suis pas plus bête qu'un autre »

Sortir de la dépendance

« L'école pour apprendre à lire et écrire, c'est important pour moi et pour mes enfants, pour pouvoir les aider à faire leurs leçons et devoirs, pour ne plus être dépendante de mes parents. »

« Les progrès que je fais m'aident de dépendre de moins en moins des autres. »

Réaliser un projet professionnel

« J'aimerais beaucoup devenir aide-soignante et je serais d'accord pour suivre une formation et pour 'avoir un métier' ».

« Le chef m'a demandé d'aller au cours d'alpha, il a dit 'vas-y, c'est bon pour toi' et je lui dis merci ».

Ou un projet de solidarité

« Si je peux aider une personne, au moins une seule, je serais fier. »

En étant soutenu par

Le respect et une dynamique de groupe positive...

« Ici, dans cette association, on se respecte, on ne se moque pas, la moquerie est la racine de la peur. Toutes les familles qui viennent ont connu les insultes et la honte. »

...qui permet de s'enrichir des différences

« J'apprécie l'entente de notre groupe, on s'entraide mutuellement, même avec les étrangers, on explique quand quelqu'un a des difficultés,... ».

« Dans ma classe, il y a des marocains. Je suis le seul belge. Avant, les marocaines se mettaient en groupe. J'ai demandé au formateur qu'on se mélange. Depuis, c'est l'entente, nous sommes un seul groupe. »

« Quand les étrangers parlent entre eux, j'écoute, j'apprends comment ils vivent,... »

Et qui change la vie

Qu'apportent les cours aux apprenants, qu'ont-ils changé dans leur vie ?

« Maintenant que je sais lire, j'ai le moyen de choisir. »

« Moi, la lecture, ça m'a fait du bien. J'étais con. Je me sens mieux aujourd'hui. J'ai pris le goût car j'en avais marre de dépendre des gens, ça me donnait un mauvais moral. Maintenant, je sais lire le livre. Maintenant, je fais comme les autres, comme une personne normale : je peux choisir moi-même mon propre livre. J'ai pris 2 livres de calcul pour comprendre la difficulté, ça me fait du bien, je me sens comme un aveugle qui trouve son chemin, car un qui ne sait pas lire, c'est comme un aveugle. Quand on ne sait pas lire ni écrire, on vit au jour le jour. Je m'applique mieux maintenant ».

« Maintenant on lit et on comprend ce qu'on lit ».

« J'arrive à lire des choses de plus en plus compliquées qui permettent parfois de faire encore mieux des choses qu'on aime (des modèles de plus en plus compliqués au tricot), alors que ma belle sœur me disait « Oh ! Tu ne sauras jamais le faire, ce sera trop compliqué pour toi. ».

« Je suis contente d'avoir commencé ces cours, il y a longtemps que je ne me suis pas sentie aussi bien »

« Je sais aider mes enfants, je ne dois plus les renvoyer à ma femme quand ils me demandent de les aider. Ma famille voit les efforts que je fais pour apprendre ».

« Maintenant, je remplis ma feuille de congés tout seul »

« A 40 ans, je ne connaissais rien des fractions et je ne comprenais pas ce que je lisais. J'ai dit à mes enfants 'tout ce que vous apprenez à l'école, je l'apprendrai aussi. Maintenant, j'apprends à lire le dictionnaire'. »

« On a appris à remplir les papiers à la Poste, pour les contributions ; on a appris à écrire une lettre, à bien calculer, à ne pas se faire rouler dans la farine quand on paie avec des Euro (les virgules, c'était une catastrophe pour nous) ; on a appris des savoir-

faire, l'homme, la cuisine, les végétaux, pourquoi une feuille tombe de l'arbre... Cela sert aussi à nous permettre d'apprendre des choses aux enfants. Cela m'a appris à faire travailler mes méninges ; il y a aussi l'explosion de la curiosité, on a envie d'avoir des réponses à des tas de questions. ».

« Maintenant, j'ose tenir la caisse d'un projet de l'association. Avant, j'avais une peur bleue qu'on me demande de faire cela, je devais refuser. »

« Au boulot, j'ai bien avancé, une machine est tombée en panne et le programme à marqué pourquoi sur un écran; avant, je devais appeler un collègue pour qu'il me lise ce qui est marqué, sinon j'étais bloqué ; j'ai su lire que c'était une panne hydraulique et j'ai lu juste, c'était la première fois et j'en étais très fier.

Ce qui n'empêche pas que les stratégies d'évitement restent utiles....

« Un jour, pour faire un acte chez le notaire, je devais écrire 'Lu et approuvé', j'ai dit au notaire 'Je n'ai pas mes lunettes, vous voulez bien mettre ça en grand pour que j'arrive à l'écrire ?'. Tu ne veux pas montrer que tu n'es pas capable. »

...le temps d'y arriver

Voici un exemple, « un peu extrême », mais qui met en évidence que le temps aussi doit faire son œuvre...

« On côtoie une famille dont les ascendants allaient chez Saint-Vincent de Paul depuis 1660 ! Aujourd'hui les trois enfants de la dernière génération ont eu une formation et ont un emploi ; l'une est éducatrice spécialisée, l'un est peintre diplômé, le troisième ingénieur informatique. Il a fallu plus de 400 ans pour que la situation de cette famille s'améliore. »

... Mais nous n'avons pas l'intention d'entraîner le lecteur jusque là !

8. Conclusions

« *Je n'ai même jamais écrit le mot 'écrire'.* »

Sans publicité spécifique, des personnes belges d'origine se présentent donc, volontairement, aux accueils de Lire et Ecrire pour apprendre à lire et à écrire ...et bien plus : « *On aime de venir pour continuer la vie* »

Qui sont-ils ?

Selon les représentations mises en évidence dans la première partie de cette recherche, « *Les personnes analphabètes belges d'origine sont des populations précarisées, très démunies ainsi que des populations de milieu populaire et, des jeunes qui sortent de l'école* »

Nous avons retrouvé, dans ce public « francophone, né et scolarisé en Belgique », les catégories mises en évidence par les associations dans le cadre de la première partie de cette recherche, soit :

- ∅ Les jeunes qui sortent illettrés de l'école
- ∅ Les travailleurs et les personnes de milieu populaires
- ∅ Les personnes en situation d'exclusion, de grande pauvreté
- ∅ Les personnes handicapées

Des jeunes

S'il y a bien des jeunes qui sortent complètement analphabètes de l'école à 18 ans, se pose également la question des jeunes encore scolarisés, qui ne savent ni lire ni écrire et pour lesquels les structures scolaires ou d'apprentissage font de plus en plus appel à l'associatif.

Comment l'école peut-elle laisser s'envoler des jeunes qui n'ont pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture et de l'écriture et qui parfois ne savent quasi pas lire ni écrire ? Comment assurer à ces jeunes les savoirs de base, dans un cadre qui correspond à leur réalité de vie, tout en respectant leur envie de trouver rapidement un travail correspondant à leurs aspirations ? Qui doit prendre ces jeunes en charge ?

Il nous paraît indispensable d'interpeller les pouvoirs publics quant à leur responsabilité en la matière : développement de l'alphabétisation dans les CEFA, élargissement des classes passerelles, formation des enseignants, réflexion sur les causes de ces échecs et décrochage massifs, Et de nous questionner sur la manière dont nous pouvons agir par rapport à ces jeunes.

Des travailleurs

Contrairement aux représentations des associations, centrées sur les situations d'exclusion et d'handicaps, une majorité des personnes rencontrées - travailleurs, demandeurs d'emploi, pensionnés - faisaient partie du monde du travail. Ainsi les

travailleurs représentaient un tiers des personnes rencontrées alors qu'ils ne représentent que 7% de l'ensemble des personnes qui suivent les cours d'alphabétisation.

Sont donc posées les questions de l'offre de cours du soir d'une part, de la responsabilité des employeurs et de notre rôle d'interpellation pour l'organisation d'une offre de cours payée sur le temps de travail, d'autre part.

A également été posée, la question de la Recherche d'emploi et surtout celle de l'inexistence de dispositif de formation professionnelle accessible à des personnes débutantes à l'écrit mais ayant des compétences professionnelles. **Ce qu'ils avaient tous.**

Des personnes en situation d'exclusion, de grande pauvreté

Une moitié des personnes accompagnées étaient en difficulté - de fait ceci recouvre une très grande variété de situation. - dont certaines en grande difficulté. Les situations de survie permettant rarement de se mettre la formation comme priorité et d'en surmonter tous les obstacles, ce public n'est pas celui qui vient le plus spontanément.

Soulignons aussi que de nombreux migrants sont également en situation d'exclusion et de grande pauvreté et qu'il ne s'agit pas a priori d'une spécificité particulière du public belge.

Il semble cependant qu'il y aurait des différences ou au moins des différences de regards ? Serait-ce lié au statut des belges ou à l'image d'handicapés qu'on a souvent d'eux ? Serait-ce lié à une installation plus profonde et de plus longue durée dans l'exclusion ? Il est nécessaire d'approfondir le questionnement sur ce sujet.

Et de nous questionner aussi sur notre volonté de travailler avec les personnes les plus exclues. Même si ces personnes ont du mal à être constantes, elles interrogent notre vision et nos actions ? Et si c'était seulement en allant vers et jusqu'à elles que nous pouvions pleinement affirmer que l'alphabétisation est accessible à tous ?

Est-ce que le concept « tous capables » aura l'audace, la possibilité et les moyens de s'appliquer à tous, jusqu'aux personnes les plus démunies, quelle que soit leur origine ?

Des personnes handicapées....

Effectivement, près d'un quart d'entre elles avaient un statut d'handicapés ou étaient en invalidité. Ce qui n'est pas énorme en soi, mais bien plus important que dans l'ensemble des personnes habituellement accueillies dans les cours d'alphabétisation.

Poursuivre notre recherche impliquera de se questionner de manière plus large sur l'accueil des handicapés, dont les handicapés physiques.

Et sur les liens entre handicap, enseignement spécial et pauvreté. En effet ce qui différencie probablement les populations d'origine belge des populations immigrées c'est l'utilisation – par notre système social – du statut d'handicapé comme source de revenu.

...Qui sortent de l'enseignement spécial

La moitié des personnes accueillies avaient fréquentées l'enseignement spécial. Les autres avaient eu des primaires écourtées, suivies de quelques années d'enseignement professionnel. Toutes, apparemment, sans aucun diplôme à la clé.

Toutes les personnes illettrées ne sortent donc pas de l'enseignement spécial, toutes celles qui sortent de l'enseignement spécial ne sont pas handicapées et nous nous sommes demandés parfois pourquoi certainement personnes étaient reconnues comme handicapées.

Pourquoi sont ils analphabètes ?

Ce sont surtout des personnes qui, dans leur enfance, ont vécu des ruptures, causes de leur analphabétisme

Ce qui ressort de leurs témoignages, ce sont les ruptures.

- Ruptures familiales : placement, deuils, séparation, immigration, mais aussi rupture linguistique entre la langue de la maison et la langue de l'école.
- Rupture scolaire : rejet, abandon... renforcées par le placement...
- Rupture sociale : conditions de vie difficiles...
- Rupture identitaire : identification à un modèle négatif « je suis bête » remplaçant toute identité propre.

Pourquoi viennent ils s'inscrire ?

Avant tout, ce sont des « hommes debout » qui ont fait le premier pas

Dans la première partie nous nous étions demandés *Pourquoi ne viennent-ils pas ?*

Si, sur de nombreux points, associations et personnes illettrées se retrouvent sur les difficultés de participation :

- ∅ *La qualité et teneur de la communication et de l'information,*
- ∅ *l'utilisation du mot « alphabétisation »*
- ∅ *l'adéquation entre la demande et l'offre ou entre l'offre et la demande.*

Les personnes que nous avons rencontrées, et qui bien sûr sont celles qui ont fait le pas de demander des cours, ne mettent pas du tout en avant leur *fragilité sociale et économique*, la majorité n'étant d'ailleurs pas dans une telle situation. Mais ils mettent tous en avant *la honte, l'humiliation* face au regard des autres et surtout leur difficulté à oser.

Nous pensons que leurs témoignages que vous venez de lire sur les causes de leur illettrisme, sur la difficulté d'oser franchir le pas, sur la honte qu'ils ressentent et sur leurs motivations à venir au cours et à y tenir bon, sont de nature à modifier certaines représentations exprimées dans la première partie de ce travail **soit que les personnes illettrées belges d'origine sont « des personnes complexées, qui subissent le regard des autres et qui sont inconstantes. Elles ont des difficultés psychologiques et des difficultés d'apprentissages. »**

Nous pensons aussi que ce qui peut distinguer ce public du public immigré, outre les causes, c'est principalement ce vécu de honte, qui oblige à vivre caché, entraîne la perte de l'estime de soi et pour certains l'aliénation de leur identité. Et qui entraîne la nécessité d'un travail de restauration de l'estime de soi.

Contrairement à ce que mettaient en avant les associations, les apprenants ne mettent pas en avant d'abord des difficultés pédagogiques spécifiques, des troubles d'apprentissages, mais bien des difficultés d'ordre identitaire. Ils mettent aussi en avant le fait que se retrouver dans des groupes très faibles en oral ne correspond pas du tout à leurs besoins.

Restaurer son identité, passer du « *je suis bête* » au « *je ne sais pas* » en dénouant tout lien de causalité, tel est l'enjeu premier de l'alphabétisation.

« ...on doit apprendre à se considérer comme normal. Le premier pas, c'est de sortir du silence pour dire : 'je ne sais pas'. »

Ce qui motive à s'inscrire, c'est un événement ou un changement intervenu dans la vie, le soutien et les conseils de l'entourage et des services sociaux, des témoignages d'autres apprenants,...

Ce qui motive à poursuivre, à tenir bon, c'est la possibilité, dans le cadre des cours de s'exprimer et de développer des projets, c'est la réussite, lorsqu'on atteint le but fixé, c'est le passage de la honte à la fierté.

Mais aussi l'accueil aux cours et le bon fonctionnement du groupe.

Que faire ?

Construire la communication et la sensibilisation avec les apprenants et être attentif à tout ce qui peut permettre à tous de « changer de regards » et aux analphabètes « d'oser en parler ».

Développer de manière générale la qualité de nos actions. Ce qui, si elles sont de nature à augmenter la participation des personnes belges, sont bien entendu de nature à améliorer également les actions envers l'ensemble des publics.

Il faut ainsi se donner les moyens d'un accueil, d'un soutien et d'un accompagnement de qualité et prévoir les espaces de paroles nécessaires.

Se sentir soutenu est primordial, c'est un socle à construire avec les personnes qui sont dans la démarche d'alphabétisation.

Développer la qualité du travail en groupe. Y former les formateurs, ainsi qu'à l'animation, à la dynamique de groupe.

Centrer l'apprentissage sur la restauration de l'estime de soi. Le fait de remporter des victoires sur soi-même et de savoir qu'on est reconnu dans ses progrès soutient aussi les personnes.

Des apprenants, des associations, des formateurs, des coordinateurs de projets nous ont partagé la richesse de leurs expériences respectives dans le cadre de la problématique de la participation des publics belges aux cours d’alphabétisation en Région bruxelloise. C’est sur la parole de toutes ces personnes que nous avons basé notre recherche et c’est ce qui a permis de la mener à bien, jusqu’ici et de rassembler nombre d’indications utiles pour sa poursuite. Nous remercions toutes ces personnes pour leur participation, leur ouverture, leur accueil et leur aide.

ANNEXE 1

ACTIVITES DEJA EXERCEES PAR LES PERSONNES INTERVIEWEES		
Secteurs d'activité	Branches d'activité	Métiers exercés
AGRICULTURE	Maraîchage, cueillette	Saisonnier
HORTICULTURE	Espaces verts	Jardinier Elagueur
ENVIRONNEMENT	Entretien espaces verts maintenance mobilier urbain	Ouvrier horticole Ouvrier polyvalent
RECYCLAGE	Récupération de matériel informatique Récupération de ferrailles	Démonteur Ferrailleur
	Déchets	Trieur
	Récupération des métaux	Ferrailleur
INDUSTRIE	Automobile Aéronautique Textile	Contrôleur pare-brises auto Colleur de mousses/pièces, Nettoyeur d'avions (travail à la chaîne)
CONSTRUCTION	Bâtiment	Ouvriers manœuvres avec différentes compétences (échafaudages, maçonnerie, électricité, carrelage, peinture,...)
SERVICES COMMUNAUX	Voirie	Paveur Balayeur de rue Ramasseur de poubelles
SERV. DE PROXIMITE	Personnel de maison	Domestique Femme d'ouvrage
NETTOYAGE	Industries, homes, communes, hôpitaux,...	Entretien des locaux
TRANSPORTS	Transports publics Transports commerciaux	Mécanicien Aide mécanicien Chauffeur-livreur
ALIMENTATION	Grande distribution	Manutentionnaires (réassortiment, évacuation des déchets, ...) Fabrication de gaufres.
HORECA	Restaurants	Plongeur Pizzaiolo Serveuse Cuisinier
SANTE	Hôpitaux Homes	Aide soignante Aide soignante Manœuvre (vider poubelles)

ANNEXE 2

GUIDE D'ENTRETIEN

Certaines questions étaient communes aux débutants et aux apprenants plus habitués, d'autres se posaient aux uns ou aux autres, suivant la personne interviewée.

- ü Avez-vous eu envie d'écrire depuis longtemps ?
- ü Qu'est-ce qui a provoqué votre décision d'apprendre à lire et écrire ?
- ü Est-ce que c'était difficile de prendre cette décision ?
- ü Qu'est-ce qui vous a permis d'oser faire le pas, de franchir la porte et de vous inscrire ?
- ü Pourquoi veut-on apprendre à lire et écrire ?
- ü Quand on a des difficultés pour Lire et écrire, on n'est pas forcément responsable, même si, en Belgique, l'école est obligatoire jusqu'à 18 ans, qu'en pensez-vous ?
- ü Comment vivez-vous cette situation ?
- ü Comment vous voyez-vous ?
- ü Quel souvenir avez-vous gardé du temps où vous alliez à l'école ?
- ü Comment saviez-vous où aller pour trouver un cours ?
- ü Qu'est-ce que vous avez ressenti en allant la première fois au cours, avec le groupe ?
- ü Qu'est-ce qui a été difficile
- ü Qu'est-ce qui est important pour accueillir des personnes qui veulent apprendre ?
- ü Qu'est-ce qui est important pour vous (les gens, le groupe, le lieu, le jour, le soir) ?
- ü C'est quoi un bon groupe, pourquoi on s'y sent à l'aise ou pas ?
- ü Qu'est-ce qui est difficile pour vous ? Parfois, la vie est dure, il y a plein de difficultés, des obstacles qui peuvent rendre l'apprentissage très difficile. Avez-vous envie de dire quelque chose là-dessus ?
- ü Qu'est-ce qui va vous donner des forces pour durer ?
- ü Vous sentez-vous soutenu, aidé dans votre décision ?
- ü Pourquoi les belges n'osent-ils pas se montrer, comment les atteindre et les aider à faire le pas, s'ils en ont envie ?
- ü Y a-t-il d'autres choses importantes à dire ?
- ü Qu'est-ce que les cours d'alpha vous ont apporté, qu'est-ce que ça a changé dans votre vie ou dans votre travail ?
- ü On dit qu'il y a assez bien de belges qui voudraient apprendre à lire et écrire, mais qui n'osent pas se montrer, à Bruxelles, on en voit très peu, pourquoi ?
- ü Comment voyez-vous l'avenir ?
- ü Quel est votre meilleur souvenir dans votre parcours jusqu'ici ?
- ü Si vous pouviez faire un beau rêve, un souhait, qu'est-ce que ce serait ?
- ü Qu'est-ce que cela vous fait de parler de tout cela ?

ANNEXE 3

Productions écrites des apprenants
lors des tests d'accueil.