

L'accueil et l'orientation des personnes analphabètes en Région bruxelloise : une question de recherche

Maria Herraz

Introduction

Lorsque l'on observe les statistiques de Lire et Ecrire Bruxelles sur la manière dont les candidats/apprenants sont arrivés aux services d'accueil et Orientation de Lire et Ecrire Bruxelles¹¹⁵, on constate qu'en 2014 « (...) 776 personnes sur un total de 2008 (39%) ont été orientées vers les points d'accueil et d'orientation par un organisme extérieur : 458 par un organisme public (CPAS, Actiris) et 318 par un organisme d'un autre type tel que les maisons médicales, les crèches, les écoles, les Missions locales et les services ALE de différentes communes et services communaux divers »¹¹⁶

Si le « bouche à oreilles » est évoqué le plus souvent comme la voie préférentielle pour justifier l'arrivée aux points d'accueil et d'orientation de Lire et Ecrire Bruxelles, les chiffres qui se dégagent du statut socio-économique des apprenants nous indique une toute autre réalité : « (...) sur les 1570 apprenants dont le statut socio-économique a été identifié, 37% (584) étaient des usagers du CPAS, 15% (241) étaient chômeurs complets indemnisés et 24% étaient des hommes ou des femmes « au foyer ».¹¹⁷

Par ailleurs, les personnes qui déclarent avoir été envoyées par Actiris ou les CPAS semblent venir à Lire et Ecrire sous la pression voire la contrainte de perdre leurs allocations.

Dans cet article, nous faisons l'hypothèse que les pratiques d'accueil et d'orientation du public ainsi que celles des travailleurs sociaux sont largement inspirées des politiques d'activation sur le public.

Ce travail de réflexion est le fruit de lectures diverses mais aussi de ma propre expérience et de celles des autres agents d'accueil de Lire et Ecrire Bruxelles. J'ai été, en effet, agent d'accueil depuis 2008 à Schaerbeek et je suis actuellement coordinatrice de la Mission « Accueil et Orientation » de Lire et Ecrire Bruxelles.

¹¹⁵ Il y a actuellement 5 points d'accueil et d'orientation organisés par Lire et Ecrire Bruxelles.

¹¹⁶ Rapport annuel 2014, Centre Régional pour le développement de l'alphabétisation et l'apprentissage du français pour adultes (CRÉDAF)

¹¹⁷ Rapport annuel 2014, Centre Régional pour le développement de l'alphabétisation et l'apprentissage du français pour adultes (CRÉDAF)

1. Qu'est-ce que la Mission « Accueil et Orientation » ?

« La Mission « Accueil et Orientation » du CréDAF¹¹⁸ recouvre des actions de première ligne visant à accueillir le public à la recherche d'une formation pour apprendre le français en la précisant par un test de positionnement linguistique, à informer sur les conditions et possibilités d'accéder à une formation, à l'orienter, à lui chercher et idéalement trouver des places disponibles en formation. L'orientation concerne prioritairement le public Alpha¹¹⁹, Alpha-FLE¹²⁰ et FLE de base¹²¹ »¹²²

Le travail des agents d'accueil comporte un bilan de compétences qui commence par un entretien qualitatif pour connaître la situation de la personne, ses besoins et ses attentes en termes de formation. La question de la motivation et le parcours qui ont amené le candidat jusqu'à Lire et Ecrire sont questionnés et analysés avec lui.

Ainsi l'expérience du terrain se base concrètement sur plus de 2000 entretiens par an réalisés par ces travailleurs. En 2014, ces derniers ont accueilli et orienté 2008¹²³ candidats.

Cette information se complète avec le travail réalisé par la coordination de la Mission qui a multiplié les interventions auprès des Missions locales, des services ISP des CPAS, des antennes d'Actiris et des ALE à leur demande pour répondre à leurs questionnements sur les différents éléments à prendre en compte dans l'identification et l'orientation des publics en difficulté de lecture et d'écriture.

2. L'Etat social actif, un paradigme social et économique

Le néolibéralisme est une idéologie politique qui a comme principe de base la non-intervention de l'Etat dans l'économie et la société. Cette philosophie s'appuie sur une théorie économique qui prône une autorégulation du marché par sa propre dynamique. C'est ainsi que les réglementations et lois imposées par l'Etat ne seraient que des entraves à l'efficacité et à la création de richesses. Un autre aspect fondamental de l'idéologie néolibérale est la valorisation de l'individualisme et de la responsabilité individuelle au détriment des formes coopératives et solidaires d'organisation sociétale.

Ainsi le néolibéralisme, comme toute théorie économique, implique une forme de gouvernement et un projet de société. En effet, au fil des époques, les différentes sociétés sont allées de pair avec les types de d'économie au sein de celles-ci. L'économie est le composant dominant qui détermine le rôle de l'Etat dans l'histoire de l'humanité et des

¹¹⁸ Centre Régional pour le développement de l'alphabétisation et l'apprentissage du français

¹¹⁹ Public francophone n'ayant pas acquis les compétences de base du CEB (certificat d'études de base) ou équivalentes

¹²⁰ Public non francophone n'ayant pas acquis les compétences de base du CEB (certificat d'études de base) ou équivalentes

¹²¹ Public non francophone ayant acquis au maximum les compétences du CEB ou équivalentes

¹²² Rapport annuel 2013 du CréDAF.

¹²³ Rapport Annuel 2014 du CréDAF (Données statistiques)

sociétés, du moins en Occident. Ceci a donné suite à une série de paradigmes sociétaux qui ont changé au fur et à mesure de l'Histoire.

Jusqu'au début du 20^{ème} siècle, les points d'inflexion qui produisent un changement couvraient de grandes périodes mais à partir de la Révolution Industrielle ces processus se sont accélérés. Avant les années 30, la théorie dominante était celle du libéralisme économique qui laissait libre cours au marché et ceci malgré les fortes inégalités sociales qui se sont développées à l'époque. La "Grande Dépression" et la Première Guerre Mondiale produisent le premier changement de paradigme du 20^{ème} siècle : une discréditation de la pensée libérale et l'implantation d'un nouveau système économique fondé sur les idées de Keynes¹²⁴ : le keynésianisme. Le point principal de la pensée keynésienne est l'augmentation des dépenses publiques pour favoriser la croissance économique. En s'appuyant sur cette théorie et favorisés par les luttes sociales de l'époque, les Etats développent des programmes sociaux et des services publics comme moyens régulateurs du marché et qui ont comme objectif l'amélioration des conditions de vie de la population. Le processus donne naissance à l'Etat social basé sur la création de la sécurité sociale et la redistribution des richesses.

Les chocs pétroliers des années 70 amèneront une grande crise économique qui aura comme conséquences un taux de chômage et d'inflation très élevés mettant à mal les idées keynésiennes et l'Etat social. Le libéralisme économique fait son retour en force appuyé par les théories de Milton Friedman et l'école de Chicago¹²⁵ et entame ce renouveau sous le nom de néolibéralisme qui prône un Etat minimal réduisant drastiquement les politiques interventionnistes et privilégiant la régulation de l'économie selon les lois du marché. À la fin des années 1970, le néolibéralisme apparaît donc comme la nouvelle idéologie dominante et elle sera mise en application d'abord en Grande-Bretagne avec l'arrivée au pouvoir de Margaret Thatcher, puis aux États-Unis avec le président Ronald Reagan, avant de se propager dans le reste du monde.

A la fin des années 90 au Royaume Uni, le retour des sociaux-démocrates au pouvoir et le gouvernement de Tony Blair apporteront une autre conception de l'Etat, la « troisième voie » : l'Etat social actif (ESA). A ce moment, le chômage de masse a commencé à faire son apparition dans les pays les plus riches de l'Europe occidentale. Comme Magali Joseph et Lise Valckenaers l'expliquent, l'argumentation de base de ce nouveau système social est que l'État ne peut pas « supporter » les coûts des services sociaux¹²⁶. Les personnes doivent « s'autonomiser » par rapport à l'État, se « responsabiliser » concernant leurs besoins. Bref, les chômeurs doivent travailler et les personnes pauvres doivent recevoir le minimum possible d'aides sociales. Ce paradigme

¹²⁴ John Maynard Keynes, né le 5 juin 1883 à Cambridge et mort le 21 avril 1946 à Firle. Diplômé en mathématiques et économie de l'Université de Cambridge. Il est le fondateur de la macroéconomie keynésienne.

¹²⁵ L'école de Chicago désigne un groupe de plusieurs économistes libéraux. Ce nom vient du fait que bon nombre de ces économistes furent des professeurs du département Economie de l'Université de Chicago.

¹²⁶ JOSEPH Magali et VALCKENAERS Lise, « Contexte sociopolitique de l'Etat social actif (ESA) », *Le Journal de l'Alpha*, n° 189, 2013, pp. : 15-16.

« oublie » le principe que le travail est un droit et que le chômage massif indique que beaucoup de personnes ne peuvent pas obtenir ce droit. L'État social actif met en place des systèmes d'accompagnement et de formation des personnes sans emploi, en échange les chômeurs doivent prouver qu'ils cherchent activement un emploi sous peine d'éventuelles sanctions¹²⁷. De cette façon, l'ESA se positionne contre les politiques dites « passives » de protection sociale défendues par l'Etat social.

En Belgique, le concept d'Etat social actif fût introduit en 1999 par F. Vandenbroucke, alors Ministre des Affaires Sociales et des Pensions, SPA. Dans l'un de ses discours, il apporte l'idée d'une nouvelle forme d'Etat évoquant la volonté de mener une politique active de formation et d'emploi visant à augmenter le « taux d'activité », ce qui se traduit par une plus grande disponibilité de la main d'œuvre sur le marché du travail.

Pour ce faire, l'Etat ne doit pas se contenter d'assurer les revenus des individus après un "incident social" mais bien *"d'augmenter les possibilités de participation sociale, de façon à accroître le nombre des personnes actives dans la société (...)"*¹²⁸; un Etat qui *"insiste davantage sur les investissements dans les personnes, sur le travail sur mesure, sur la responsabilité personnelle des différents acteurs intervenants sur le terrain social."*¹²⁹

Cette nouvelle conception a transformé la politique de l'emploi et d'aide sociale en Belgique et applique désormais ce qu'on appelle les "politiques d'activation".

3. Etat social actif et « capital humain »

La théorie de l'Etat social actif et sa conception de l'Etat se complète avec la théorie du "capital humain" qui fût élaborée entre autres par le prix Nobel d'économie Théodore Schultz¹³⁰. Cette théorie considère le salaire du travailleur non pas comme un prix de vente mais comme une source de revenu. Ainsi le salaire est considéré comme un produit ou un rendement et en conséquence il serait le produit d'un revenu d'un capital ; ce capital est constitué de tous les facteurs physiques et psychologiques qui permettent à une personne de gagner un salaire. En termes économiques, le travail comporte un capital qui se constitue d'une aptitude et des compétences dans lesquelles il faut investir pour le rendre plus rentable. De cette manière, le travail est individualisé et chaque travailleur responsable de la gestion de son capital humain.

D'autre part, le Conseil européen s'est fixé une stratégie pour que l'Union Européenne devienne "l'économie de la croissance la plus compétitive et la plus dynamique du monde". L'éducation et la formation professionnelle deviennent des outils pour atteindre le taux d'emploi de 75% pour les femmes et les hommes âgés de 20 à 64 ans pour 2020.

¹²⁷ *Ibid.*

¹²⁸ Vandenbroucke, Frank. Op cit

¹²⁹ Vandenbroucke, Frank. Op cit

¹³⁰ Théodore William Schultz (né le 30 avril 1902 à Arlington, mort le 26 février 1998) est un économiste américain spécialisé en économie du développement. Une grande partie de sa carrière se déroulera à l'Université de Chicago. Il partage le prix Nobel d'économie 1979 avec Arthur Lewis.

Le « capital humain » devient ainsi un champ d'investissement des politiques d'emploi de l'Union Européenne et en conséquence de chaque état membre.

4. Les dérapages de l'Etat social actif sur le terrain de « l'accueil et de l'orientation » du public

Dans un contexte d'Etat social actif et d'investissement en « capital humain » où convergent différents acteurs et qui ont en même temps des intérêts divergents (insertion professionnelle, vivre ensemble, insertion sociale, intégration), les agents d'accueil et d'orientation de Lire et Ecrire Bruxelles ont constaté la prolifération de services qui encadrent et orientent les usagers vers des formations à finalité multiples (Mission Locale, ARAE¹³¹, service ISP des CPAS, Actiris, CPAS, etc).

a) Une multiplicité d'acteurs qui orientent les personnes

Tous ces services qui sont mis à la « disposition » des usagers ont comme mission d'aider, orienter ou établir un parcours de formation en collaboration avec eux pour leur permettre de “réussir” leur insertion sociale ou professionnelle.

Toutefois, il se trouve que peu de ces services disposent de personnes ressources en matière de connaissances du public analphabète. Cette méconnaissance empêche le développement d'une approche spécifique qui pourrait permettre un accueil et une orientation adaptés aux personnes peu ou pas scolarisées.

Déterminer les compétences nécessaires pour pouvoir construire un projet de vie et/ou professionnel est indispensable pour entamer ce cheminement car la détection des carences dans les savoirs et compétences de base dès le premier entretien se révèle des plus importants car cela permettrait de faire gagner du temps aussi bien à l'utilisateur qu'au professionnel et ainsi éviter la frustration de part et d'autre.

Il est de autant plus important car l'orientateur prend conscience des limitations et des difficultés que la personne pourrait trouver dans une formation “classique” ce qui éviterait de mettre la personne dans des situations embarrassantes face à un groupe en formation avec la perte conséquente de confiance en soi et la certitude d'un échec qui est souvent interprété par l'orientateur comme un manque d'implication de la part de la personne.

En outre et malgré la prise de conscience des difficultés de ces personnes, les orientateurs oublient - ou ils ne sont pas conscients - que l'alphabétisation est un processus qui ne donne pas de résultats immédiats pour une mise à l'emploi ou une entrée rapide en formation qualifiante comme c'est le cas pour les personnes qui ont pu bénéficier d'un parcours scolaire “normal”.

¹³¹ Atelier de Recherche Active d'emploi.

Toutefois si certaines difficultés peuvent être repérées par l'orientateur celui-ci est souvent démuné face à la problématique de l'analphabétisme et en même temps perdu parmi une offre diversifiée et peu visible offerte par le réseau.

Ceci est dû au fait que l'offre proposée par le secteur vise des réalités et des finalités différentes telles que la Cohésion sociale, l'Education Permanente, la Promotion Sociale ou l'Insertion Professionnelle.

Par ailleurs, il est important de tenir compte des aspects socio-économiques de ce public et qui donnent un éventail des situations sociales complexes et diverses qui font que leur parcours d'alphabetisation soit un chemin non linéaire en termes pédagogique, parcours non linéaire qui va à l'encontre de l'image que la société se construit de l'acquisition des savoirs.

En conséquence, cette réalité nécessite de mettre en œuvre un accueil individualisé qui puisse prendre en compte tous ces paramètres et spécificités pour pouvoir offrir à la personne une formation adaptée à ces besoins mais aussi qui tient compte de la finalité qu'elle veut atteindre via cette formation : émancipation ou mise à l'emploi. Il va de soi que les deux perspectives peuvent se croiser et s'imbriquer pour donner un résultat final idéal en termes sociétaux.

b) Des postures de soumission, d'adaptation ou d'intégration des candidats apprenants

La multiplicité d'acteurs qui de près ou de loin interviennent dans l'accueil et l'orientation joue donc un rôle important dans le choix des formations des candidats/apprenants.

Selon C. Corniquet, les apprenants peuvent alors adopter une posture de soumission à toutes directives/demandes des organismes orientateurs. Souvent pour des raisons économiques (par peur de perdre leurs allocations de chômage ou le RIS), les personnes analphabètes osent assez peu contester les propositions d'orientation et se retrouvent parfois dans des formations qui ne leur conviennent pas. Nous supposons, tout comme C. Corniquet, que cette posture de soumission provient, en partie, de ce paradigme de l'ESA.

« En six ans, H. aura fait pas moins de quatre formations différentes, sans qu'il ne puisse décider de les poursuivre ou de les arrêter. Bien qu'il n'ait subi aucune obligation « directe », il n'a, jusqu'à présent, jamais remis en question l'avis de professionnels de l'accompagnement. »¹³²

¹³² Présentation de Claire Corniquet « Travailleurs analphabètes : avec ou sans emploi, condamnés à la galère ? », Colloque 1er avril 2015 Lire et Ecrire Bruxelles.

Autre exemple : A. est née au Maroc et a 53 ans. L'assistante sociale du CPAS l'oriente vers un opérateur de Français Langue étrangère. A. décide d'arrêter la formation après trois mois de formation : *« je reste pour rien faire, c'est pas la peine. Donc, c'est moi qui suis partie »*¹³³

Suite à une formation de 6 mois en couture choisie par elle-même, son assistante sociale l'oriente vers une « formation ISP » (module de détermination professionnel). Le niveau étant trop élevé, A. parle à son assistante sociale mais celle-ci lui demande de continuer. A. décrit la situation comme ceci : *« l'écriture. Parce que moi, je viens de faire à lire et écrire, de parler, comme ça. Mais là-bas, ils étaient très forts. Et parfois c'est le professeur qui écrivait pour moi. »*¹³⁴ A. a continué la formation malgré ses difficultés.

Au vu de ces exemples, nous pouvons constater que le public se trouve face à des enjeux qui leur échappent parfois et que des postures de soumissions voire de résignation se mettent à l'œuvre. Toutefois, il est aussi possible que des stratégies d'adaptation ou d'intégration soient développées par les propres candidats/apprenants face à un système dont ils ont compris certains enjeux.

Que la posture du public soit la soumission, l'adaptation ou l'intégration ou encore d'autres logiques d'action, nous faisons l'hypothèse que les pratiques d'accueil et d'orientation jouent un rôle non négligeable sur celles-ci. Ces pratiques d'accueil et d'orientation étant imprégnées de politiques néolibérales et en particulier de l'état social actif. Il serait donc intéressant de questionner ces pratiques car les agents d'accueil ne sont pas toujours conscients de l'imprégnation des politiques d'activations sur leurs actions ni de leur l'impact sur les personnes.

Conclusion : notre projet de recherche

Dans le cadre de notre recherche, nous nous poserons la question suivante : quels sont les besoins des personnes analphabètes et comment changer les pratiques d'accueil et d'orientation pour qu'elles y répondent au mieux et ce, sans tomber dans le travers de l'activation ? Vaste question !

Malgré l'intérêt qui pourrait avoir la réalisation d'une recherche « classique », il nous semble plus pertinent de s'engager dans un processus de recherche-action. Cette méthode qualitative de recherche sociale a la particularité d'associer les acteurs concernés depuis le début jusqu'à la fin du processus d'investigation ; c'est ce qui la distingue des autres méthodes dites « classiques ».

Entamer une recherche-action suppose que chaque participant apprenne quelque chose à travers la mise en œuvre d'un processus qui permet de raisonner, percevoir, agir et se

¹³³ Entretien réalisé par Claire Corniquet (Etude sur les enjeux et défis pour le secteur de la formation ISP-Alpha, septembre 2014)

¹³⁴ Entretien réalisé par Claire Corniquet (Etude sur les enjeux et défis pour le secteur de la formation ISP-Alpha, septembre 2014)

positionner dans les rapports sociaux au sein du groupe. En conséquence, ce genre de méthode contribue à produire de la connaissance, à développer la capacité à analyser un contexte, à poser des enjeux et enfin, à transformer des situations (ou positions) individuelles ou sociales. L'idée étant de questionner les pratiques d'accueil et d'orientation, cette méthode nous paraît particulièrement pertinente. Ainsi et selon K. Lewis¹³⁵ « *des recherches qui ne produisent rien d'autre que des livres ne suffisent pas. Cela n'implique en aucune façon que la recherche nécessaire soit moins scientifique ni moins noble que ce qui serait demandé pour la science pure dans le champ des événements sociaux. Je pense que c'est le contraire qui est vrai* ».

¹³⁵ Kurt Lewis (1890-1947), psychologue américain spécialisé dans la psychologie sociale et le comportementalisme