

Monsieur le Président, Madame la Ministre, Mesdames et Messieurs les Parlementaires,

Avant d'aller dans le vif du sujet qui nous concerne aujourd'hui, il me paraît important de vous rappeler qui est Lire et Écrire et de qui parle-t-on ? ce que signifie être analphabète.

Lire et Écrire est reconnue comme mouvement d'Éducation permanente depuis 2007. En Wallonie, ce sont 8 Régionales qui se coordonnent au sein de Lire et Écrire en Wallonie.

À Lire et Écrire, nous avons décidé de nous inscrire dans une alphabétisation populaire. Car nous posons le constat qu'il y a un lien entre analphabétisme et fracture/isolement social(e). L'analphabétisme n'est pas un problème individuel mais il a pour cause et conséquence l'exclusion sociale, culturelle, politique et économique. Pour Lire et Écrire, une formation en alphabétisation, ce n'est pas seulement une formation en linguistique. Lire et écrire est un outil pour atteindre les buts personnels des apprenants qui sont divers et variés, pour soutenir la scolarité des enfants, trouver ou garder un travail, sortir de chez soi, se débrouiller seul, comprendre le monde dans lequel on vit, y prendre une part active, critique et solidaire. Notre but est donc bien d'utiliser l'alphabétisation dans un objectif de pédagogies émancipatrices et interculturelles.

Dans le monde du travail, l'alphabétisation ne s'arrête pas simplement à savoir « lire, écrire et calculer ». Ces compétences englobent d'autres compétences essentielles dans le cadre d'un emploi : c'est savoir s'organiser, résoudre un problème, prendre des décisions, respecter un budget, communiquer aisément, trouver et utiliser des informations, rédiger des rapports... Il ne s'agit donc pas de compétences techniques requises à proprement parler pour un travail spécifique mais plutôt des capacités qui s'appliquent à tous les emplois.

Les personnes avec lesquelles nous travaillons sont des personnes qui n'ont pas atteints les compétences attendues en fin de 6^{ème} primaire ou équivalent au CEB. Ce sont des personnes ayant suivi leur scolarité en Belgique ou dans leur pays d'origine mais qui ne maîtrisent aucune langue à la lecture et à l'écrit

C'est une réalité qui touche, encore aujourd'hui, beaucoup de monde. 10% des adultes sont toujours concernés par cette problématique aujourd'hui. (Soit 290.000 Wallons [Stabel - 1^{er} janvier 2021]).

Un chiffre qui n'est d'ailleurs qu'une estimation assez faible si on se réfère aux pourcentages annoncés dans différentes études internationales menées dans des pays proches (PIAAC, IVQ, etc.) et auxquelles, malheureusement, la Belgique francophone n'a jamais participé. Et, l'année et demi que nous venons de vivre dans l'enseignement, avec les nombreux décrochages qui en découlent, nous font craindre des conséquences désastreuses pour les adultes de demain.

Pour en venir au décret, **si les volontés qui ont servi de socle à la création de celui-ci sont effectivement bien respectées, nous pouvons être favorables à ce dernier.** Nous saluons d'ailleurs la définition donnée par la Ministre dans cette commission ; je la cite : *« un accompagnement qui prend en compte toutes les dimensions et les obstacles qui interviennent dans les processus d'insertion. Même si certaines ne sont pas directement liées à ce processus. »* Cette dernière phrase est pour nous la plus importante.

Et nous sommes d'ailleurs rassurés de retrouver cette volonté dans les arrêtés d'exécution.

À l'article 26 *« l'accompagnement en présentiel auprès d'un conseiller de référence en suivi intensif vise à répondre à des obstacles majeurs rencontrés par le chercheur d'emploi en vue de son insertion professionnelle et qui dépassent des obstacles d'ordre strictement professionnelle (...)*

2° en lien avec sa situation sociale, notamment des actions visant la rupture de l'isolement social, le travail sur les problèmes familiaux ou les assuétudes, la médiation de dettes, la recherche de logement avant expulsion ou pour les sans-abris, l'aide administrative et judiciaire ;(...) » Surtout au regard de notre public.

Il est important de pas oublier à quel point le sujet de l'alphabétisation n'est pas déconnecté du sujet de l'emploi et que cette relation est complexe. En effet, si une personne analphabète vient à perdre son emploi, de par ses difficultés, elle va immédiatement être considérée comme très éloignée de l'emploi.

A contrario, une personne qui cherche un emploi et qui doit se former, va se heurter au fait que très peu d'organismes acceptent de prendre en formation

professionalisante/qualifiante une personne qui ne sait ni lire ni écrire. Résultat, avant de pouvoir prétendre à une formation qualifiante et donc à un emploi, la personne doit d'abord passer par une formation en alphabétisation. Un processus qui prend beaucoup de temps. Alors que la personne est volontaire, que l'emploi est bien son objectif, (la très grande majorité des personnes en formation à LEE exprime la recherche d'emploi comme motif à leur volonté d'apprendre à Lire, écrire et calculer). C'est la renvoyer vers son manque de compétence et repousser à moyen/long terme son objectif.

Si les principes qui ont servi de socle à la création de celui-ci sont effectivement respectés, nous pouvons être favorables à ce dernier. Néanmoins, pour que cette réforme prenne en compte les personnes qui éprouvent des difficultés en lecture et écriture, il nous semble important de réorienter certains éléments.

Le premier point que nous voulons soulever est lié au numérique.

Nous savons que le train de la numérisation/digitalisation est en marche et il ne va pas s'arrêter. Ce que nous souhaitons, **c'est la prise en compte du fait que l'exclusion numérique - d'autant plus vraie pour un public en difficulté de lecture et d'écriture - rend très compliquée l'accès aux droits sociaux.** Selon le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, en Belgique, une personne sur deux est touchée par la problématique du non recours aux droits en 2021. Le rapport 2019 de la Fondation Roi Baudouin indiquait également que 38% des demandeurs d'emploi belges n'ont jamais effectué de démarche d'emploi en ligne. Ce même rapport montrait que 67% des peu diplômés n'ont pas interagi avec l'e-administration et parmi eux, 75% n'ont jamais transmis un formulaire officiel en ligne. Nous avons des craintes que la philosophie, les principes qui sous-tendent la réforme soient mis à mal notamment par l'affectation des moyens financiers consacrés au développement de plateforme numérique, à la digitalisation des démarches.

La lecture du décret et des arrêtés d'exécution nous pose d'ailleurs un doute quant à la priorisation des actions dans le plan d'actions. Surtout quand on voit que *« selon les modalités déterminées par le FOREm, les entretiens et donc l'accompagnement peuvent basculer »* dans un autre mode d'accompagnement, que la *« communication privilégiée est le digital »* ou encore l'article 11 des arrêtés qui stipulent *« Lorsque les compétences numériques du chercheur d'emploi sont insuffisantes, il se voit proposer par le FOREm des actions de formation permettant de le doter des compétences numériques nécessaires afin de lui permettre d'utiliser les outils digitaux de recherche d'emploi mis à disposition par le FOREm et de favoriser ses chances d'insertion sur le marché du travail. »* Nous craignons comprendre que, derrière ces différents articles, la priorité sera d'abord mise sur l'acquisition des compétences numériques afin de pouvoir basculer le plus rapidement possible vers notamment un accompagnement digital.

Même si la possibilité est laissée aux personnes d'aller vers le présentiel, une personne analphabète ne dira pas qu'elle est en difficulté. L'inscription se faisant également en ligne. La personne risque de ne pas s'inscrire et d'être mise en difficulté dans l'exercice de ses droits.

Si la personne est dans un processus d'alphabétisation chez un opérateur de formations, elle va se tourner vers ces travailleurs de l'alpha, les surcharger et les mettre dans des situations délicates pour des tâches qui ne sont pas les leurs.

C'est ce que venons de connaître avec la fermeture des bureaux du FOREm, d'autres services publics suite au télétravail en lien avec la crise Covid.

Face à cette réalité du risque d'imposition du numérique, il nous semble important de pouvoir **revoir l'article 4** de l'avant-projet de décret. Pour ce faire, nous pensons qu'il faut inverser l'écriture et indiquer : *§1 alinéa 2 « Le FOREm privilégie la possibilité de se présenter directement auprès des services pour s'inscrire, tout en garantissant, à toute personne physique visée à l'alinéa 1^{er}, la possibilité d'une inscription à distance »*

§2 alinéa 4 « (...) le FOREm privilégie la délivrance de l'attestation d'inscription par courrier ou auprès des services du FOREm tout en garantissant le droit du chercheur d'emploi de la recevoir par voie électronique ».

Il nous semble également pertinent que dans l'écriture des arrêtés, le présentiel soit la démarche première et priorisée et que l'on puisse avoir la garantie que le numérique ne prendra pas la priorité dans les actions à réaliser. Et que donc la philosophie même du décret, de l'accompagnement coaching pour TOUT chercheur d'emploi comme rappelé ci-dessus soit bien respectée.

Le second point que nous voulons soulever concerne la prise en compte des aspirations du demandeur d'emploi et sa place réelle dans la construction de son parcours d'insertion via le plan d'actions. Deux points d'attention sont à relever dans ce cadre :

Si nous lisons l'article 7 alinéa 4 du décret, on ne peut qu'être satisfait de voir que le chercheur d'emploi sera « *étroitement associé* » et « *acteur à part entière* » dans l'élaboration et à l'évolution du plan d'actions ou encore dans la note de Gouvernement qui dit que « *nous devons tenir compte des aspirations du demandeur d'emploi pour éviter les parcours chaotiques* ».

Néanmoins, nous notons que le Gouvernement se laisse, dans ce même article 7, la possibilité de déterminer les modalités d'accompagnement et le public concerné. Si c'est chose courante dans les décrets, nous sommes étonnés de la récurrence de cette possibilité dans cet avant-projet.

Nous sommes alarmés en voyant que la philosophie du décret qui s'appuie sur la participation du chercheur d'emploi est contredite par les arrêtés d'exécution. Surtout au regard des articles 34 et 42 de ces arrêtés qui indiquent que même si le demandeur d'emploi ne signe pas son plan d'actions, il lui est imposé par voie recommandée et sera évaluée sur celle-ci à la prochaine rencontre.

D'une part, on coconstruit et d'autre part, on se retrouve dans ce **rapport de force entre le demandeur d'emploi et le FOREm**. De même, concernant les procédures de recours si un demandeur d'emploi n'est pas d'accord avec le plan nous laisse perplexe. L'article 48 - 3^{ème} paragraphe prévoit que si la personne rencontre des difficultés par rapport à l'écrit, la demande de modifications peut se faire à l'oral. C'est évidemment un élément très important. Par contre, le fait de devoir en référer au supérieur du conseiller n'est, pour nous, pas une bonne option. Il est très rare qu'un chef de service aille à l'encontre de ses équipes publiquement.

C'est pourquoi nous appuyons également la nécessité de pouvoir **laisser la possibilité au demandeur d'emploi d'être accompagné** par une personne tierce et ce dès la construction du 1^{er} plan d'actions. Cette personne serait le garant d'un plan d'actions qui correspond bien à ce que le demandeur d'emploi souhaite, mais également que ce dernier comprenne bien ce à quoi il s'engage en l'acceptant.

Concernant les procédures de recours, nous pensons qu'il serait pertinent de créer une instance/un lieu indépendant qui peut poser un regard neutre et objectif sur la situation.

Dans la continuité de ce qui vient d'être dit, il nous paraît indispensable de rappeler que **ce n'est pas parce qu'une information est donnée qu'elle est comprise**. En 2018, l'association Changement pour l'égalité qui a analysé les chiffres issus d'enquêtes Pisa dénonçait le fait qu'un élève sur quatre en Belgique sort « illettré pratique » du secondaire. Cela veut dire, si on prend les chiffres statbel, que près de 54.000 jeunes wallons entre 15 et 19 ans savent lire mais sont incapables de déchiffrer une notice de médicament, une facture ou encore un horaire de train. Le choix des mots utilisés n'est donc pas anodin. C'est la différence entre savoir déchiffrer des mots et les comprendre en les mettant dans leur contexte dans un temporalité,... **Pour qu'une personne soit bien actrice et concernée par son parcours d'insertion, il faut qu'elle comprenne ce qu'il y a dans son plan d'actions et les enjeux qui en découlent**. Si ce n'est pas le cas, on risque d'avoir des sanctions en cascade qui auraient pu être évitées. Nous attirons votre attention sur ce point car il y a plusieurs références, notamment dans les arrêtés d'exécution, à de l'information donnée notamment sur les droits et devoirs des demandeurs d'emploi : l'article 5 des arrêtés avec la notion de consentement , l'article 15 dans le cadre des différentes modalités de prise en charge (processus d'aiguillage, résultat de l'affectation...) ou encore et plus problématique l'article 34§3 « *le FOREm informe le chercheur d'emploi inscrit obligatoirement des conséquences de la signature du document au regard de ses obligations en termes de disponibilités sur le marché du travail* ».

Le troisième point sur lequel nous souhaiterions attirer l'attention concerne la formation des agents du FOREm et l'évaluation de l'accompagnement/coaching et les relations partenariales

La formation des agents du FOREm est explicitement établie par le décret dans son article 7 §2. Nous appuyons **l'importance du plan de formations des conseillers FOREm**. Il nous semblerait d'ailleurs pertinent, au vu des particularités du public, que des associations d'alphabétisation puissent intervenir dans le cycle de formations des agents FOREm.

Nous aimerions également pointer le rôle du FOREm dans **les commissions régionales et sous-régionales**. Nous craignons qu'à terme, cette position puisse aboutir à une dégradation importante des relations entre le FOREm et les partenaires. À notre sens, au lieu de construire de nouvelles commissions, utilisons celles que nous avons déjà et qui sont **les Instances Bassins**.

Il nous semblerait important de mettre en place des critères clairs afin de réaliser une évaluation objective de l'accompagnement. De manière générale, évaluer cet **accompagnement** et donc ce décret **dans le temps et en associant des partenaires de terrain à cette évaluation**. Un article dans le décret devrait être ajouté dans ce sens.

Il nous semble indispensable de « *veiller à coconstruire les partenariats dans un climat de confiance et de respect mutuel en tenant compte de l'autonomie des opérateurs et des contraintes qui sont les leurs* ». Dans le cadre de la rédaction des modalités des échanges d'informations mises en place par le FOREm, il est indispensable de prendre en compte le fait que nous sommes soumis aux règles du RGPD. Nous ne pouvons donc pas tout communiquer sans l'accord des personnes que nous accompagnons. Nous ne souhaitons pas nous mettre en porte-à-faux par rapport à notre public et risquer de nuire à la relation de confiance qui est indispensable dans l'accompagnement que nous menons.

Pour terminer, je voudrais attirer votre attention sur le fait que la question de l'analphabétisme touche plusieurs réalités : l'emploi, la digitalisation de nos sociétés et de nos services publics, l'accès aux droits fondamentaux, la compréhension des informations données et donc la manière de toucher ce public... N'y a-t-il pas lieu de se poser la question sur la pertinence de mesurer les impacts des modifications décrétales ?

Je vous remercie de votre écoute et reste bien évidemment à votre disposition pour toute précision, complément d'informations et pour toute collaboration future.
