

L'UTILISATION DU CONGÉ ÉDUCATION PAYÉ PAR DES TRAVAILLEURS INSCRITS À LA FORMATION EN ALPHABÉTISATION DE LIRE ET ÉCRIRE, EN WALLONIE

« FORMATION DE BASE EN FRANÇAIS : LECTURE – ÉCRITURE – COMMUNICATION - CALCUL »

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2015-2016

Pour Lire et Écrire Wallonie

Le module de formation de Lire et Écrire, intitulé « Formation de base en français : lecture – écriture – communication – calcul », a été admis en 2003 au titre de formation professionnelle, ouvrant le droit au Congé éducation payé (CEP). Cette formation est dispensée par les Régionales de Lire et Écrire en Wallonie, ainsi que par les centres alpha de Lire et Écrire Bruxelles. Le présent rapport donne une vision quantitative de l'utilisation du CEP dans les modules de formation dispensés par les Régionales wallonnes de Lire et Écrire, et met en lumière des éléments d'analyse d'ordre qualitatif¹.

EN 2015 – 2016, 12 TRAVAILLEURS ONT BÉNÉFICIÉ DU CEP DANS LE CADRE DE LEUR FORMATION EN ALPHABÉTISATION AUPRÈS DES RÉGIONALES WALLONNES DE LIRE ET ÉCRIRE.

Pour recueillir les données, les Régionales ont complété un rapport d'activités d'après un canevas identique reprenant des informations quantitatives et qualitatives sur les personnes en CEP et les modules de formation dans lesquels elles sont inscrites. Les données qualitatives ont été récoltées à partir d'observations des formateurs et d'entretiens avec les personnes bénéficiant du CEP. Ces entretiens, individuels ou collectifs, ont été menés par les formateurs ou par les agents de guidance. Ils ont eu lieu lors du processus de suivi - en cours de formation ou lors de l'évaluation de fin de formation. Des contacts réguliers avec les employeurs, concernant les attestations de présences et les heures suivies par les travailleurs, ont également permis de récolter des informations alimentant l'évaluation du dispositif. La coordination wallonne a synthétisé les différentes données dans le présent document.

I. DONNEES ADMINISTRATIVES²

Lire et Écrire en Wallonie

Rue Artoisenet, 7
B-5000 Namur

Personnes de contact :

Anne-Hélène Lulling annehelene.lulling@lire-et-ecrire.be

081 24 25 01

Auréli Storme aurelie.storme@lire-et-ecrire.be

081 24 25 05

Formation :

N° d'agrément : F61905

Intitulé de la formation : Formation de base en français : lecture – écriture – communication – calcul

¹ En vertu du transfert de compétences du Fédéral vers les Régions pour ce qui concerne le CEP, un rapport distinct est réalisé depuis 2015 par Lire et Écrire Bruxelles, pour les données concernant les apprenants en formation auprès des centres alpha bruxellois du Mouvement. Les données quantitatives du présent rapport ne sont donc pas comparables à celles des rapports des années précédentes 2015, qui portaient sur l'ensemble des entités wallonnes et bruxelloises.

² Les adresses des quatre Régionales où des apprenants ont bénéficié du CEP cette année se trouvent en annexe 1.

II. DONNEES CONCERNANT LES MODULES DE FORMATION ET LES PARTICIPANTS

Le tableau suivant donne un aperçu des formations suivies par les **12** bénéficiaires du CEP en 2015-2016.

Régionale	Intitulé du module de formation	Nombre d'heures par semaine et horaire	Nombre d'heures total du module de formation	Nombre total d'apprenants travailleurs dans la Régionale ³	Nombre de participants bénéficiant du CEP
Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut (CSH)	- Alpha écrit Fontaine	9 heures (réparties sur le lundi, le mardi et le jeudi)	297	36	1
	- Alpha écrit Courcelles	9 heures (réparties sur le mardi, le mercredi et le vendredi)	324		
Lire et Écrire Luxembourg (LUX)	Virton Alpha 1	6 heures (tous les lundis)	252	28	1
	Virton Alpha 2	5 heures (tous les vendredis)	133		1
	Vielsalm Alpha	6 heures (tous les jeudis)	183		2
	Athus Alpha	6 heures (tous les jeudis)	173		1
	Arlon Alpha	6 heures (tous les mardis)	144		1
Lire et Écrire Namur (NAM)	Alpha travailleurs	7 heures (tous les mardis)	217	23	4
Lire et Écrire Wallonie picarde (WAPI)	Alpha Mouscron	6 heures 30 (réparties sur les jeudis et vendredis)	180	23	1

La formation en alphabétisation de Lire et Écrire concerne toute personne de plus de 18 ans qui ne possède pas les compétences correspondant au Certificat d'Etude de Base (CEB)⁴. Les 12 personnes qui ont suivi la formation en 2015-2016 grâce au dispositif du CEP présentent les autres caractéristiques suivantes :

Genre	Régionale				Total
	LEE CSH	LEE LUX	LEE NAM	LEE WAPI	
Hommes	0	4	1	1	6
Femmes	1	2	3	0	6

Niveau scolaire	Régionale				Total
	LEE CSH	LEE LUX	LEE NAM	LEE WAPI	

³ Nombre pour l'année scolaire 2015-2016.

⁴ Donc y compris les personnes qui ont obtenu un diplôme égal ou supérieur au CEB sans pour autant en maîtriser les savoirs et compétences.

Sans diplôme	1	6	3	1	11
CEB	0	0	1	0	1

Horaire de travail	Régionale				Total
	LEE CSH	LEE LUX	LEE NAM	LEE WAPI	
Temps plein	0	5	1	1	7
Temps partiel	1	1	3	0	5

Moment de suivi de la formation	Régionale				Total
	LEE CSH	LEE LUX	LEE NAM	LEE WAPI	
Sur le temps de travail	0	5	4	1	10
Hors temps de travail	0	0	0	0	0
Partiellement sur le temps de travail	1	1	0	0	2

Secteur d'activité	Régionale				Total
	LEE CSH	LEE LUX	LEE NAM	LEE WAPI	
Bois	0	2	0	0	2
Nettoyage	0	1	3	0	4
Travaux publics	0	2	1	0	3
Industrie du carton et du papier	0	0	0	1	1
Aide sociale ménagère	1	0	0	0	1
Inconnu	0	1	0	0	1

III. EVALUATION DE LA FORMATION

1. Caractéristiques et évaluation des impacts des modules de formation de Lire et Écrire auxquels ont participé des travailleurs bénéficiant du CEP

Objectifs généraux

Les modules « formation de base en français : lecture – écriture – communication – calcul » visent l'insertion sociale et professionnelle des apprenants, dans une perspective d'émancipation et de participation des personnes. Concrètement, ils permettent aux apprenants travailleurs d'acquérir les outils du langage (écrit et oral) et du calcul, afin d'entre autres :

- favoriser leur autonomie, renforcer leur compréhension et maîtrise de leurs environnements social et professionnel ;
- développer leur polyvalence ;
- leur faire prendre conscience de leurs droits au sein de l'entreprise ;
- leur donner le goût d'investir d'autres secteurs de formation ;
- les maintenir à l'emploi et/ou favoriser une montée en qualification professionnelle.

La formation ne fait pas l'objet de contraintes en termes de niveau à atteindre en fin de module : Lire et Écrire favorise en effet une approche qui consiste à définir les objectifs de formation en concertation avec les apprenants, sur base de leurs motivations propres et de leur rythme d'apprentissage, dans la perspective d'une relation égalitaire entre le formateur et les personnes en formation. Cela permet de rencontrer au mieux les besoins et demandes réels des personnes, et de leur donner davantage d'emprise sur le processus d'apprentissage. Ce sont de plus les apprenants eux-mêmes, avec l'appui du formateur et/ou d'un agent de guidance, qui évaluent la formation qu'ils ont suivie, selon une méthode d'auto-évaluation.

Impacts rapportés par les apprenants bénéficiant du CEP

Les participants ont relevé des impacts à la fois d'ordre personnel et d'ordre professionnel.

Certains apprenants mentionnent surtout les impacts dans le champ professionnel, qu'ils concernent la capacité d'effectuer les tâches, de communiquer avec les clients, ou encore les relations avec les collègues et la hiérarchie.

« Le fait que ce soit un droit de me former, les attitudes au travail ont changé et je sais me défendre un peu plus alors qu'avant je me taisais. »

« Je peux aider les autres dans mon travail. Remplir un document pour un collègue par exemple. »

« Je n'ai plus honte. Je me débrouille et demande moins d'aide. »

« Pour compter les panneaux dans mon travail, lire les étiquettes et mettre le nombre. J'ai encore des difficultés mais c'est plus facile qu'avant. »

« J'ai rencontré plein de gens comme moi et ça m'a rassuré. Maintenant quand je rencontre des personnes qui sont comme moi, je leur dis de venir à Lire et Écrire »

« J'avais peur avant de commencer mais maintenant, même si c'est difficile, je vais continuer tant que le patron est d'accord »

« Je suis contente de venir car je me sens plus sûre de moi quand j'arrive au travail et qu'on me demande de faire quelque chose. »

« C'est important aussi pour tous les papiers avec le syndicat et l'AWIPH. »

« Les clients comprennent mieux les petits mots que je leur laisse. »

« J'ose répondre à ma patronne par sms, même si je fais encore des erreurs. »

« Je me sens enfin un peu à l'aise quand je dois faire les notes quand je reviens des chantiers à l'extérieur. Même si je fais encore des fautes, on comprend ce que je veux dire plus facilement. »

« Le fait de venir à Lire et Écrire me permet de faire moins d'erreurs dans mes écrits. Au travail, je remplis correctement ma "carte de travail" [document sur lequel la personne prend note du travail exécuté et de ses horaires]. »

« Venir à Lire et Écrire me permet d'être plus à l'aise, plus franc avec mes collègues et mon chef d'équipe. Avant, j'avais peur de paraître "idiot", de faire des erreurs, maintenant, je me sens rassuré. »

« Mon chef d'équipe est content que je puisse me former. J'ose plus facilement poser des questions à mon chef car j'ai plus de confiance en moi. »

D'autres abordent également des impacts plus généraux ou spécifiquement liés à leur vie personnelle.

- « *Maintenant, je lis beaucoup mieux et je comprends ce que je lis la majorité du temps.* »
- « *Cela m'a apporté de l'assurance, je suis moins stressée car je sais que j'apprends et qu'au travail, on ne m'empêche pas d'aller en formation.* »
- « *Je suis content de le faire car je vais pouvoir aider un peu mon gosse à l'école.* »
- « *Ça me permet aussi de suivre un peu mes enfants à l'école et pour moi c'est important.* »
- « *Je suis plus autonome pour les papiers, pour le quotidien.* »
- « *Venir à Lire et Écrire me permet de faire des efforts lorsque j'écris. Par exemple, je suis animateur aux scouts et je suis amené à faire des courriers aux parents et ça va beaucoup mieux. Je fais beaucoup moins de fautes. J'arrive à prendre des initiatives, par exemple, je prends des inscriptions aux scouts.* »
- « *Maintenant, je lis des livres. Avant, je ne lisais que des BD.* »
- « *J'écris aussi moi-même des courriers pour mon avocate. J'essaie seul et me fais relire. Avant, je ne le faisais pas moi-même car l'avocate ne comprenait pas ce que j'écrivais. Actuellement, l'avocate comprend mes écrits.* »
- « *J'écris mieux mes SMS car avant, je coupais les mots. Je fais encore des fautes mais beaucoup moins qu'avant.* »
- « *J'aime lire, j'ai découvert le plaisir de lire, plus je lis, plus j'apprends à construire des phrases* »
- « *Les gens me comprennent mieux à l'oral.* »
- « *J'écris plus d'instinct, de confiance et je vois mieux les fautes que je commets en me relisant.* »

La mise en évidence des impacts relatifs à l'un ou l'autre champ est fortement liée aux objectifs définis en concertation avec l'apprenant au début de la formation. Les deux champs ne sont cependant pas cloisonnés et l'acquisition de compétences et connaissances dites transversales, utiles et applicables aussi bien dans leur vie professionnelle que dans leur vie privée, a aussi été observée par les formateurs ou mentionnée par les apprenants travailleurs bénéficiant du CEP :

- confiance en soi, meilleure estime de soi ;
- sentiment de reconnaissance (« *Mes collègues me trouvent très courageuse* ») ;
- plus grande autonomie (« *Je n'ai plus besoin d'aide d'une autre personne* », « *je sais me défendre* ») ;
- meilleure capacité à s'exprimer, à argumenter ;
- meilleure capacité de lecture et d'écriture (lire un texte en le comprenant, signer des documents en les comprenant, comprendre les consignes, savoir lire les horaires) ;
- développement de la créativité ;
- développement de l'esprit critique et de la capacité à s'auto évaluer, meilleure prise de recul ;
- capacité de transférer ses savoirs – dans le cadre du travail ou de la vie privé ;
- plus grande capacité de mémoire et de concentration.

Le recueil de ces témoignages illustre à quel point l'alphabétisation est un processus complexe et transversal, qui touche à la fois la vie professionnelle et la vie privée, qui met en jeu des questions d'apprentissage, mais aussi d'estime de soi et de confiance, et qui améliore la vie dans des dimensions très concrètes (par exemple pour compléter des documents administratifs) ou sur un plan plus essentiel (la communication avec les autres, l'estime de soi). Ces éléments ne sont pas hiérarchisés ou priorisés. Ils apparaissent dans l'espace de formation au gré de ce que les personnes y amènent.

2. Évaluation du dispositif CEP

Le nombre de personnes ayant recours au CEP au sein de Lire et Écrire varie d'une année à l'autre, comme le montre le tableau suivant. Il a été en hausse constante entre 2008 et 2013, pour ensuite connaître une baisse importante en 2013-2014, en raison notamment de la fin de deux collaborations entre deux Régionales de Lire et Écrire et des entreprises, ces dernières ayant décidé de mettre un terme aux dispositifs de formation qui avaient été mis en place en leur sein. Après une légère hausse en 2014-2015, il est à nouveau en baisse pour l'année 2015-2016.

Tableau : Evolution du nombre d'apprenants bénéficiant du CEP au sein des formations des Régionales wallonnes de Lire et Écrire, depuis 2005-2006

	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Nombre d'apprenants ayant bénéficié du CEP :	14	10	5	3	10	16	24	38	11	19	12

L'une des hypothèses pour expliquer ce dernier mouvement est liée au contexte socio-économique dans lequel un grand nombre de travailleurs, en particulier les peu qualifiés, sont de plus en plus sous pression dans leur travail, face aux exigences de rentabilité qui leur sont demandées, et craignent de se retrouver sur la sellette s'ils admettent leurs difficultés de lecture et d'écriture.

Avantages du CEP

Pour l'ensemble des participants, le principal avantage du dispositif CEP est qu'il permet de suivre une formation gratuite, sans perte de salaire, pendant le temps de travail avec aménagement de l'horaire, ou en dehors du temps de travail avec un système de récupération des heures passées en formation. D'autres participants soulignent le côté pratique d'une formation de proximité qui n'entraîne pas de coûts de déplacement, ni surcharge de travail.

Sans ce dispositif, les apprenants affirment ne pas disposer du temps et des moyens financiers nécessaires pour suivre une formation en plus de leur travail. Des raisons organisationnelles (mobilité, garde d'enfants, autres raisons familiales) les en empêchent, ainsi que la fatigue souvent liée à la pénibilité du travail. De plus, s'agissant de travailleurs souvent précarisés, le maintien de la rémunération est un élément déterminant dans leur choix de suivre une telle formation. Le CEP permet ainsi de dégager le temps nécessaire pour se consacrer pleinement à la formation, sans que cela implique un coût.

La possibilité de suivre une formation sur le temps de travail a pour effet d'augmenter la participation des apprenants dès lors qu'ils n'ont plus à rogner sur leur temps libre, et qu'ils n'ont pas la fatigue qu'ils auraient si la formation débutait après leur journée de travail.

Enfin, plusieurs apprenants travailleurs trouvent encourageant et motivant de suivre la formation avec le soutien de leur employeur et/ou de leurs collègues, ce qui les met en confiance, et rend légitime leur participation à la formation auprès de leurs collègues.

Freins et limites du CEP

L'utilisation du dispositif CEP, parmi les apprenants travailleurs, est et a toujours été globalement très faible. Le nombre de travailleurs y ayant recours est limité en regard du nombre d'apprenants travailleurs qui

pourraient en bénéficier⁵, et encore plus en comparaison du nombre de travailleurs qu'on estime en grande difficulté de lecture et écriture⁶.

Les raisons suivantes expliquent en partie cette situation :

- Certains travailleurs ne souhaitent pas informer leur employeur de leur souhait de participer à un module de Lire et Ecrire et ils s'inscrivent alors à une formation dispensée en dehors du cadre du travail. L'illettrisme reste en effet un tabou et l'objet de nombreux préjugés. Il y a par ailleurs une crainte par rapport au maintien de leur emploi ; en cas de restructuration, ne risquent-ils pas d'être les premiers à être licenciés, parce qu'ils ont exposé leurs difficultés ?
- Des travailleurs craignent aussi les réactions des collègues ou du chef d'atelier/chef de service ; ne risquent-ils pas d'être pris pour ceux qui désertent leur travail ? Certains travailleurs bénéficiant du CEP témoignent explicitement avoir observé ce genre de réactions. En outre, plusieurs craignent que la charge de travail qui leur est retirée pour leur permettre de suivre la formation ne soit ajoutée à celle d'autres travailleurs.
- Les formations n'ont pas toujours lieu au moment le plus opportun pour apprendre. L'horaire de cours est parfois tardif. Certains participants commencent très tôt le matin et n'arrivent pas à se concentrer pendant le temps de formation, à cause de la fatigue. D'autres ont un horaire décalé qui n'est pas compatible avec celui de la formation.
- Lorsque le travailleur suit la formation dans le cadre d'un dispositif en entreprise, résultant d'un partenariat entre Lire et Écrire et une entreprise, celle-ci peut, dans certains cas, décider de prendre en charge le salaire de la personne, y compris pendant le temps de formation ; le recours au CEP n'est alors pas nécessaire. Cette situation reste cependant très rare, l'alphabétisation en entreprise restant très limitée et difficile à développer.
- L'information concernant le CEP et le droit d'en bénéficier reste lacunaire. C'est par Lire et Écrire que la majorité des apprenants bénéficiant du dispositif disent avoir été informés. Les formateurs et agents de guidance sont en effet attentifs à informer les personnes à ce sujet, dès qu'ils en ont l'occasion. Cependant, l'association ne peut toucher l'ensemble des travailleurs et il est donc crucial que l'information concernant le CEP et les formations agréées dans ce cadre soit aussi efficacement transmise par les employeurs et les représentants syndicaux – ce qui n'est pas toujours le cas. Une apprenante a ainsi témoigné du fait que son employeur lui avait transmis des informations erronées en lien avec la récupération des heures passées en formation (selon l'employeur, la personne aurait dû prester des heures supplémentaires pour compenser ce temps passé en formation). Un autre apprenant témoigne d'une certaine pression exercée sur lui par son employeur pour donner priorité au travail par rapport à la formation. Lire et Écrire poursuit donc ses efforts pour sensibiliser aussi les employeurs et syndicats à la problématique de l'illettrisme au travail, et aux possibilités et droits qu'offre le CEP.

Au-delà de ces freins, une limite du dispositif réside dans le volume horaire maximum qui peut être couvert par celui-ci : 180 h maximum par an pour les travailleurs à temps plein. C'est trop peu par rapport au temps de l'alphabétisation. Apprendre à lire, écrire, et calculer nécessite beaucoup d'investissement et plus de temps qu'une formation traditionnelle. Au-delà des apprentissages linguistiques, c'est souvent un processus de reconstruction de l'estime de soi et de restauration identitaire qui est mené dans le cadre d'une formation d'alphabétisation, processus parfois long mais nécessaire à l'appropriation de savoirs, et qui dépend fortement des conditions de vie spécifiques de chacun. Dès lors, au-delà des 180 heures, si les apprenants souhaitent continuer la formation (ce qui est souvent le cas), il est nécessaire de trouver des arrangements avec les employeurs pour maintenir l'action malgré tout, ce qui n'est pas évident puisque cela implique un investissement plus grand pour l'employeur.

⁵ 253 travailleurs ont été recensés parmi les personnes inscrites auprès des Régionales wallonnes de Lire et Écrire entre septembre 2014 et juin 2015.

⁶ Par extrapolation à partir de données françaises, on estime à plus de 50% la proportion de travailleurs parmi les personnes en situation d'illettrisme.

Pour les travailleurs à temps partiel, ce problème se pose d'autant plus, puisque la durée maximale du congé est recalculée proportionnellement au temps de travail qu'ils présentent – donc elle est encore plus réduite. D'autres obstacles se posent par ailleurs pour ces mêmes travailleurs, puisque les conditions d'accès au CEP, en cas de temps partiel, sont très restrictives⁷ et les travailleurs répondant à ces conditions sont donc peu nombreux.

IV. CONCLUSION

Le CEP est un dispositif important permettant la reconnaissance du droit des travailleurs à la formation continue et procurant un cadre formel qui leur permet d'exercer ce droit. Pour les travailleurs en difficultés de lecture et d'écriture, il constitue une opportunité de suivre une formation tout en se maintenant dans l'emploi ou en suivant d'autres formations qualifiantes, et de maîtriser davantage leur environnement professionnel par une meilleure connaissance de leurs droits et devoirs au sein de l'entreprise. Le CEP est donc un outil à préserver, à étendre et à promouvoir.

L'utilisation de ce dispositif restant encore très marginale parmi les travailleurs en situation d'illettrisme, il est crucial de renforcer l'information qui est diffusée concernant son existence et ses avantages, tout en poursuivant un travail de « dé-stigmatisation » et d'information concernant l'illettrisme auprès des différents acteurs de l'entreprise – travailleurs, employeurs et syndicats.

⁷ Parmi les travailleurs à temps partiel, peuvent prétendre au CEP, pour suivre une formation professionnelle et/ou générale, pendant ou en dehors du temps de travail :

- soit les travailleurs occupés à 4/5 temps au moins ;
- soit les travailleurs occupés à temps partiel sur base d'un horaire variable.

Les travailleurs occupés à horaire fixe, au moins à mi-temps et moins d'un 4/5 temps, ne peuvent quant à eux bénéficier du CEP que pour suivre des formations professionnelles, pendant les heures de travail.

ANNEXE 1 – Adresses des Régionales Lire et Écrire où des apprenants ont bénéficié du CEP entre septembre 2015 et juin 2016

Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut

Rue de Marcinelle 42
6000 Charleroi

Lire et Écrire Luxembourg

Rue du Village 1 A/B
6800 Libramont

Lire et Écrire Namur

Rue des Rêlés Namurwès 1
5000 Namur

Lire et Écrire Wallonie picarde

Rue des Sœurs de Charité 15
7500 Tournai