



**Lire et Écrire**  
Wallonie

---

Convention pluriannuelle  
2014-2016 entre la Région  
wallonne et Lire et Écrire en  
Wallonie visant les actions  
de sensibilisation, accueil,  
orientation et émergence  
de la demande, ainsi que  
les actions dans le domaine  
de l'action sociale et de  
l'alphabétisation des  
travailleurs

---

Rapport d'activités **2014**

---

## Table des matières

<b>Table des matières</b> .....	<b>1</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>2</b>
Lire et Écrire .....	2
L'alphabétisation en Région wallonne .....	3
Objectifs et contenu du rapport d'activités .....	3
<b>PARTIE I : Synthèse des actions réalisées en 2014</b> .....	<b>4</b>
OBJECTIF 1 .....	4
OBJECTIF 2 .....	7
OBJECTIF 3 .....	9
OBJECTIF 4 .....	13
<b>PARTIE II : Focus sur des actions concrètes réalisées par les 8 Régionales wallonnes de LEE en 2014</b> .....	<b>17</b>
Lire et Écrire Brabant wallon : formation et accompagnement des bénévoles .....	17
Lire et Écrire Centre-Mons-Borinage : mise en place d'un nouveau processus d'accueil des personnes pour une meilleure connaissance des motifs d'entrée en formation .....	22
Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut : élargissement de l'offre de formation à un public non demandeur d'emploi .....	26
Lire et Écrire Hainaut occidental : maintien d'une offre de formation alpha travailleurs dans une entreprise de travail adapté .....	31
Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme : l'offre d'alphabétisation pour les travailleurs en 2014...34	34
Lire et Écrire Luxembourg : développement partenarial pour la mise sur pied d'une formation concomitante avec le secteur Construction de Forem Formation .....	39
Lire et Écrire Namur : la formation et l'accompagnement méthodologique des acteurs concernés par la question de l'illettrisme dans la province .....	45
Lire et Écrire Verviers : développement partenarial et sensibilisation pour le maintien d'une offre d'alphabétisation dans la commune de Spa .....	50
<b>PARTIE III : Enjeux traversant les actions d'alphabétisation</b> .....	<b>56</b>
Les focus : l'éloge de la complexité .....	56
Des moyens pour faire face à cette complexité – opportunités et freins .....	59
Pistes pour une pleine prise en compte de la complexité de l'alphabétisation .....	62
<b>Conclusion</b> .....	<b>64</b>

## Introduction

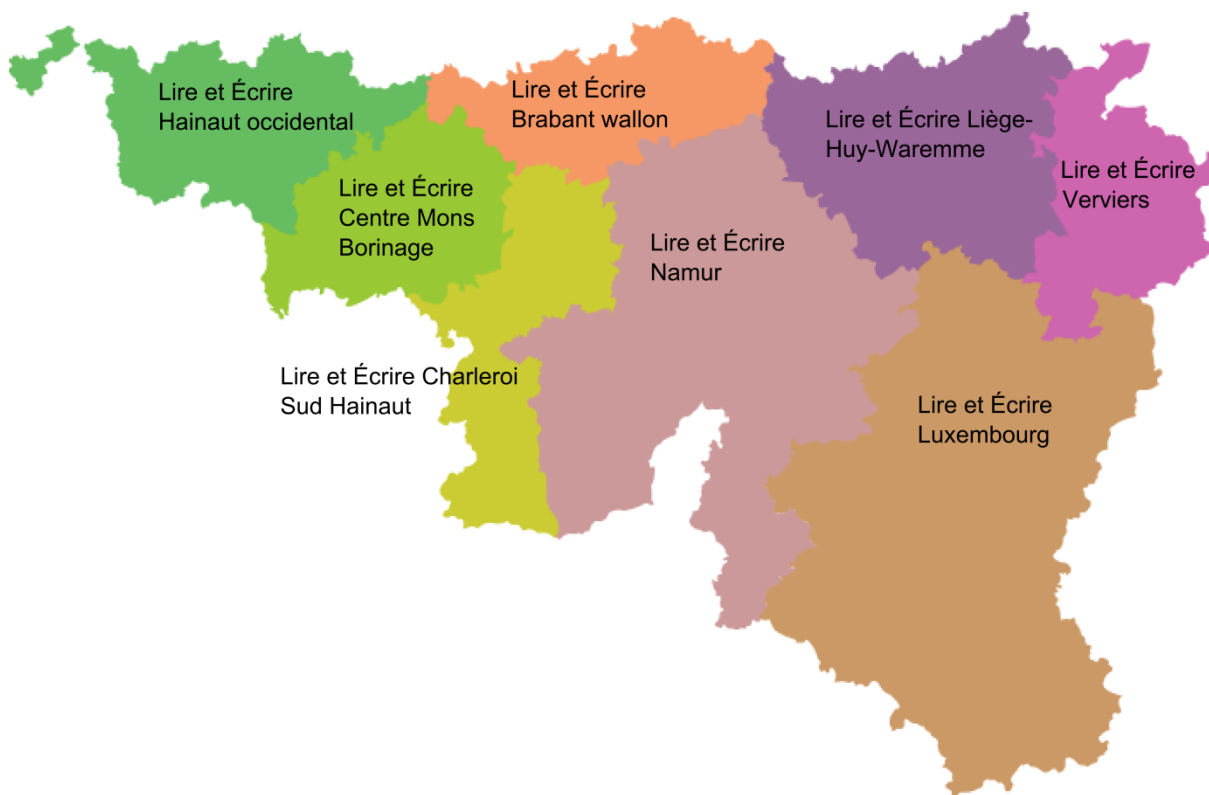
### Lire et Écrire

Issue des mouvements ouvriers chrétien et socialiste, Lire et Écrire en Wallonie a pour mission de promouvoir et développer l'alphabétisation en Région wallonne et milite pour que les questions du droit à l'alphabétisation pour tous et de la prise en compte des personnes en situation d'illettrisme soient portées par l'ensemble des associations et institutions et par l'ensemble des citoyens. A travers ses actions, elle vise trois grands objectifs<sup>1</sup> :

- attirer l'attention de l'opinion publique et des pouvoirs publics sur la persistance de l'analphabétisme/l'illettrisme, et sur l'urgence d'en combattre les causes et d'y apporter des solutions ;
- promouvoir le droit à une alphabétisation de qualité pour tout adulte qui le souhaite ;
- développer l'alphabétisation dans une perspective d'émancipation et de participation des personnes et de changement social pour plus d'égalité.

Lire et Écrire en Wallonie assure la coordination des 8 Régionales wallonnes, qui poursuivent les mêmes missions et objectifs à l'échelon de leur sous-région :

- Lire et Écrire Brabant wallon ;
- Lire et Écrire Centre-Mons-Borinage ;
- Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut ;
- Lire et Écrire Hainaut occidental ;
- Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme ;
- Lire et Écrire Luxembourg ;
- Lire et Écrire Namur ;
- Lire et Écrire Verviers.



Les Régionales sont des entités autonomes dotées chacune d'un conseil d'administration propre et d'un plan d'actions adapté au contexte dans lequel elles mènent respectivement leurs actions ; toutefois,

<sup>1</sup> Charte de Lire et Écrire, octobre 2011

partageant des valeurs et objectifs communs, tels que formulés ci-avant, les Régionales mènent leurs actions dans le cadre de stratégies et positions coordonnées, et partagent une série de projets communs.

## L'alphabétisation en Région wallonne

Comme dans le reste de l'Europe, l'illettrisme en Région wallonne est une réalité persistante : on estime à 10 % au moins la part des personnes en situation d'illettrisme/d'analphabétisme parmi la population adulte, c'est-à-dire ne possédant pas les aptitudes de base en lecture, écriture ou langue orale, leur permettant de faire face aux besoins de la vie quotidienne<sup>2</sup>.

Face à cette réalité et à la diversité des publics concernés, mais aussi parce que les difficultés liées à l'illettrisme font surface dans nombre de situations et contextes différents de la vie quotidienne, le travail d'alphabétisation mené par Lire et Écrire doit nécessairement se décliner en plusieurs facettes : celles-ci se traduisent notamment par des actions de prévention, accompagnement méthodologique des opérateurs, sensibilisation et mise en réseau partenarial des acteurs potentiellement en contact avec des personnes en situation d'illettrisme, ainsi que par des actions d'accueil, d'accompagnement, d'orientation et de formation de ces publics.

Parallèlement, en raison de la diversité qui les caractérise, les questions liées à l'alphabétisation dépendent, au niveau politique, de plusieurs niveaux de pouvoir – européen, fédéral, communautaire, régional, communal – mais aussi de domaines de compétences multiples, tels que l'insertion socioprofessionnelle, l'action sociale, la cohésion sociale, la lutte contre la pauvreté et l'éducation permanente.

## Objectifs et contenu du rapport d'activités

Dans la perspective d'une politique concertée et coordonnée permettant d'aborder la question de l'alphabétisation de manière globale, une Convention pluriannuelle et transversale a été conclue pour la période 2011-2013, et reconduite pour la période 2014-2016, entre Lire et Écrire en Wallonie et la Région wallonne, représentée par le Ministre de l'Emploi et de la Formation professionnelle et la Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances.

Cette Convention, que nous désignons communément par « Convention RW alpha », fait l'objet du présent rapport<sup>3</sup>. Celui-ci constitue le résultat d'un travail d'état des lieux et d'évaluation des actions réalisées dans le cadre de la Convention en 2014, par les entités wallonnes de Lire et Écrire. Il est basé sur des données et éléments d'analyse récoltés via :

- la base de données 2014 relative aux apprenants en formation à Lire et Écrire,
- les tableaux de bord 2014 liés à la Convention,
- et des entretiens menés par la coordination wallonne avec les équipes des 8 Régionales dans le courant des mois de février à juin 2015, sur base d'un canevas d'animation commun (permettant le recueil de données sur les actions menées et l'évaluation collective de ces actions).

Le rapport se structure en trois parties :

- La première partie présente une synthèse globale des actions menées par rapport à chacun des 4 objectifs de la Convention en 2014.
- La seconde partie consiste en un zoom plus approfondi sur des actions ou stratégies d'action déployées par les Régionales en 2014. Ces « focus » permettent de donner des exemples concrets des actions mises en œuvre, mettant en lumière leur diversité et l'influence des données contextuelles sur les priorités identifiées par chaque Régionale.
- La troisième partie présente un regard analytique transversal sur ces actions, en mettant spécifiquement en avant la complexité de l'alphabétisation telle qu'elle se manifeste à travers les actions de l'ensemble des entités wallonnes de Lire et Écrire en 2014, en lien avec les différents champs couverts par la Convention RW alpha, et de manière générale, l'ensemble des politiques et dispositifs de financement dans lesquels s'inscrivent les actions d'alphabétisation.

<sup>2</sup> En l'absence d'enquête spécifique pour la Région wallonne, Lire et Écrire fait cette estimation à partir des résultats obtenus par les enquêtes menées dans les pays et régions proches / comparables. Cette estimation est toutefois une estimation minimaliste, si l'on se réfère par exemple à l'enquête de l'OCDE sur la « littératie », menée en Communauté flamande en 1997, qui indique que 15 à 18 % de la population adulte flamande ne dépasse pas le niveau le plus élémentaire, tel que défini par l'OCDE.

<sup>3</sup> Suite à une décision du comité d'accompagnement de la Convention en 2013, le rapport d'activités annuel de Lire et Écrire en Wallonie complète le présent rapport des actions menées dans le cadre de la Convention.

## PARTIE I : Synthèse des actions réalisées en 2014

Dans le cadre de la Convention, les 8 Régionales et la coordination wallonne de Lire et Écrire mènent des actions qui s'inscrivent dans 4 grands objectifs, formulés comme suit :

Objectif 1 : Apporter l'appui nécessaire au développement de la logique des plans d'action territoriaux pour l'alphabétisation, notamment en poursuivant la mise en réseau des opérateurs et en développant les actions de sensibilisation et de partenariat dans un objectif de prise en compte des personnes en situation d'illettrisme.

Objectif 2 : Développer l'accueil et l'orientation et favoriser l'émergence de la demande en alpha.

Objectif 3 : Renforcer l'offre de formation en portant une attention particulière aux publics en (ré)affiliation sociale.

Objectif 4 : Soutenir la formation des travailleurs, en ce compris les personnes ayant le statut de travailleur au sens de l'article 60 § 7 de la loi organique des CPAS, avec un volet lié à la recherche de collaborations avec les fonds sectoriels et les partenaires sociaux, et un volet formation.

Dans cette partie du rapport, nous rappelons les finalités qui sous-tendent chacun des 4 objectifs, et présentons de manière synthétique les actions qui ont été réalisées dans ce cadre en 2014.

### OBJECTIF 1

Dans le cadre du premier objectif de la Convention, les Régionales et la coordination wallonnes de Lire et Écrire ont continué, en 2014, de mener des actions de sensibilisation auprès des personnes en difficulté de lecture et écriture, et de l'ensemble des acteurs de différents secteurs, susceptibles d'être en contact ou en lien avec ces personnes. Le travail de sensibilisation reste en effet crucial à mener, au vu de paramètres persistants tels que les tabous et la honte par rapport à l'illettrisme ; la méconnaissance de la problématique et des moyens de l'identifier ; et le manque de ressources quant à la manière d'orienter ces personnes et d'améliorer leur prise en compte dans les différents contextes dans lesquels elles évoluent. Compte tenu de ces éléments, les actions de sensibilisation visent principalement :

- la prise de conscience et le changement de regard, au niveau des différents acteurs de notre société, par rapport à la réalité de l'illettrisme et aux actions possibles ;
- l'émergence de collaborations indispensables à une prise en compte globale des personnes en difficulté de lecture et d'écriture, y compris les personnes dites en réaffiliation sociale et les travailleurs, et à une lutte efficace pour le droit à une alphabétisation de qualité pour tous et proche de tous ;
- et la création de nouvelles initiatives d'alphabétisation.

Notons que la mission de sensibilisation et développement partenarial est transversale, par rapport aux différents publics de l'alphabétisation. Cette mission, même quant elle est menée spécifiquement dans le cadre de l'alphabétisation des personnes dites en (ré)affiliation sociale ou des travailleurs, est couverte par l'objectif 1 de la Convention.

Il faut par ailleurs préciser que les plans d'action territoriaux auxquels il est fait référence dans l'objectif 1, tel qu'il est formulé dans la Convention, n'ont pas été développés, les dispositifs territoriaux prévus en 2008 par la Conférence interministérielle pour l'alphabétisation n'ayant pas vu le jour, à défaut des moyens nécessaires qui devaient être alloués à leur développement et à leur gestion. Lire et Écrire n'a donc pu développer d'actions dans ce cadre spécifique. Les Régionales et la coordination wallonne ont toutefois maintenu leur plaidoyer pour une meilleure coordination territoriale des actions d'alphabétisation à travers une vraie représentation de l'alphabétisation dans le cadre des Instances Bassins Enseignement qualifiant - Formation - Emploi (IBEFE). Ceux-ci ont été mis en place fin 2014, et sont perçus par Lire et Écrire comme une opportunité de concrétiser les objectifs de coordination territoriale en matière d'alphabétisation. Simultanément, les Régionales ont continué de développer des actions s'apparentant à de la coordination territoriale, dans la mesure des ressources disponibles.

## Actions menées

Les huit Régionales déclinent leurs actions de sensibilisation et de développement de partenariats dans le cadre de spécificités territoriales, en fonction du contexte géographique (zones rurales, habitat dispersé...), de l'offre d'alphabétisation présente sur le territoire, des partenariats historiques, des réalités démographiques, etc.

Ces spécificités se reflètent dans les objectifs poursuivis et les plans d'actions des Régionales (maintenir une offre de formation, développer une nouvelle offre, faire émerger une demande de formation, changer le regard sur les personnes en situation d'illettrisme...) et se traduisent, au niveau de l'objectif 1 de la convention, par des actions de sensibilisation et de partenariat spécifiques.

En 2014<sup>4</sup>, 129 actions déclinées en 1759 activités ont été menées dans 120 communes wallonnes. La couverture territoriale est toutefois plus large, puisque plusieurs activités ont été menées avec des organismes impliqués dans plusieurs communes. De même, les campagnes d'affichage ou activités de sensibilisation menées auprès d'un large public ont eu un rayonnement plus important. Les huit Régionales de Lire et Écrire ont travaillé avec 1166 partenaires. Parmi ceux-ci, on recense 107 opérateurs d'alphabétisation. On note aussi des collaborations avec 39 opérateurs qui organisent des formations en FLE uniquement et 30 qui proposent des formations de remise à niveau uniquement.

L'ensemble des objectifs opérationnels liés au premier objectif de la Convention ont été poursuivis dans le cadre des actions menées en 2014<sup>5</sup>. Plus précisément, sur les 1759 activités menées,

- 1001 activités (57%) ont visé à faire émerger la demande et permettre aux personnes de s'alphabétiser (objectifs opérationnels 1, 2, 3 et 4) ;
- 758 activités ont visé la prise en compte des personnes en situation d'illettrisme (objectifs opérationnels 5 et 6).

La majorité des activités (57%) ont été liées au développement des réseaux de partenaires à échelle locale (quartiers, communes, province, sous-région couvrant plusieurs communes), via la participation ou l'animation de réunions et plateformes partenariales. Les autres activités ont consisté en des séances d'information, de sensibilisation ou de formation concernant les questions liées à l'illettrisme, ou en actions de promotion dans le cadre d'événements plus larges (salons, événements publics locaux et régionaux).

Les focus sur les actions menées par les 8 Régionales, présentés dans la section suivante, donnent un aperçu concret des actions de sensibilisation et développement partenarial qui ont été mises en œuvre.

La « mission pour compte de tous » concernant la coordination du travail de sensibilisation des différentes entités de Lire et Écrire a été maintenue en 2014, portée par des représentants des Régionales du Hainaut occidental et de Verviers, sous un mandat wallon. Dans ce cadre, un groupe de travail réunissant les responsables de projets sensibilisation des 8 Régionales wallonnes s'est réuni 9 fois en 2014, afin de :

- mener une réflexion sur les actions de sensibilisation et de développement partenarial au niveau wallon ;
- redéfinir les objectifs opérationnels de la Convention ;
- accompagner les Régionales dans la récolte des données pour compléter les tableaux de bord ;
- et répertorier les organismes associés aux activités de sensibilisation et partenariat des Régionales ainsi qu'un classement par secteur d'activités.

Ce groupe de travail a également développé un outil de recensement des actions de sensibilisation et de développement partenarial, commun pour l'ensemble des Régionales.

Au niveau de la coordination wallonne, conformément à ses missions, les actions menées dans le cadre de l'objectif 1 ont davantage été de l'ordre du plaidoyer et de la sensibilisation politique et de la production et la diffusion d'analyses sur les pratiques et les problématiques liées à l'illettrisme<sup>6</sup>.

<sup>4</sup> Cfr. tableau de bord de la Convention pour l'année 2014 – actions réalisées dans le cadre des objectifs opérationnels 1.1. à 1.6. (Par « action », on entend un ensemble d'activités permettant d'atteindre un objectif fixé ; les activités peuvent consister en des séances d'information, de promotion, de formation, de sensibilisation, en des participations ou animations de réunions partenariales, en des animations de stand...).

<sup>5</sup> La liste complète des objectifs opérationnels liés au premier objectif, et l'état des lieux des actions et activités menées par rapport à chacun de ces objectifs se trouve dans le tableau de bord du 1<sup>er</sup> objectif de la convention pour l'année 2014, transmis au comité d'accompagnement de la convention en avril 2015.

<sup>6</sup> Notons que ces actions sont menées en interaction permanente avec les Régionales, puisque le travail d'analyse ainsi que le travail de plaidoyer politique se basent avant tout sur l'expérience de terrain des Régionales, et ont pour but de soutenir ces actions de terrain.

De manière générale, la coordination wallonne a maintenu des actions partenariales et de sensibilisation vis-à-vis de divers acteurs notamment institutionnels, politiques (parlementaires et représentants de cabinets), et de l'administration.

Entre autres, dans la perspective des élections de mai 2014, Lire et Écrire en Wallonie a poursuivi le travail de finalisation de la partie wallonne du cahier de revendications du Mouvement, dans lequel elle a notamment réitéré son appel à l'élaboration d'une législation cadre pour l'alphabétisation qui intègre de manière cohérente le faisceau de politiques dans lequel s'inscrit l'alpha, et qui permette de développer des actions pour les publics qui n'accèdent pas à la formation. Avant la date des élections, la coordination wallonne a organisé diverses rencontres parlementaires afin de sensibiliser les élus politiques à la problématique de l'alphabétisation et en particulier aux difficultés rencontrées par le public en situation d'illettrisme dans les différents aspects de sa vie au quotidien.

Suite à la mise en place du nouveau gouvernement wallon, Lire et Écrire en Wallonie a initié une série de rencontres avec les nouveaux cabinets dont les matières recouvrent les différents enjeux auxquels sont liés l'alphabétisation et la lutte contre l'illettrisme. Ces rencontres ont été préparées en amont, sur base d'une note synthétique sur les constats et enjeux de l'alphabétisation en Wallonie, en repartant de l'analyse croisée et critique de la déclaration de politique régionale avec nos revendications, et en orientant le propos sur les matières des Ministres concernés tout en insistant sur la transversalité de l'alphabétisation. Ont été rencontrés, le cabinet du Ministre Président, en charge de la lutte contre la pauvreté, le cabinet du Ministre de l'Action sociale et le cabinet de la Ministre de l'Emploi et de la Formation.

Par ailleurs, en tant que membre du comité de pilotage de la conférence interministérielle pour l'alphabétisation, Lire et Écrire en Wallonie a activement participé aux réunions plénières et aux différents groupes de travail mis en place pour traiter de problématiques particulières, notamment, en 2014, l'évaluation des politiques d'alphabétisation et le développement d'un questionnaire harmonisé pour l'ensemble du secteur de l'alphabétisation en Fédération Wallonie-Bruxelles.

Au sein de l'Interfédération des EFT/OISP (pour Entreprises de formation par le travail et Organismes d'insertion socioprofessionnelle), dont elle est l'une des cinq fédérations constituantes, Lire et Écrire en Wallonie a contribué aux travaux de concertation et de négociation autour du nouveau décret CISP organisant le financement du secteur. Ce travail a nécessité de nombreuses rencontres et réunions avec le cabinet du ministre de la formation et l'administration wallonne ainsi que de nombreux groupes de travail préparatoires au niveau de l'Interfédéré. Lire et Écrire en Wallonie a par ailleurs participé et pris en charge l'animation d'un atelier aux Assises de l'Insertion « Pour un accompagnement de qualité des demandeurs d'emploi », organisées et coordonnées par l'Interfédération.

En lien avec le nouveau décret relatif à l'intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère, et son parcours d'accueil des primo-arrivants, pour faire valoir le droit des personnes en situation d'illettrisme à l'accès aux formations, Lire et Écrire en Wallonie a rencontré à plusieurs reprises le DISCRI, soit au travers de réunions, soit au travers de participation à des séminaires sur le sujet. Les enjeux et difficultés liés au parcours d'accueil et à l'obligation de l'apprentissage du français, telle que formulée dans la DPR, ont par ailleurs été expliqués aux représentants du cabinet du Ministre de l'action sociale. Et notamment la problématique de la confusion entre alpha et FLE, ainsi que celle des exigences liées aux formateurs pouvant être reconnus dans le cadre du parcours d'accueil (apprentissage du français et parcours de citoyeneté).

La coordination wallonne a, de manière générale, poursuivi ou développé des contacts :

- avec les différents cabinets de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles en charge des matières liées à l'alpha, dans le cadre notamment des comités d'accompagnement de la Convention RW alpha, mais également concernant :
  - o la question des bassins EFE,
  - o la question de la place de l'alphabétisation au sein des communes et des PCS,
  - o l'inscription de l'alphabétisation en FWB dans la législation ou dans un plan d'action gouvernemental,
  - o la question de la catégorisation des publics et ses risques.
- avec les parlementaires wallons ;
- avec l'IWEPS, dans le cadre notamment d'une collaboration pour une intervention sur les impacts de l'institutionnalisation des politiques d'alphabétisation, lors du Congrès de l'association belge de sciences politiques ;
- avec le Fonds Social Européen (FSE), dans le cadre des rencontres organisés autour des portefeuilles d'actions de la programmation FSE 2014-2020 ;



- avec l'Interfédération des EFT-OISP et les 4 autres fédérations qui la composent (Aleap, CAIPS, AID et ACFI) ;
- avec les deux mouvements ouvriers chrétiens et socialistes, principalement à travers les réunions du Conseil d'administration.

La coordination wallonne a également participé et contribué à une série de séminaires et colloques :

- un Colloque de l'association SAW-B sur la mesure de l'impact social (intervention sur l'évaluation des impacts de l'alphabétisation) ;
- le Congrès de l'Association belge de sciences politiques « politiques de crise, crises du politiques » (intervention sur « l'institutionnalisation des politiques d'alphabétisation en Wallonie : en quoi la référence à l'employabilité a-t-elle modifié le champ ? ») ;
- le Colloque « Illettrisme et construction de soi », organisé par l'association champenoise Initiales, à Reims (intervention sur l'impact de l'alphabétisation sur la vie des personnes) ;
- le Colloque « Illettrisme – apprendre durablement les compétences de base : bonnes pratiques », organisé à Berne par Lire et Écrire Suisse (intervention sur les méthodes et enjeux de l'évaluation de l'alphabétisation).

Elle a également produit une série de documents écrits – notes de positionnement, analyses et études, rapports d'activités annuels et rapports d'activités auprès des pouvoirs subsidiant – qui portent sur les actions menées par Lire et Écrire, et ont pour objectif de soutenir la réflexion sur les différents enjeux qui traversent le secteur de l'alphabétisation en Région wallonne, au sein de l'association mais aussi auprès des différents partenaires. En 2014, les analyses, études et notes de positionnement produites ont notamment porté sur :

- le nouveau décret wallon sur l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère ;
- une recherche-action menée dans la Régionale de Lire et Écrire Centre-Mons-Borinage, et son implication sur les pratiques professionnelles des travailleurs ;
- le projet d'accord de coopération sur les Instances Bassins EFE ;
- l'impact des politiques d'activation sur la demande de formation ;
- l'école et l'illettrisme.<sup>7</sup>

Enfin, afin d'améliorer la collecte des données, Lire et Écrire en Wallonie gère depuis 2012 une base de données en ligne commune aux 8 Régionales, afin de recueillir des informations concernant les apprenants en formation, et les personnes accueillies par les Régionales. Comme les années précédentes, un travail de production statistique a été mené en 2014 à diverses fins, à partir de cette base de données, notamment pour contribuer à la rédaction d'articles/analyses concernant les publics de Lire et Écrire, et pour élaborer les rapports d'activités et le baromètre de l'alpha (disponible sur notre site Internet). Le groupe de travail permettant de répondre aux interrogations des Régionales concernant l'outil a par ailleurs été maintenu, et un groupe de pilotage, plus restreint, a également été mis en place en 2014 pour établir une stratégie de développements en lien avec les enjeux, objectifs et priorités du mouvement Lire et Écrire, et en fonction des réalités de terrain. De plus, le groupe de pilotage permet d'aborder des questions de fond en lien avec la base de données et son utilisation. Enfin, le groupe de pilotage est mis en place pour assurer une cohérence et une réflexion sur plusieurs années des développements de la base de données.

## OBJECTIF 2

En Région wallonne, nous ne disposons toujours pas à ce jour de données statistiques sur l'état de l'illettrisme, qui reste donc un phénomène relativement discret et dont l'ampleur ne peut être qu'estimée sur base d'extrapolations par rapport aux données disponibles pour d'autres régions et pays européens, où des études ont été réalisées à ce sujet.

La visibilité de l'illettrisme constitue pourtant un enjeu crucial, ainsi qu'exprimé dans la charte de Lire et Écrire, qui inscrit dans ses buts fondamentaux l'objectif d'« attirer l'attention de l'opinion publique et des pouvoirs publics sur la persistance de l'analphabétisme et sur l'urgence d'en combattre les causes et d'y apporter des solutions ». Pour Lire et Écrire, l'enjeu de la visibilité de l'illettrisme est donc bien de mettre le phénomène en évidence, tout en préservant les personnes de dérives telles que la stigmatisation et le fichage.

L'objectif 2 de la Convention RW alpha recouvre ainsi l'ensemble des démarches et procédures déployées dans le cadre de l'accueil, de l'orientation et du suivi des personnes en demande de formation ; celles-ci

---

<sup>7</sup> Ces analyses ont été diffusées via le site Internet de Lire et Écrire (<http://wallonie.lire-et-ecrire.be/>) et/ou communiquées plus directement au pouvoir politique. Elles sont également diffusées auprès des Régionales de Lire et Écrire afin de soutenir la prise de décision locale (voir ci-dessous).



permettent en effet de connaître le profil et les motivations des publics en alphabétisation lors de leur demande d'entrée en formation. Le travail d'analyse de la demande réalisé dans le cadre de l'accueil des personnes en demande de formation en alphabétisation permet d'améliorer la connaissance des publics de l'alpha, et contribue à favoriser l'émergence de la demande ainsi qu'une orientation correcte des personnes en lien avec leur vécu, leurs conditions de vie, leurs projets.

Sur l'ensemble de l'année 2014, 2357 personnes ont été recensées comme ayant formulé une demande d'entrée en formation auprès d'une des Régionales wallonnes de Lire et Écrire. Il faut toutefois noter que ce chiffre sous-estime la réalité, puisqu'il n'est pas possible de comptabiliser systématiquement toutes les personnes qui prennent contact avec Lire et Écrire<sup>8</sup>. 1210 personnes sont effectivement entrées en formation durant l'année.

Deux outils sont utilisés dans les Régionales, au moment de l'accueil, afin d'établir le profil des personnes demandeuses d'une formation alpha, de construire les contenus de formation, et d'orienter les personnes vers les différents groupes de formation alpha ou vers d'autres types d'offre de formation :

- *Les entretiens menés dans le cadre de l'accueil* permettent d'identifier les motivations, besoins et demandes des personnes en fonction de leur situation de vie, ainsi que les difficultés qu'elles rencontrent et auxquelles elles tentent de trouver une solution en entreprenant une formation. Les entretiens permettent de préciser les différents profils de publics parmi ces personnes en demande de formation, selon leur(s) projet(s).
- *Le référentiel de compétences, accompagné du test de positionnement*, constitue le second outil dans le cadre des pratiques d'accueil de Lire et Écrire. Le test est proposé à toute personne se présentant dans l'une des entités de l'association, et est passé sur base volontaire. Ses résultats sont analysés par rapport au référentiel de compétences qui positionne les personnes du point de vue de leurs compétences linguistiques. Pour les apprenants, le test constitue une occasion de poser un regard sur leur maîtrise des compétences de base, et d'éventuellement mettre en relation le niveau acquis avec le niveau requis par un organisme de formation pour entrer en formation qualifiante. Pour les Régionales, le test consiste dans un premier temps en un moyen d'identifier si les personnes se présentant chez Lire et Écrire correspondent au « public alpha ». Dans le cas contraire, elles sont réorientées, si possible, vers les opérateurs adéquats. Le test permet également de positionner les apprenants sur une échelle de 0 à 4 par rapport aux compétences d'expression orale, de lecture et d'écriture. Les Régionales utilisent alors ces résultats pour orienter les personnes vers les différents groupes de formation, en combinaison avec d'autres critères tels que le statut, la mobilité, la compatibilité des horaires de formation et les motifs d'entrée en formation, et pour permettre aux formateurs d'adapter les contenus de formation aux acquis des uns et des autres<sup>9</sup>.

### Listes d'attente, réorientations et impossibilités d'inscription

En 2014, de nombreuses personnes qui s'étaient présentées n'ont pu être inscrites en formation. Parmi celles-ci, à la fin de l'année 2014, 661 personnes<sup>10</sup> correspondant au public de Lire et Écrire étaient inscrites sur une liste d'attente, soit par manque de places pour les accueillir, soit parce que le dispositif de formation pouvant les accueillir n'était pas adéquat (incompatibilité des horaires, du lieu, incompatibilité avec le projet spécifique des personnes). Les personnes qui sont sur liste d'attente sont recontactées dès qu'une possibilité d'entrée en formation se dégage. Cette problématique persistante des listes d'attente est susceptible d'entraîner des effets néfastes (découragement,...) pour des personnes pour qui la démarche d'aller vers la formation constitue déjà une épreuve.

Parmi les autres personnes qui n'ont pu être inscrites, sans être mises sur liste d'attente, on compte, d'une part, des personnes correspondant au public de Lire et Écrire, mais qui ont été réorientées vers un autre opérateur d'alpha par manque de place ; d'autre part, des personnes correspondant au public de Lire et Écrire mais qui ne sont pas en demande d'alphabétisation ; et enfin des personnes ne correspondant pas au public alpha, principalement pour les raisons suivantes :

- les personnes sont toujours soumises à l'obligation scolaire ;

<sup>8</sup> Le focus sur les actions d'accueil et orientation de Lire et Écrire Brabant wallon illustre bien cette réalité.

<sup>9</sup> Le test n'a toutefois pas vocation de servir d'outil de constitution des groupes, ceux-ci étant généralement formés par des personnes présentant des niveaux hétérogènes en termes de compétences, mais qui se regroupent autour d'un même projet de formation – par exemple : le soutien à la scolarité des enfants, la mobilité et le permis de conduire, la recherche d'un emploi... Le test n'est pas non plus un outil d'évaluation.

<sup>10</sup> Parmi ces personnes, certaines sont inscrites sur une liste d'attente depuis 2012.

- les personnes sont d'origine étrangère et possèdent au moins les compétences de base dans leur langue maternelle ; elles relèvent alors du public FLE (français langue étrangère) ;
- les personnes présentent des lacunes dans leur maîtrise de la langue française mais elles se situent à un niveau équivalent ou supérieur au niveau 4 du test de positionnement ; une formation en remise à niveau (RAN) est alors généralement plus adaptée qu'un processus d'alphabetisation ;
- les personnes présentent une déficience cognitive ou un handicap mental, pour qui les méthodes pédagogiques de Lire et Écrire ne sont pas adaptées.

Ces personnes sont réorientées dans la mesure du possible, c'est-à-dire lorsqu'une offre correspondant à leurs besoins, projets et réalité a pu être identifiée. Selon les cas, les personnes sont alors orientées vers des établissements de l'enseignement obligatoire, vers des opérateurs de FLE, de RAN, d'alphabetisation, vers la promotion sociale ou d'autres organismes de formation, ou encore vers des centres de formation spécialisés.

Sur l'ensemble des personnes non admises en formation, ni placées sur liste d'attente en 2014, on dénombre 884 personnes qui ont pu être réorientées vers d'autres dispositifs de formation. De nombreuses autres personnes n'ont par contre pas pu être réorientées, en raison de l'absence d'un dispositif de formation adéquat à proximité ou du manque d'information par rapport à une telle offre.

### **Diffusion du référentiel de compétences et du test de positionnement**

Le test de positionnement et le référentiel de compétences qui y est lié ont pour objectif de proposer un cadre de référence commun dans le secteur de l'alphabetisation, afin d'améliorer la communication dans et entre les organismes, et d'optimiser l'accueil, l'orientation et les parcours de formation des apprenants. C'est pourquoi plusieurs Régionales ont d'une part formé, en 2014, leurs formateurs et agents d'accueil à l'utilisation du test de positionnement, et d'autre part diffusé cet outil auprès de plusieurs de leurs partenaires, à leur initiative ou sur base des demandes des partenaires. Au total, le test de positionnement a été diffusé l'an dernier auprès de 9 organismes – OISP, opérateurs d'alphabetisation, partenaires PCS, partenaires des plateformes CSEF, enseignants de la promotion sociale, référents de l'IFAPME. Ce chiffre était significativement plus élevé en 2012<sup>11</sup>, le test et le référentiel étant alors plus récents. Les années passant, ces outils sont de plus en plus largement connus.

### **« Mission pour compte de tous » objectif 2**

Depuis 2011, les questions d'accueil, orientation et émergence de la demande font l'objet d'une « mission pour compte de tous » portée par un représentant de la Régionale du Luxembourg et un représentant de la Régionale du Hainaut occidental, sous mandat wallon. Dans le cadre de cette mission, un groupe de travail (GT) formé de coordinateurs pédagogiques et agents de guidance mène un travail de réflexion concernant des sujets tels que l'analyse de la demande des apprenants et de leurs besoins en matière de formation, mais aussi les pratiques au niveau des processus d'accueil et d'orientation. En 2014, le GT s'est plus précisément focalisé sur la refonte du test de positionnement, tant au niveau des consignes de passation qu'au niveau de la correction des épreuves et surtout du positionnement par rapport au référentiel. Les membres du GT ont par ailleurs participé à une recherche-action visant à mieux comprendre et mettre en évidence la diversité des dynamiques motivationnelles à l'œuvre chez les apprenants ainsi que leur prise en compte dans nos pratiques d'accompagnement sur les plans pédagogique et psycho-social. Cette recherche-action se poursuit en 2015.

### **OBJECTIF 3**

L'objectif 3 de la Convention concerne le développement d'actions d'alphabetisation visant spécifiquement le public dit « en (ré)affiliation sociale ».

Dans le cadre de la Convention comme dans la répartition des financements en général, les personnes dites en (ré)affiliation sociale sont identifiées à partir d'une catégorisation des publics en formation basée sur le statut « administratif » des personnes, et qui opère ainsi une distinction entre :

- les personnes en démarche d'insertion socioprofessionnelle ;
- les personnes en démarche de (ré)affiliation sociale ;
- et les travailleurs.

<sup>11</sup> Le test et le référentiel ont été diffusés auprès de 45 organismes en 2012.

Cette catégorisation est avant tout administrative. Les personnes dites « en réaffiliation sociale » sont celles qui ne sont pas éligibles pour un financement ISP et ne sont pas au travail.

Il faut noter que Lire et Écrire, dans ses pratiques d'accueil et de formation, se base avant tout sur les motivations des personnes entrant ou souhaitant entrer en formation. Les motivations d'engagement et de maintien en formation sont généralement multiples, de nouvelles motivations peuvent apparaître au fil du temps, et la priorité donnée à ces différentes motivations peut changer. Les personnes peuvent, à un moment donné, exprimer des objectifs relevant de l'insertion sociale, puis, une fois engagées en formation, développer des projets d'insertion socioprofessionnelle. Cette dynamique motivationnelle n'est pas toujours en phase avec le statut socioprofessionnel.

Les actions développées dans le cadre de l'objectif 3 sont principalement de 2 types :

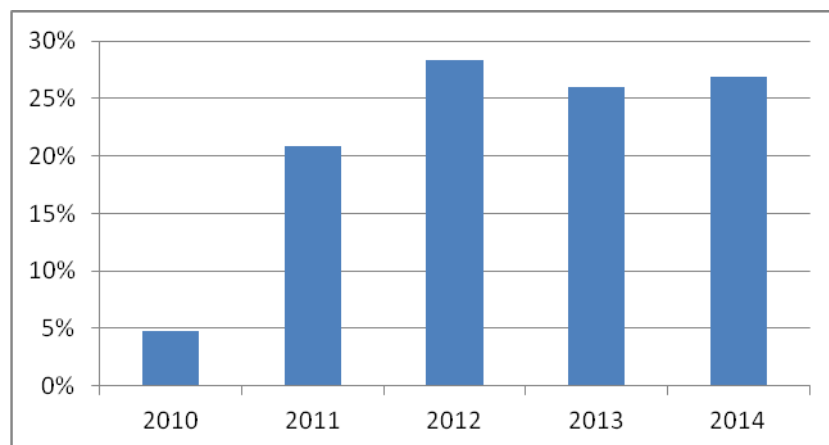
- a. Développement d'un travail de première ligne consistant à mettre sur pied, là où c'est nécessaire et dans la mesure des moyens disponibles, des offres de formation en alpha permettant de répondre aux demandes exprimées par ces personnes ;
- b. Développement d'un travail de deuxième ligne consistant à mettre en place l'accompagnement pédagogique et méthodologique des formateurs salariés ou bénévoles de Lire et Écrire, qui sont en contact avec ce public.

### **Actions de formation des publics en (ré)affiliation sociale relevant de l'objectif 3**

En 2014, les actions de formation développées dans le cadre de cet objectif ont permis de toucher directement 660 personnes, qui ont suivi 57.575 heures de formation, soit 27 % du total d'apprenants et 12% du total des heures de formation dispensées par Lire et Écrire<sup>12</sup>.

En regard des années précédentes (voir figure 1), les proportions restent globalement stables. La figure montre par ailleurs une hausse du public en (ré)affiliation sociale depuis 2010, où seulement 5 % des apprenants relevaient des actions de formation de ce public, dans le cadre de la convention. Cette donnée doit toutefois être nuancée du fait que la Convention Cadre Forem qui était alors d'application permettait aussi, via un système de dérogation, d'accueillir en partie un public en (ré)affiliation sociale. Les moyens alloués à cette dérogation ont été rapatriés à l'objectif 3 de la Convention RW alpha en 2011.

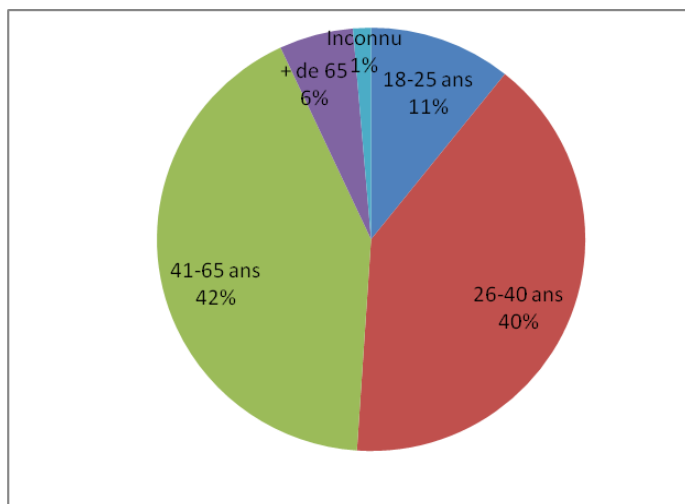
**Figure 1 : Évolution en % du nombre d'apprenants relevant de l'objectif 3 sur total des apprenants (2010 – 2014)**



<sup>12</sup> Notons que Lire et Écrire a également pu mener des actions visant un public « en (ré)affiliation sociale », c'est-à-dire non éligible pour les financements ISP et non travailleurs, notamment dans le cadre des axes 1 et 4 des Plans de cohésion sociale, qui sont organisés à échelle communale en Wallonie et n'ont pas établi de critères d'éligibilité des publics.

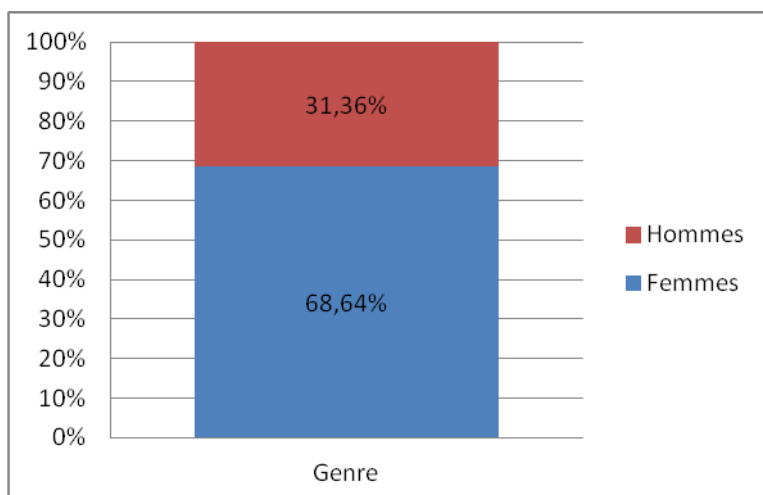
Les chiffres indiqués dans ce rapport ne reprennent que les personnes financées par l'objectif 3 de la Convention RW alpha, tandis que les chiffres présentés dans le tableau de bord 2014 (688 personnes, 59.884,5 heures) concernent l'ensemble des personnes identifiées par Lire et Écrire comme étant dans un processus de (ré)affiliation sociale, tous financements confondus.

**Figure 2 : Répartition du public relevant de l'objectif 3 par catégories d'âge en 2014**



71 personnes se situent dans la catégorie des moins de 25 ans, soit 11 % du public visé ; 266 personnes se situent dans la catégorie des 26 à 40 ans, soit 40 % du public ; 277 personnes se situent dans la catégorie des 41 à 65 ans, soit 42 % du public ; et 37 personnes se situent dans la catégorie des plus de 65 ans, soit 6 % du public. Pour 9 apprenants, l'âge est inconnu. Cette répartition des âges est globalement similaire à celle de l'ensemble des apprenants<sup>13</sup>.

**Figure 3 : Répartition par genre du public relevant de l'objectif 3 en 2014**

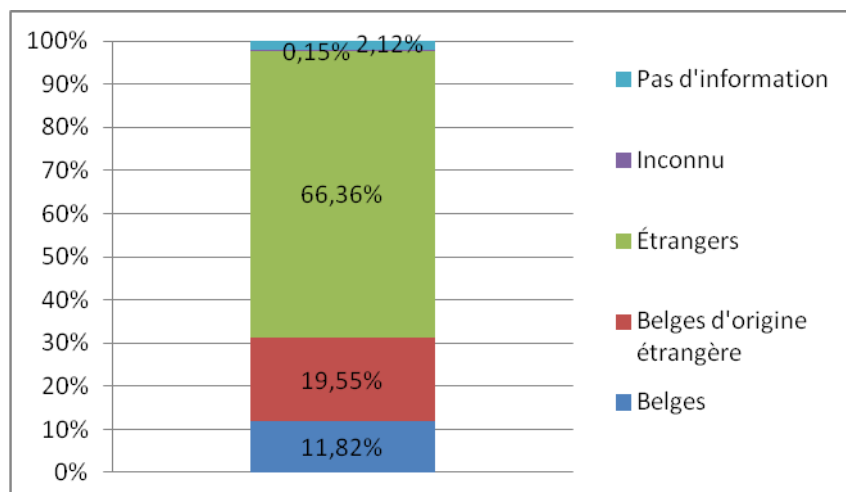


Parmi les apprenants pris en charge par le 3<sup>ème</sup> objectif de la convention, 453 personnes sont des femmes (68,6 %) et 207 sont des hommes (31,4 %).

La proportion de femmes par rapport à celle des hommes est donc pour ce public relativement plus importante que dans l'ensemble des apprenants inscrits chez Lire et Écrire en Wallonie en 2014 (58 % de femmes et 42 % d'hommes).

<sup>13</sup> Dans l'ensemble des apprenants inscrits en formation à Lire et Écrire, en Wallonie, en 2014, 9,7% ont moins de 25 ans, 43,5% ont entre 25 et 40 ans, 44,7 % ont entre 41 et 65 ans, et 1,7% ont plus de 65 ans.

Figure 4 : Répartition du public relevant de l'objectif 3 entre Belges, Belges d'origine étrangère, Étrangers, inconnus en 2014

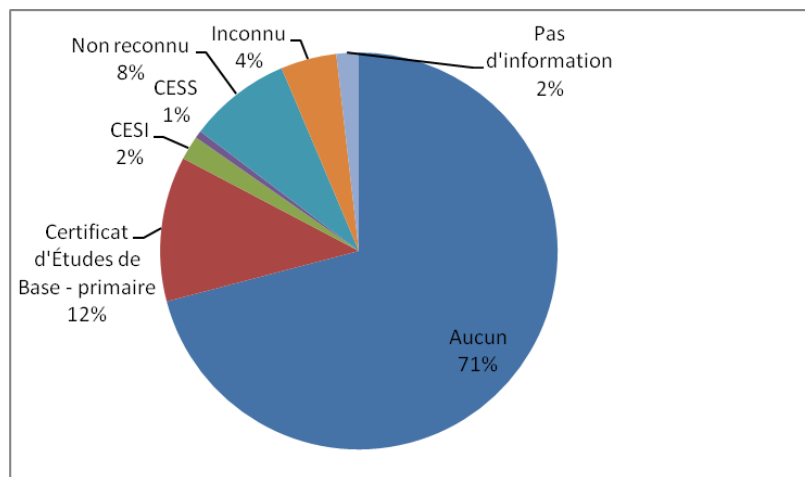


En ce qui concerne la nationalité des apprenants, on observe que parmi le public inscrit dans le cadre de l'objectif 3 de la Convention,

- 78 apprenants (11,82 %) sont belges ;
- 129 apprenants (19,55 %) sont belges d'origine étrangère ;
- 438 apprenants (66,36 %) sont de nationalité étrangère ;
- et pour 15 apprenants (2,27 %) la nationalité est inconnue ou nous ne disposons pas de l'information.

La proportion de personnes étrangères est donc plus importante que lorsqu'on considère l'ensemble des personnes inscrites en Wallonie chez Lire et Écrire en 2014, tous financements confondus (21 % de Belges, 23 % de Belges d'origine étrangère, et 54 % d'étrangers).

Figure 5 : Répartition par niveau de diplôme en 2014



Enfin, concernant le niveau de diplôme, 468 personnes sont sans diplôme, 78 personnes ont au maximum le CEB, et 17 personnes ont un diplôme plus élevé que le CEB, sans en maîtriser les compétences. Ces proportions sont similaires à celles observées pour l'ensemble des apprenants inscrits à Lire et Écrire, en Wallonie, en 2014.

### Actions d'accompagnement méthodologique en lien avec la formation des publics en (ré)affiliation sociale

De manière générale, les actions d'accompagnement méthodologique visent à assurer la mise en œuvre de formations de qualité, un encadrement adéquat des apprenants et des pédagogies adaptées. Elles permettent aux personnes qui en bénéficient de s'informer et de se former sur le public rencontré, les méthodologies et les pédagogies utilisées par Lire et Écrire. Pour les coordinateurs pédagogiques, elles

permettent de rester au fait des réalités de terrain et d'identifier les difficultés potentiellement rencontrées par les formateurs ou animateurs.

En 2014, 117 travailleurs et bénévoles de Lire et Écrire ont bénéficié d'actions d'accompagnement méthodologique en lien avec la formation des publics en (ré)affiliation sociale.

Notons qu'il ne serait pas correct de rapporter le nombre de travailleurs accompagnés au nombre d'apprenants couverts par l'objectif 3, pour chercher à établir une moyenne du nombre d'apprenants encadrés par un formateur. En effet, tous les travailleurs bénéficiant de ces actions d'accompagnement méthodologique n'ont pas une fonction de formateur – certains sont agents d'accueil, coordinateurs pédagogiques, etc. Par ailleurs, de nombreux formateurs encadrent des groupes de formation mixtes en termes de profils des apprenants. Et un autre paramètre encore à prendre en compte est qu'un certain nombre de groupes sont encadrés par deux formateurs – souvent un salarié et un bénévole.

## OBJECTIF 4

Enfin, l'objectif 4 concerne les actions d'alphabétisation visant spécifiquement le public travailleur. Ces actions sont de trois types :

- a. Sensibilisation et partenariats – et plus précisément recherche, en coopération avec les fonds sectoriels et partenaires sociaux, des conditions nécessaires à l'expression par les travailleurs salariés de leurs difficultés en matière d'alpha ainsi qu'à l'adaptation des modes et moyens de formation.
- b. Développement d'un travail de première ligne consistant à identifier les besoins des travailleurs et mettre en place les formations qui y répondent ;
- c. Développement d'un travail de deuxième ligne consistant à mettre en place l'accompagnement pédagogique et méthodologique des formateurs salariés ou bénévoles de Lire et Écrire qui sont en contact avec un public composé de travailleurs.

### Actions de sensibilisation et partenariat

Les actions de sensibilisation menées dans le cadre de l'« alpha travailleur » visent à :

- repositionner auprès des organisations syndicales l'alphabétisation comme un outil d'émancipation sociale, liée aux enjeux de lutte collective et de changement social portés par ces organisations ;
- développer des partenariats avec les fonds sectoriels afin de renforcer la possibilité de se former dans le cadre du travail<sup>14</sup>, dans l'ensemble des secteurs où des travailleurs sont susceptibles d'être en difficulté de lecture et d'écriture ;

Le développement de partenariats avec les fonds sectoriels était mené, jusqu'en 2013, dans le cadre d'une stratégie globale et collective, avec des actions coordonnées entre l'ensemble des Régionales. En 2014, avec l'accord du comité d'accompagnement de la Convention, aucune action n'a toutefois été réalisée en lien avec cet objectif.

Au niveau de chaque Régionale individuellement ont par contre été maintenues des actions de sensibilisation vis-à-vis des partenaires du monde du travail – organisations syndicales et entreprises. Ces actions sont couvertes par l'objectif 1 de la Convention.

### Actions de formation d'un public travailleur relevant de l'objectif 4

Les actions de formation visant un public travailleur mises en œuvre en 2014 dans le cadre de l'objectif 4 ont permis de toucher directement 202 travailleurs, qui ont suivi 10.282 heures de formation (soit 8 % du total d'apprenants et 2% du total des heures de formation dispensées par Lire et Écrire)<sup>15</sup>.

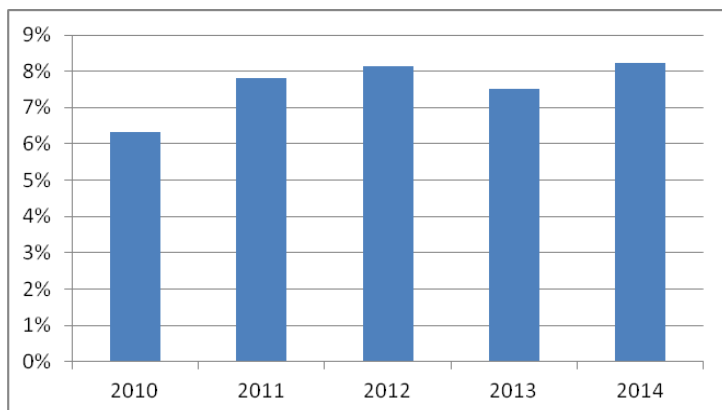
Le nombre d'apprenants inscrits dans le cadre des conventions ou volets de convention « alpha travailleur » de la Région wallonne a connu une hausse constante entre 2009 et 2012. Il a ensuite légèrement baissé en

<sup>14</sup> Lire et Écrire se positionne en effet en faveur de l'inscription de la formation en alphabétisation dans les formations d'entreprises ou sectorielles afin d'encourager la mise en place de telles formations pendant les heures de travail avec maintien du salaire et sans surcharge de travail. C'est ce à quoi nous faisons référence quand nous parlons de « formation en entreprise ».

<sup>15</sup> Les chiffres indiqués dans ce rapport ne reprennent que les personnes couvertes par l'objectif 4 de la Convention RW alpha, tandis que les chiffres présentés dans le tableau de bord 2014 (223 personnes, 11.870,5 heures) concernent l'ensemble apprenants travailleurs, tous financements confondus.

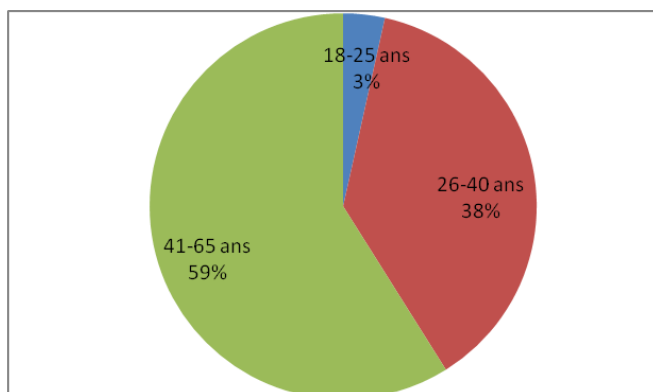
2013 et est à nouveau remonté en 2014<sup>16</sup>. La proportion de travailleurs parmi le total des apprenants reste cependant globalement stable.

**Figure 6 : Évolution en % du nombre d'apprenants relevant de l'objectif 4 sur total des apprenants (2010 – 2014)**



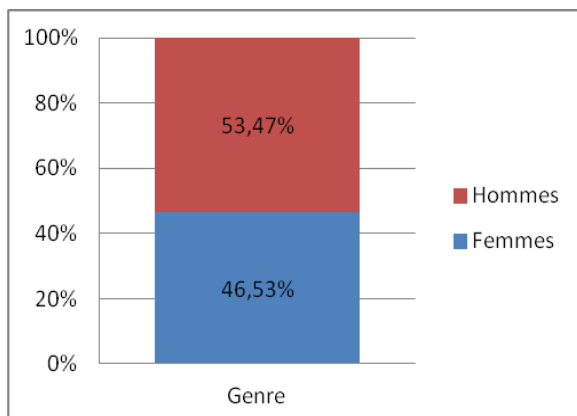
Le nombre d'apprenants travailleurs reste globalement très limité alors que l'on estime à 51% le pourcentage de travailleurs parmi la population illettrée, sur base d'extrapolations des données récoltées en 2011 en France par l'étude de l'agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI).

**Figure 7 : Répartition du public relevant de l'objectif 4 par catégories d'âge en 2014**



La majorité des travailleurs se situent soit dans la tranche des 26-40 ans (76 apprenants), soit dans la tranche des 41-65 ans (119 apprenants). On note que ce public est donc relativement plus âgé que le public de l'objectif 3 ainsi que par rapport à l'ensemble des apprenants<sup>17</sup>.

**Figure 8 : Répartition par genre du public relevant de l'objectif 4 en 2014**



<sup>16</sup> Ce nombre est passé de 143 en 2009 à 163 en 2010, 198 en 2011, 216 en 2012, puis 194 en 2013.

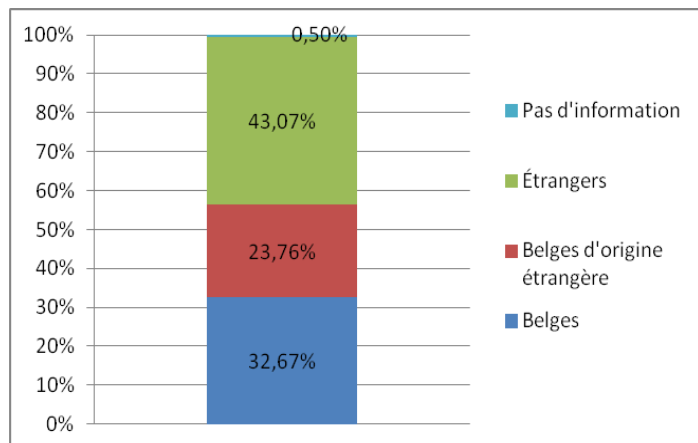
<sup>17</sup> Pour rappel, Dans l'ensemble des apprenants inscrits en formation à Lire et Écrire, en Wallonie, en 2014, 9,7% ont moins de 25 ans, 43,5% ont entre 25 et 40 ans, 44,7 % ont entre 41 et 65 ans, et 1,7% ont plus de 65 ans.



108 personnes sont des hommes et 94 personnes sont des femmes.

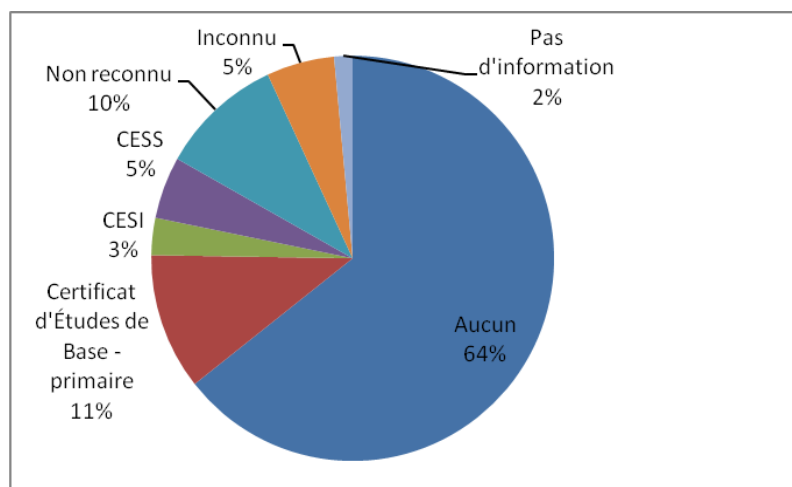
Cette répartition témoigne d'une différence avec le public de l'objectif 3, parmi lequel on relevait une majorité de femmes. La proportion d'hommes parmi les apprenants travailleurs est également un peu plus élevée que dans l'ensemble des apprenants (58% de femmes et 42% d'hommes).

**Figure 9 : Répartition du public relevant de l'objectif 4 entre Belges, Belges d'origine étrangère, et étrangers en 2014**



En ce qui concerne la nationalité, 87 apprenants travailleurs sont des personnes étrangères, 66 personnes sont belges, et 48 personnes sont belges d'origine étrangère. La proportion de personnes belges est donc plus élevée parmi le public de l'objectif 4 comparé au public de l'objectif 3, ainsi qu'à l'ensemble des apprenants.

**Figure 10 : Répartition par niveau de diplôme en 2014**



Enfin, concernant le niveau de diplôme, 130 personnes sont sans diplôme, 22 personnes ont au maximum le CEB, et 16 personnes ont un diplôme plus élevé que le CEB (CESI et CESS), sans en maîtriser les compétences.

#### *Démarche individuelle et démarche conventionnée avec l'employeur*

Deux principaux types de démarches existent pour les travailleurs qui souhaitent s'inscrire dans une formation en alphabétisation :

- s'inscrire en dehors du cadre du travail, sans en informer son employeur, dans un dispositif dit « classique » : celui-ci est organisé soit en journée, soit en soirée ou le weekend, et s'adresse exclusivement à un public travailleur, ou est ouvert à différentes catégories de publics.
- s'inscrire dans une formation dans le cadre du travail, c'est-à-dire en concertation avec son employeur : cela se fait soit via le Congé éducation payé (voir point spécifique ci-après), soit dans le cadre d'une formation dite « en entreprise » – un groupe de formation est alors mis en place via le monde de l'entreprise, et se déroule (partiellement ou entièrement) pendant le temps de travail,

sans perte de salaire ni surcroît de travail, soit sur le lieu de travail, soit dans la Régionale de Lire et Écrire.

### *Congé Education Payé*

Le Congé Education Payé (CEP) permet aux travailleurs du secteur privé qui le désirent d'entrer en formation soit pendant, soit hors de leur temps de travail avec récupération des heures de formation, tout en bénéficiant du maintien de leur salaire, sans que l'employeur ne puisse s'y opposer (selon certaines conditions liées à leur contrat de travail). En Wallonie, Lire et Écrire a obtenu la reconnaissance de sa formation dans le cadre du CEP en 2003.

Sur la période 2014-2015, dans les Régionales wallonnes de Lire et Écrire, 19 apprenants travailleurs ont bénéficié du CEP dans le cadre de leur formation en alphabétisation.

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. En 2014-2015, le nombre de bénéficiaires du CEP est à nouveau en hausse.

**Tableau 2 : 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
Nombre d'apprenants ayant bénéficié du CEP :	14	10	5	3	10	16	24	38	11	19

### **Actions d'accompagnement méthodologique en lien avec la formation du public travailleur**

En matière d'accompagnement méthodologique, 72 travailleurs de Lire et Écrire ont bénéficié d'un accompagnement méthodologique en lien avec la formation des travailleurs en 2014.

Tout comme pour les actions d'accompagnement méthodologique développées dans le cadre de l'objectif 3, il convient de souligner que les travailleurs en bénéficiant ne sont pas forcément tous formateurs ; que de nombreux formateurs encadrent des groupes mixtes d'apprenants en termes de profil ; et que plusieurs groupes sont encadrés par deux formateurs. Il ne serait donc pas correct de rapporter le nombre de travailleurs accompagnés au nombre d'apprenants couverts par l'objectif 4.

## PARTIE II : Focus sur des actions concrètes réalisées par les 8 Régionales wallonnes de LEE en 2014

Cette partie présente plus en détails, et porte un regard analytique sur une action ou une stratégie d'action mise en œuvre en 2014 par chaque Régionale, dans le cadre de la Convention RW alpha.

Ce panorama vise à illustrer de manière plus approfondie les types d'actions menées, mais aussi la diversité des actions d'alphabétisation, et l'importance des variables contextuelles propres aux différents territoires couverts par les Régionales dans le choix des actions et stratégies privilégiées. Les contextes dans lesquels les Régionales déclinent leurs actions diffèrent en effet considérablement, ce qui explique pourquoi elles ne mènent pas des actions standardisées mais ont bien développé des priorités tenant compte du bassin socioéconomique et de ses impacts sur les populations, de l'offre de formation en alphabétisation déjà développée sur le territoire et du paysage institutionnel et politique de leur région, mais aussi des opportunités de développement partenarial et de l'implication des pouvoirs politiques locaux.

Rappelons toutefois que les 8 Régionales mènent chacune plusieurs actions en lien avec chacun des 4 objectifs de la Convention. Ces focus ne sont donc pas représentatifs de l'ensemble de leurs actions dans le cadre de la Convention, mais présentent à chaque fois un « zoom » sur un type d'action spécifique.

### Lire et Écrire Brabant wallon : formation et accompagnement des bénévoles

#### A. Contexte

Le Brabant wallon s'étend d'ouest en est sur près de 100 kilomètres contre une vingtaine de kilomètres seulement du Nord au Sud. La province ne comprend pas de pôle d'attraction unique et bien défini, elle est souvent identifiée comme une province périurbaine polarisée par Bruxelles. Composée de 27 communes, elle peut être divisée en 4 zones distinctes :

- L'Ouest et son histoire industrielle (axe Rebecq – Tubize / Clabecq – Braine-le-Château – Ittre), aujourd'hui en phase de reconversion.
- Le Centre-Ouest, principalement résidentiel (axe Nivelles – Waterloo – Braine-l'Alleud), singularisé par ses voies de communication aisées vers Bruxelles et une population au revenu moyen plus élevé.
- Le Centre-Est, rayonnant autour d'Ottignies-LLN, avec ses pôles universitaire et scientifiques.
- L'Est, essentiellement rural et résidentiel, avec l'arrivée d'une population relativement aisée qui s'éloigne des grandes villes (axe Jodoigne – Perwez).

Le Brabant wallon a la particularité de concentrer une population aisée. Son PIB par habitant, le plus élevé de la Wallonie, se situe à 119,2% de la moyenne européenne. Néanmoins, derrière l'apparente uniformisation d'une province riche, se cachent d'autres réalités : celles d'un territoire étendu d'Est en Ouest, en partie polarisé par Bruxelles, à la mobilité compliquée et inégale, à la précarité cachée et dont les nombres de personnes exclues du chômage, bénéficiaires du RIS (Revenu d'intégration sociale) et de chômeurs de longue durée avec ou sans allocations sont en augmentation<sup>18</sup>.

Les écarts de revenus entre habitants d'une même commune, ainsi qu'entre les communes, sont importants. Le contexte "cossu" du Brabant wallon génère une violence symbolique qui incite les personnes en situation précaire et/ou d'exclusion à se rendre invisibles, à ne pas exister dans l'espace public, et qui augmente chez elles le sentiment de honte de ne pas être comme tout le monde (ceux qui sont les plus visibles).

La mobilité n'est par ailleurs pas aisée. Il est plus facile de se déplacer vers Bruxelles qu'à l'intérieur de la province (les transports publics étant principalement orientés vers la capitale). Les communes les mieux

<sup>18</sup> Sur les 250 000 personnes en âge de travailler, environ 150 000 (60 %) travaillent effectivement (emploi salarié, indépendant). Au niveau des bénéficiaires du revenu d'intégration sociale octroyé par les CPAS, de 2004 à 2010, on constate une hausse de 96% : en 2004, ils étaient 1838 bénéficiaires ; en 2010, ce chiffre a quasiment doublé pour atteindre 3615 personnes. 18% des habitants déclarent moins de 10 000 € de revenus.

desservies en transports en commun sont les plus peuplées, tandis que le problème de mobilité est essentiellement le fait des communes rurales. D'où l'hypothèse que la frange aisée de la population aurait peu de mal à se déplacer, puisque motorisée et/ou proche de moyens de communication, alors que la frange moins aisée serait doublement défavorisée : non motorisée (par manque de moyens) et mal desservie par les transports publics. Cette composante géographique et de mobilité induit, dans le chef de la population la plus fragilisée, une difficulté supplémentaire pour accéder à la formation et à l'emploi.

Les caractéristiques géographiques, économiques et sociales de la province impliquent que le public de Lire et Écrire Brabant wallon est très dispersé. Il est donc inévitablement plus difficile à identifier, atteindre et mobiliser. Pour pallier la difficulté de mobilité des apprenants, la Régionale tente de couvrir au mieux la province, de manière complémentaire à l'offre de formation d'une dizaine d'autres opérateurs alpha, via une offre de formation très décentralisée. Celle-ci a pu être mise sur pied grâce à des partenariats avec des administrations locales, des centres culturels ou d'autres associations, mais aussi grâce à l'implication de nombreux bénévoles.

Le bénévolat constitue l'un des fondements de l'association. Lire et Écrire Brabant wallon a en effet été créé en 1988 à l'initiative de bénévoles. Aujourd'hui encore, ceux-ci sont largement représentés non seulement au sein de l'équipe (35 bénévoles, principalement dans les fonctions de formateurs), mais aussi dans le conseil d'administration et l'assemblée générale. La dimension militante du bénévolat est chère à l'association, et par ailleurs, la présence de formateurs bénévoles permet d'élargir l'offre de formation, en cohérence avec le besoin et la volonté de décentraliser l'action au maximum, afin de développer une offre accessible à toutes les personnes qui en ont besoin.

Lire et Écrire Brabant wallon est cependant soucieuse de développer une offre de formation qui soit de même qualité et fondée sur les valeurs et principes de l'éducation permanente, qu'elle soit donnée par des formateurs salariés ou des formateurs bénévoles. C'est pourquoi, elle a défini des orientations précises et mis en place une série d'actions afin d'accompagner, former et coordonner au mieux ces derniers.

## **B. Actions réalisées**

L'accompagnement et la formation des bénévoles a pris différentes formes au fil des années, en fonction du contexte et des ressources disponibles pour les développer. Depuis 2013, une attention particulière y est portée. La stratégie et les actions mises en place pour accompagner au mieux les bénévoles ont été définies sur base de plusieurs axes.

- L'un de ces axes consiste à valoriser, renforcer et développer les compétences des personnes en leur proposant un programme de formation continuée, mais aussi un soutien pédagogique régulier.
- Un autre axe consiste à favoriser les échanges et les synergies entre bénévoles, mais aussi avec les personnes salariées de l'équipe, en favorisant le travail en binômes (un bénévole encadre un groupe en collaboration avec un salarié) ; des temps de rencontres et d'échanges sur diverses thématiques et problématiques sont par ailleurs proposés ponctuellement.
- L'accompagnement des bénévoles implique aussi de les informer et les former concernant les formalités administratives qui font inévitablement partie du travail à Lire et Écrire et qui sont liées aux exigences des pouvoirs subsidiant en lien avec le financement des actions (fiches d'inscription, feuilles de présence, rapports d'activités, ...).
- Enfin, il s'agit de bien informer et sensibiliser d'emblée les candidats bénévoles à la philosophie et au projet du mouvement Lire et Écrire, afin qu'ils s'engagent dans l'association « en toute connaissance de cause », et en s'assurant de leur adhésion aux valeurs et fondements de Lire et Écrire.

### ***Stratégie et actions mises en place avant 2014***

Jusqu'en 2013, l'accompagnement des bénévoles était de la responsabilité de deux personnes exerçant la fonction de coordinateurs des bénévoles, chacune à mi-temps. Cela impliquait d'offrir un soutien pédagogique et méthodologique plus ou moins régulier, en fonction des besoins et demandes des bénévoles. En 2013, l'un des deux coordinateurs ayant quitté la fonction, le mode de fonctionnement a été repensé, la charge de travail étant trop lourde et pratiquement compliquée (notamment pour des questions de configuration géographique) pour une seule personne à mi-temps.

Parallèlement, en 2013 également, une réflexion a été menée sur la configuration de la province et la meilleure manière d'y développer et organiser l'offre de formation. Trois zones ont été distinguées, sur base de caractéristiques socio-économiques et liées à la mobilité<sup>19</sup>.

Pour chaque zone, un travailleur salarié a été identifié pour remplir le rôle de référent auprès des bénévoles de la zone. Trois salariés ont donc vu une partie de leur temps de travail libéré pour cette mission d'accompagnement et de coordination. Celle-ci consistait principalement à :

- organiser régulièrement des réunions de zone, rassemblant tous les formateurs, pour échanger sur les pratiques, partager les difficultés rencontrées, et relayer les informations données en réunions d'équipe, auxquelles les bénévoles ne participent pas ;
- répondre aux demandes et sollicitations des bénévoles par échanges de mails ou par téléphone ;
- rassembler des outils pédagogiques et méthodologiques pour les transmettre aux bénévoles, notamment sur base de demandes spécifiques ;
- et accompagner ponctuellement les bénévoles sur place, dans le cadre de la formation, notamment lorsqu'ils débutent.

### **En 2014**

L'ensemble de l'équipe, bénévoles comme salariés, s'est montré satisfait du système des référents. Cependant, à partir de juin 2014, l'une des trois personnes référentes a cessé d'assumer cette fonction, suite à sa nomination au poste de coordinatrice pédagogique. Ce poste a en effet été créé suite à la demande d'un plus grand soutien pédagogique, émise par l'ensemble des formateurs. Une seconde référente a par ailleurs exprimé son souhait de reprendre sa fonction de formatrice à temps plein.

Au second semestre 2014, un seul travailleur a donc continué d'assurer la fonction de référent, pour la zone Est, tandis que l'accompagnement des bénévoles des deux autres zones a été repris par la coordinatrice pédagogique nouvellement nommée.

Parallèlement, une formation de formateurs, adressée aux formateurs salariés et bénévoles, a été remise sur pied, alors qu'il n'y en avait plus eu depuis 2011. Celle-ci s'est étalée sur 13 journées, entre juin 2014 et mars 2015, se voulant couvrir à la fois des questions pédagogiques et méthodologiques (y compris le test de positionnement de Lire et Écrire), mais également des questions idéologiques et politiques (le Mouvement Lire et Écrire, ses valeurs, son projet, sa position par rapport à différentes politiques, ce qu'implique travailler chez Lire et Écrire), ainsi que tout ce qui a trait à l'organisation pratique des formations et leur suivi en termes administratifs.

L'ensemble des nouveaux formateurs, ainsi que les anciens formateurs qui n'avaient pas suivi une telle formation préalablement, ont participé à ces 13 journées. Les autres travailleurs y étaient également conviés, s'ils le souhaitaient.

La formation a été très positivement accueillie par les travailleurs, qui sont généralement en demande d'outils et d'information en lien avec les différents champs mentionnés. Par ailleurs, la formation, du fait de son étendue sur une dizaine de jours, permet aux personnes qui y participent d'apprendre à se connaître entre elles, ce qui facilite les collaborations par la suite, et permet aux bénévoles de ne pas se sentir isolés mais bien membres d'une équipe. L'assurance de pouvoir s'appuyer les uns sur les autres est un soutien important pour ces bénévoles. Au vu de ces éléments positifs, la formation devrait être réorganisée chaque année.

Après l'avoir suivie, les nouveaux formateurs bénévoles bénéficient d'une période de deux mois de tutorat, avec un formateur salarié, avant de prendre en charge un groupe, en binôme avec un formateur salarié.

En plus de l'accompagnement du référent et de la coordinatrice pédagogique, et de la formation de formateurs, l'accompagnement des bénévoles s'est également traduit en 2014 par des réunions ponctuelles de debriefing avec les agents d'accueil et d'orientation de l'équipe, afin d'aborder des questions liées au suivi psycho-socio-professionnel des apprenants. Et les formateurs bénévoles ont également suivi des journées de formation plus spécifiques et ponctuelles, à titre individuel et en accord avec la coordinatrice pédagogique.

---

<sup>19</sup> Ce découpage a par la suite été redéfini en quatre zones, telles qu'elles sont présentées dans la partie introductive de ce focus.

## **C. Analyse et perspectives**

Le bénévolat constitue une véritable richesse, de par les valeurs de solidarité qu'il véhicule. Et les bénévoles sont une ressource cruciale permettant d'élargir l'offre de formation, et de l'organiser au plus près des personnes qui en ont besoin.

### ***Le coût du bénévolat***

Les bénévoles ne peuvent toutefois pas être assimilés à une main d'œuvre gratuite. Leur contribution, aussi précieuse et louable soit-elle, implique un coût, qui se manifeste de différentes manières.

#### *- L'organisation et la coordination*

Les bénévoles permettent de fonctionner de manière décentralisée, afin de proposer une offre de formation au plus près des personnes, accessible à toutes celles qui en ont besoin. Mais cela implique un important travail d'organisation et de coordination, pour établir les horaires, assurer la gestion des différents locaux, planifier les temps d'échanges pédagogiques et le suivi de chaque bénévole, ... Ce travail représente une charge importante et récurrente en termes administratifs.

#### *- L'accompagnement*

Par ailleurs, l'objectif étant d'offrir une alphabétisation d'égale qualité dans toute la province, que les groupes soient encadrés par des salariés ou des bénévoles, l'accompagnement et la formation des travailleurs bénévoles est essentielle, au même titre que celle des salariés. Ces missions impliquent des ressources importantes pour organiser les formations de formateurs et un soutien pédagogique régulier. C'est en effet une partie significative du temps de travail de trois travailleurs, désignés référents, puis d'un référent et de la coordinatrice pédagogique, qui a été allouée expressément à ces missions. Ce temps doit ainsi être suffisamment important pour couvrir notamment la préparation de la formation, la formation elle-même, la recherche d'outils, le suivi et la réponse aux sollicitations des bénévoles, les périodes de tutorat, ou encore la remise en contexte et l'explication des formalités administratives qui doivent être remplies pour garantir la pérennité des actions.

Ce travail d'accompagnement demande d'autant plus de flexibilité de la part des référents ou de la coordinatrice pédagogique, lorsqu'il concerne des formateurs bénévoles, parce que ceux-ci les sollicitent parfois en dehors des horaires de travail classiques, étant donné que leur engagement ne s'inscrit pas toujours dans un horaire de travail en journée classique.

Par ailleurs, l'accompagnement des bénévoles se concrétise également dans le travail en binôme, entre un bénévole et un salarié. Ce mode de fonctionnement a du sens, non seulement pour les apprenants, qui sont ainsi confrontés à différentes manières d'aborder la formation, mais aussi pour les formateurs, parce qu'il permet notamment aux bénévoles de recevoir de leur collègue des informations qui sont données en réunions d'équipes ou dans les carrefours pédagogiques qui réunissent mensuellement les formateurs salariés – et auxquels les bénévoles ne participent pas, sauf exception. Le travail en tandem offre par ailleurs une dynamique constructive pour la préparation de la formation, puisque celle-ci se fait à partir d'un échange de points de vue et d'idées qui est riche et soutenant. Cependant, à nouveau, ce type de fonctionnement implique nécessairement un temps de coordination qui est important pour articuler au mieux les contenus de formation.

#### *- Les frais de déplacements et de formation*

Enfin, le remboursement des frais de déplacements, des frais liés aux formations ponctuelles suivies par les formateurs bénévoles, ou aux outils pédagogiques qui sont mis à leur disposition représentent encore un autre coût.

### ***Cohérence entre les motivations des bénévoles et les finalités de l'association : pas toujours une évidence***

Au-delà des coûts en termes financiers et de ressources humaines, le fait de travailler avec des bénévoles engendre un travail important de sensibilisation, afin que l'action des bénévoles s'inscrive en cohérence avec les finalités de l'association, ce qui n'est pas toujours d'emblée le cas.

Les personnes qui se présentent à Lire et Écrire Brabant wallon pour devenir bénévoles envisagent souvent a priori l'alphabétisation comme un processus d'apprentissages linguistiques avant tout. Or, si les

apprentissages linguistiques font bien partie des objectifs, ils ne sont, pour la Régionale comme pour l'ensemble du Mouvement Lire et Écrire, pas des finalités en soi. Les apprenants apprennent à lire, écrire, calculer, pour ... toute une série de buts qui leur appartiennent, qui sont bien définis dans une perspective de participation et d'émancipation. Tout cela s'inscrit dans une finalité qui est de tendre vers une société plus équitable. C'est donc bien avant tout en tant qu'association faisant partie d'un mouvement visant un changement social et sociétal, que Lire et Écrire Brabant wallon souhaite être identifiée par les bénévoles qui s'engagent à y travailler. Cela ne peut se faire sans un travail important de sensibilisation qui passe par la formation de formateurs, mais aussi par toutes les actions qui forment l'accompagnement des bénévoles tout au long de leur engagement.

L'adhésion des personnes à cette vision est importante, y compris au niveau pédagogique, puisque les méthodes qui sont utilisées dans le cadre de la formation s'inscrivent bien dans cette perspective d'émancipation et de changement social et sociétal. La pédagogie est ainsi très différente des méthodes scolaires traditionnelles, puisqu'elle s'inscrit dans une optique non seulement de compréhension, mais aussi de développement d'une conscience critique par rapport à la société et de co-construction.

Avec les nouvelles actions mises en place ces dernières années pour l'accueil et l'accompagnement des bénévoles, notamment la formation de formateurs qui doit être suivie par tout candidat bénévole, ceux-ci sont très rapidement « informés » du cadre dans lequel ils s'engagent s'ils décident de travailler à Lire et Écrire. Cela leur permet de poser ce choix en toute conscience, ou au contraire de ne pas s'engager s'ils n'adhèrent pas entièrement à ce cadre. Au-delà des valeurs, ce cadre concerne aussi les formalités administratives pour lesquelles l'ensemble des formateurs, qu'ils soient salariés ou bénévoles, sont sollicités, celles-ci étant liées aux exigences des pouvoirs subsidiant.

Des difficultés se posent en ce qui concerne certains bénévoles qui se sont engagés à Lire et Écrire Brabant wallon il y a plusieurs années, à un moment où ce cadre n'était pas clairement posé et où les valeurs du Mouvement étaient moins affirmées – la perspective étant alors prioritairement d'élargir l'offre de formation grâce à l'engagement de bénévoles. Certains de ces « anciens bénévoles » se sont positionnés en marge de la vision et des finalités de Lire et Écrire, lorsque celles-ci ont été réitérées ces dernières années. Cela a mené à de grandes difficultés, lorsque les positions de l'association et de ces bénévoles s'avéraient en contradiction. Lire et Écrire Brabant wallon a alors mis fin à certaines collaborations. Si une telle décision est très difficile à prendre, particulièrement lorsqu'elle concerne des personnes engagées bénévolement, elle permet cependant de garantir la cohérence des actions en lien avec les principes et valeurs défendus par Lire et Écrire.

### ***Perspectives***

La présence des bénévoles est un atout indéniable pour Lire et Écrire Brabant wallon et permet une meilleure couverture de la province en offre de formation. Cependant, il n'est pas exact de croire que le bénévolat rime avec gratuité. Faire appel au bénévolat exige, comme on a pu le lire ci-dessus de veiller à un bon encadrement pédagogique par des salariés, un programme de formation de base et continuée qui représente une charge de travail non négligeable et un coût, mais également de mettre à disposition des infrastructures et du matériel adéquat ainsi que d'intervenir dans des frais de déplacements. De plus, outre le soutien pédagogique, une équipe composée de personnel salarié et bénévole nécessite également une gestion des ressources humaines particulière, une très bonne gestion de l'information, et un soutien administratif et logistique conséquent.

Cela étant, même si le coût du travail des bénévoles reste inférieur à celui des salariés, le volontariat ne doit pas remplacer le travail rémunéré. Pour toutes les raisons évoquées, on pourrait risquer à terme une déprofessionnalisation de nos actions. Ce serait d'ailleurs un retour en arrière : Lire et Écrire Brabant wallon, comme bons nombres d'associations, a été créée à l'initiative de bénévoles. D'année en année, grâce à la reconnaissance et au soutien des pouvoirs publics, elle a pu structurellement engager des salariés et donc se professionnaliser. Il faut rester vigilant à ne pas perdre ces acquis.

En conclusion, pour qu'il y ait une réelle plus-value de cette double-équipe, il faut toute une bonne organisation ... professionnelle !

Ceci étant, et au-delà de l'appui à l'association, le bénévolat enrichit aussi notre société par des relations humaines intergénérationnelles et culturelles et apportent un plus indéniable pour le vivre ensemble.



## Lire et Écrire Centre-Mons-Borinage : mise en place d'un nouveau processus d'accueil des personnes pour une meilleure connaissance des motifs d'entrée en formation

### A. Contexte

Lire et Écrire Centre-Mons-Borinage couvre la région du Centre du Hainaut ainsi que celle de Mons, avec ses entités périphériques de la Région boraine.

La Régionale participe à un groupe de travail (GT) rassemblant des représentants des 8 Régionales wallonnes de Lire et Écrire, qui aborde les problématiques liées au deuxième objectif de la Convention, c'est-à-dire l'accueil et l'orientation des publics, et l'émergence de la demande. Au cours de l'année 2014, ce GT a principalement travaillé sur la question de la dynamique motivationnelle qui pousse les personnes à vouloir entrer en formation et à poursuivre leur engagement dans cette formation.

Ce questionnement a fait écho dans la Régionale de Lire et Écrire CMB, qui y a entrevu l'occasion de retravailler ses pratiques d'accueil en portant une attention particulière aux motivations des personnes, de manière à mieux connaître les profils des personnes rencontrées, et mieux les orienter.

Un sentiment d'insatisfaction par rapport au processus d'accueil était alors ressenti. En effet, sous l'influence des exigences croissantes des pouvoirs subsidiant en termes de recueil d'informations administratives sur les personnes, dans le cadre des demandes de financement et des contrôles des actions, les pratiques se sont au fil des dernières années focalisées de plus en plus sur ces « formalités » administratives, au risque de prendre le pas sur les dimensions d'ouverture, de bienveillance et de confiance que Lire et Écrire souhaite privilégier dans le temps d'accueil. Ces dimensions apparaissent en effet cruciales pour soutenir les personnes dans leur démarche pour s'inscrire en formation, et elles passent notamment par la pleine prise en compte des souhaits et besoins qui forment le projet des personnes – de leurs motivations à entrer en formation.

Dans sa réflexion sur la dynamique motivationnelle, le GT a sollicité les équipes des Régionales pour approfondir l'analyse des motifs d'entrée en formation des personnes selon des profils bien identifiés. Pour Lire et Écrire CMB, où un travail a été réalisé sur ce sujet en juillet 2014, ce fut l'occasion de redéfinir le processus d'accueil, en le recentrant sur les personnes elles-mêmes, leurs désirs et besoins, et sur la relation à nouer avec elles.

### B. Actions réalisées

La Régionale a donc été invitée à analyser, en juillet, la dynamique motivationnelle de deux types de profils d'apprenants, sur base d'une grille de lecture proposée dans le cadre du « GT objectif 2 » par Etienne Bourgeois, spécialiste des processus d'apprentissage des adultes. L'objectif était d'identifier les buts opératoires des personnes entrant en formation (pourquoi elles veulent entrer en formation), les événements biographiques ayant une influence sur leur entrée en formation (pourquoi elles viennent à ce moment-là), leurs tensions identitaires (qui renvoient à l'image de soi), et leur sentiment de compétences. Il s'agissait également de réfléchir aux impacts de l'entrée en formation, aux facilitateurs et obstacles, ainsi qu'aux aspects liés à la sortie de formation.

L'analyse des profils a soulevé une série de questionnements et de constats, qui ont servi de base pour la modification des pratiques d'accueil, dans le sens d'une prise en compte accrue des motivations et besoins des personnes exprimant leur souhait d'entrer en formation.

Les nouvelles pratiques ont été appliquées dès le mois d'août, pour les accueils individuels des nouveaux apprenants<sup>20</sup>. Elles consistent à mener avec les personnes un entretien visant à leur présenter Lire et Écrire, ses valeurs et sa manière de fonctionner, ainsi qu'à mieux cerner leurs besoins et motivations, à travers un questionnement portant principalement sur des éléments biographiques tels que la situation familiale, le parcours de vie, le parcours professionnel et de formation. Les motivations ne sont en effet pas toujours facilement explicitées d'emblée, et la discussion permet donc de les faire émerger à travers une meilleure connaissance des personnes et la création d'une relation de confiance. Le test de positionnement et les éléments d'ordre administratifs ne sont abordés qu'en fin d'entretien, suite auquel une fiche d'analyse est

<sup>20</sup> Les accueils collectifs avaient eu lieu en juin.

complétée pour garder une trace des différentes informations recueillies, en lien avec les motifs d'entrée en formation.

L'accueil des personnes est principalement pris en charge par l'agent de guidance, mais dans le contexte du changement de pratiques et donc dans le cadre des accueils de la fin du mois d'août 2014, les formateurs ont également été impliqués dans cette mission, afin qu'ils puissent donner leur point de vue sur les apports des nouvelles pratiques mises en œuvre. Les travailleurs ont assuré cette mission seuls, excepté une nouvelle formatrice qui était en binôme avec l'agent de guidance. Elle a témoigné auprès du reste de l'équipe de l'intérêt de cette modalité, ce qui a poussé les autres travailleurs à exprimer leur souhait d'assurer les prochains accueils en duos également.

L'accueil dit « de première minute » (premier contact avec une personne souhaitant s'inscrire en formation, par téléphone ou lorsque celle-ci se présente à Lire et Écrire) a aussi été modifié, principalement au niveau organisationnel, et ce également dans le but de favoriser la mise en confiance des personnes, et une meilleure prise en compte de leurs difficultés et besoins dès le départ. Ainsi, les travailleurs qui assument cette fonction de premier accueil sont mieux informés des travailleurs vers lesquels orienter les personnes, en fonction de leurs demandes et de leur situation. Les locaux ont par ailleurs été réaménagés pour favoriser l'orientation des personnes et rendre les lieux à la fois plus chaleureux et plus confidentiels. Et une liste de partenaires (associations, organismes sociaux ou d'accompagnement professionnel ...) vers lesquels orienter les personnes en fonction de leurs besoins spécifiques (par exemple en lien avec le logement, la recherche d'emploi, ...) a été établie.

### **C. Analyse et perspectives**

Quelques mois après la mise en place des nouvelles pratiques d'accueil, l'évaluation de celles-ci s'avère globalement très positive.

#### ***L'apprenant au centre du processus***

De manière générale, l'accueil est désormais organisé dans une optique privilégiant résolument l'écoute et la relation, ce qui correspond davantage aux valeurs et principes qui constituent le fondement de Lire et Écrire. L'apprenant ou le futur apprenant est considéré et pris en compte dans sa globalité, avec ses souhaits, ses besoins, ses difficultés et sa situation particulière. D'emblée les valeurs et principes sous-tendant le projet de Lire et Écrire lui sont présentés, et notamment le fait que l'espace de formation constitue un lieu d'échanges et de co-construction, donc ouvert à l'expression et la prise de position des uns et des autres. Les personnes ont le sentiment d'être écoutées et de pouvoir s'exprimer librement, ce qui les met en confiance et facilite leur entrée en formation. Ce sentiment d'écoute et le climat bienveillant apparaissent d'autant plus importants aux yeux des personnes dans un contexte socioéconomique global où l'on ne prend plus que très rarement le temps de créer de tels liens, de prendre en compte les difficultés et besoins spécifiques des personnes, de leur donner la parole. Le simple fait d'avoir un espace d'expression devient rare et est donc saisi comme une opportunité.

Le sentiment de confiance a aussi un impact sur l'engagement en formation. Le temps d'adaptation est moins long, parce que le temps d'accueil permet de déjà établir un vrai climat de confiance en posant une série de « jalons de sécurité », qui devaient auparavant être mis en place dans le cadre des premières séances de formation. Le travail sur la définition des objectifs individuels de formation en est également facilité.

Le fait de nouer des liens avec les personnes et de clarifier les missions et le fonctionnement de Lire et Écrire dès l'accueil permet aussi aux personnes d'identifier clairement l'association dans laquelle ils s'inscrivent, alors qu'ils avaient auparavant tendance à plutôt identifier leurs formateurs référents, individuellement. Ce changement implique que les personnes prennent mieux conscience du projet global dans lequel ils s'inscrivent en se formant chez Lire et Écrire – projet visant une société plus juste à travers l'émancipation des personnes. Cela permet aussi au formateur de ne pas se sentir isolé et seul responsable des apprenants qu'il accompagne, puisque la responsabilité collective est bien accentuée à travers les nouveaux processus d'accueil.

Une meilleure connaissance de la situation des personnes dans toute sa complexité permet par ailleurs aux travailleurs de mieux comprendre certains comportements de l'apprenant, tels que des absences ou une attitude de retrait par rapport au groupe. Les différentes dimensions abordées dans le cadre de l'entretien permettent de donner du sens à ces comportements et dès lors de dépasser les idées toutes faites – « il n'est pas motivé », « il ne s'investit pas », ... Dans certains cas, la meilleure connaissance de la situation des personnes permet de déculpabiliser les formateurs, qui ont tendance à remettre en question leur

propre travail lorsqu'ils ne parviennent pas à maintenir l'engagement en formation, alors que les causes se situent la plupart du temps ailleurs.

Enfin, le fait de cerner mieux et plus rapidement les motivations des personnes permet de les orienter de manière plus adéquate à la fois au sein de Lire et Écrire, parmi les différents groupes qui correspondent à différents types de projet, mais également éventuellement auprès de partenaires en fonction des besoins et difficultés spécifiques des personnes. Au-delà, l'attention accrue pour les motivations profondes des personnes est une manière de redonner des opportunités de choix aux personnes, parce qu'on peut les orienter vers des possibles qu'ils n'envisagent pas forcément a priori, et parce qu'en leur donnant la parole, on les reconnaît responsables d'envisager par eux-mêmes les chemins qu'ils souhaitent suivre, plutôt que de leur imposer une voie toute tracée qu'ils n'ont pas choisie. Les apprenants sont considérés comme les principaux acteurs de leurs apprentissages et porteurs de projets propres, et non comme les objets d'un système qu'ils subissent et sont contraints d'intégrer.

### **Questions éthiques**

Les nouvelles pratiques d'accueil suscitent toutefois certains questionnements auprès des travailleurs, en lien avec les contenus parfois très personnels que les (futurs) apprenants livrent lors des entretiens d'accueil, et les espoirs qu'ils confient aux agents de guidance et formateurs qui les accueillent.

Étant donné le caractère fondamentalement humain du projet de Lire et Écrire, l'importance attribuée à la dimension relationnelle dans l'ensemble des missions de l'association est indispensable aux yeux des travailleurs. Les personnes qui se présentent à Lire et Écrire se trouvent, pour la majorité, dans des situations d'isolement, de précarité et/ou d'incertitudes telles qu'il apparaît nécessaire de prendre en compte l'ensemble des difficultés auxquelles elles font face pour leur permettre de s'investir en confiance dans le processus de formation, qui s'inscrit dans une perspective large d'émancipation des personnes, au-delà des apprentissages purement linguistiques. De plus, ainsi que le point précédent l'a démontré, le fait de nouer des liens et de construire une relation de confiance dès l'accueil des personnes est important tant pour les apprenants que pour les travailleurs, et est bénéfique en termes d'engagement dans la formation.

Cependant, le fait de recueillir des témoignages très personnels peut parfois s'avérer difficile à gérer pour les travailleurs. C'est notamment le cas lorsque les personnes ne peuvent, au terme de l'entretien, être inscrites en formation chez Lire et Écrire, en raison du manque de place, ou du fait que la formation ne correspond pas au projet ou au niveau de compétences des personnes. Celles-ci peuvent alors avoir le sentiment de s'être livrées « pour rien », de ne pas trouver le soutien recherché.

Par ailleurs, les agents de guidance ou formateurs qui reçoivent les récits des personnes ressentent parfois un sentiment de frustration dû à leur incapacité à pouvoir proposer des solutions pour l'ensemble des difficultés qui sont mises en avant par les personnes. Ils peuvent également ressentir un sentiment d'intrusion lorsque les informations qui leur sont communiquées sont très personnelles. Se pose alors la question : « où est la limite » ? La relation est importante à nouer, mais on ne se sent pas le droit de s'immiscer dans la vie privée des personnes. L'équilibre semble être la meilleure réponse : il s'agit d'assumer un rôle de lien social et de ressource pour les personnes, à travers de l'empathie et le tissage de liens, tout en précisant bien vis-à-vis des personnes les raisons pour lesquelles on vise à mieux connaître leur situation et leurs projets, et les limites de ce que Lire et Écrire peut proposer comme soutien. L'expérience d'accueil des personnes en binômes s'est par ailleurs avérée être un mode de fonctionnement permettant, au contraire du face à face, de ne pas donner l'impression de se trouver en situation de confiance. Les travailleurs n'ont en effet de cette manière pas à porter, seuls, l'ensemble des informations qui leur sont données. D'où le souhait des travailleurs de généraliser cette modalité de travail lors des prochains accueils.

Enfin, une autre difficulté est liée au fait que les entretiens ne sont pas consignés mot pour mot – ils font l'objet d'une fiche rédigée *a posteriori*, sur base de notes concises et des éléments dont le travailleur se souvient, l'idée étant de ne pas donner un caractère administratif à l'entretien par une prise de note systématique, et de renforcer la garantie de confidentialité des échanges en évitant d'enregistrer les propos. Cette manière de procéder implique inévitablement un certain degré de tri des informations et d'interprétation. Là encore, le travail en binôme semble intéressant, dans le sens où il permet d'avoir un « rapport » plus complet de ce qui a été rapporté dans l'entretien, et plus objectif de par le croisement des points de vue.

### ***La question de la sortie de formation***

La réflexion sur les motifs d'entrée en formation et les pratiques d'accueil des personnes s'est élargie à la question de la sortie de formation. Il est en effet apparu que des personnes qui ont parfois énormément de mal à oser « franchir la porte » de l'association, ont par la suite aussi beaucoup de mal à envisager de la quitter.

Une telle situation est liée au fait que de nombreuses personnes trouvent chez Lire et Écrire un climat de confiance, une reconnaissance de leurs compétences, un mode de fonctionnement coopératif, non compétitif qu'ils ne trouvent pas ailleurs. Ces éléments sont pour eux des moteurs et des sources de valorisation et soutien importants, qu'ils craignent de ne pas retrouver ailleurs.

Il apparaît donc important de travailler la sortie dès l'entrée en formation et tout au long de celle-ci, en définissant avec les personnes des objectifs de formation clairs et inscrits dans une certaine temporalité, même si celle-ci ne peut bien sûr être fixée de manière tout à fait précise, étant donné la multiplicité de facteurs qui peuvent l'influencer. La formation doit clairement s'inscrire dans un projet de vie, dont le passage chez Lire et Écrire ne constitue qu'un élément, et viser l'autonomie et l'émancipation des personnes. La préparation de la sortie de formation apparaît d'autant plus importante dans le contexte des politiques d'insertion socioprofessionnelle, dont les subsides permettent de financer les heures de formation d'un grand nombre d'apprenants, et qui imposent des limitations strictes en termes de nombre d'heures de formation couvertes pour un apprenant. Il s'agit d'anticiper le moment où cette limite d'heures sera atteinte, afin que l'apprenant ne se retrouve pas démuné du jour au lendemain, parce qu'il n'était pas prêt à quitter la formation.

En lien avec cette question, le travail de développement partenarial et de réseau est une mission cruciale à assurer, en vue de pouvoir orienter les personnes vers des organismes-relais, en fonction des besoins et projets, et des difficultés spécifiques auxquelles elles font face. Lire et Écrire ne peut en effet assurer toute forme de soutien qui soit en dehors de ses compétences. Il est important que les apprenants en soient conscients et qu'ils soient informés des soutiens extérieurs vers lesquels ils peuvent se tourner. Un travailleur dit responsable des filières et passerelles assume donc la mission spécifique de nouer et entretenir des contacts avec des organismes partenaires de différents secteurs, de par un travail de sensibilisation et développement partenarial. Cela permet d'avoir une mise à jour régulière des informations qui peuvent être transmises aux formateurs, agent de guidance et apprenants, concernant les ressources et soutiens existants. Le fait qu'il y ait un véritable lien entre Lire et Écrire et ces partenaires s'avère rassurant pour les apprenants, qui se sentent alors en confiance lorsqu'ils s'adressent à ces relais. Ils sont plus enclins à envisager leur sortie de formation, parce qu'ils savent qu'ils ne se retrouveront pas sans soutien, une fois partis.

Certaines personnes restent, malgré ce réseau, réticentes à sortir de formation, arguant ne pas se sentir prêtes en termes de compétences, alors que les formateurs estiment le contraire. Face à de telles situations, les agents de guidance et/ou les formateurs référents proposent de rencontrer les personnes concernées. Dans un entretien, ils tentent de mieux comprendre les raisons qui poussent ces personnes à ne pas vouloir quitter la formation, et leur rappellent que le parcours à Lire et Écrire fait partie d'un projet plus large qui implique que la formation prend fin à un moment donné. C'est aussi l'occasion de revenir sur les apprentissages réalisés par l'apprenant en fonction des objectifs qu'il s'était fixés, afin de favoriser la prise de conscience de son évolution et des opportunités vers lesquelles elle ouvre.

### ***La fonction d'agent de guidance – une identité professionnelle propre au sein de la Régionale***

En lien avec la question de la sortie de formation, comme avec les questions de motivations à entrer en formation, et les missions d'accueil et accompagnement des personnes dans leur parcours de formation, la fonction d'agent de guidance constitue à Lire et Écrire CMB, comme dans d'autres Régionales, une fonction à part entière, avec ses spécificités propres, qui se différencie de celles de formateurs ou assistant social.

Comme les développements précédents l'ont montré, les agents de guidance ont non seulement un rôle lors de la rencontre des personnes et à leur sortie de formation, mais également tout au long de leur parcours chez Lire et Écrire. Ce rôle consiste à développer une relation de confiance avec les personnes, à les informer de manière précise sur l'association et son projet, mais aussi à les accompagner dans leur parcours, en les rencontrant régulièrement, et en prenant en compte les difficultés et questionnements qui peuvent émerger à tout moment en fonction des aléas de la vie. L'agent de guidance coordonne son travail avec celui des formateurs, qui sont en première ligne pour le contact avec les apprenants, et il les soutient lorsque se posent des questions d'ordre psychosocial.

## Perspectives

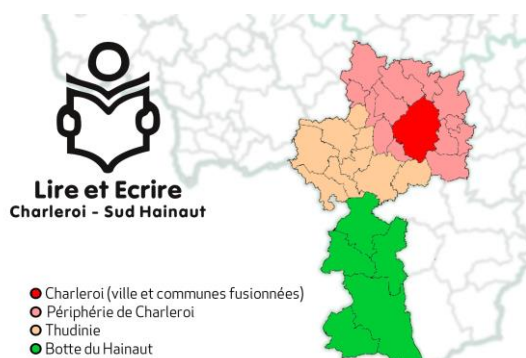
Les nouvelles pratiques d'accueil ne sont pas figées, elles évolueront certainement encore, en fonction des failles éventuelles qui sont et pourront encore être constatées dans leur mise en œuvre concrète. Mais cette évolution se maintiendra selon l'orientation qui est résolument privilégiée dans le nouveau processus, c'est-à-dire une priorité mise sur les personnes, leurs besoins et projets propres.

La réflexion sur ces pratiques et leur mise en œuvre a par ailleurs confirmé l'importance de consacrer du temps aux missions d'accueil et d'accompagnement des personnes. Le deuxième objectif de la Convention alloue pour cela des moyens qui s'avèrent indispensables. Il apparaît donc crucial de maintenir un tel soutien pour ce type d'action, et de l'étendre à l'ensemble des politiques liées à la formation, notamment aux politiques d'insertion socioprofessionnelle.

## Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut : élargissement de l'offre de formation à un public non demandeur d'emploi

### A. Contexte

#### De Charleroi ville et de la périphérie urbaine en particulier



La Régionale de Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut travaille sur les arrondissements de Charleroi, Thuin et une partie de l'arrondissement de Philippeville. Elle couvre 22 communes<sup>21</sup>. Ainsi que le montrent les indicateurs détaillés *infra*, celles-ci font face à de nombreuses difficultés socioéconomiques qui sont notamment le résultat du déclin important de l'activité industrielle qui portait autrefois la région.

Les observations de Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut, ainsi que différentes études sur l'état de la pauvreté en Belgique<sup>22</sup>, font état d'une précarité très importante dans plusieurs communes du territoire couvert par la Régionale, qui produit des effets tels qu'un degré élevé

de délinquance et le développement de zones de non-droit renforcent un grand sentiment d'insécurité.

Par ailleurs, selon la récente étude de l'IWEPS sur le bien-être<sup>23</sup>, qui considère trois grandes catégories de communes par rapport à un indicateur composite de bien-être, neuf communes de l'arrondissement de Charleroi (Aiseau-Prezles, Chapelle-lez-Herlaimont, Châtelet, Courcelles, Farciennes, Fleurus et Fontaine-l'Évêque) figurent dans le groupe C où les valeurs des indicateurs relatifs aux moyens de vie et aux relations entre personnes sont les plus faibles. Par voie de conséquence, les équilibres sociaux (la limitation des différences entre les hauts et bas revenus) sont égaux, voire supérieurs à la moyenne en Wallonie, l'harmonisation étant réalisée sur les minima.

Le grand Charleroi présente un profil similaire du point de vue des équilibres sociaux et des relations personnelles, mais montre des valeurs supérieures en ce qui concerne les moyens de vivre. Par contre, les indicateurs « cadre de vie » et « environnement » sont extrêmement bas.

<sup>21</sup> D'un côté, Charleroi et ses 15 sections – couramment appelées « le Grand Charleroi » (Couillet, Dampremy, Lodelinsart, Gilly, Gosselies, Goutroux, Jumet, Lodelinsart, Marchienne-au-Pont, Marcinelle, Monceau-sur-Sambre, Mont-sur-Marchienne, Montignies-sur-Sambre, Ransart, Roux), ainsi que 11 des 14 communes de l'arrondissement de Charleroi (Aiseau-Prezles, Chapelle-lez-Herlaimont, Châtelet, Courcelles, Farciennes, Fleurus, Fontaine-l'Évêque, Gerpennes, Les bons Villers, Montignies le tilleul, Pont à Celles). De l'autre côté, 10 des 14 communes de l'arrondissement de Thuin (Beaumont, Chimay, Erquelines, Froidchapelle, Ham sur Heure, Lobbes, Merbes le château, Momignies, Sivry Rance et Thuin, couramment regroupées sous l'appellation « Sud-Hainaut » (les communes de Beaumont, Chimay, Froidchapelle, Sivry-Rance et Momignies formant ensemble une zone spécifique dénommée « Botte du Hainaut »).

<sup>22</sup> Notamment : Pierre Marissal, Xavier May, Dayana Mesa Lombillo, Pauvreté rurale et urbaine, Rapport final (programme Agora), 2013

<sup>23</sup> IWEPS, Indice des conditions de bien-être en Wallonie – ICBE, 1er exercice - avril 2014.



Toutes les communes de la botte du Hainaut figurent dans le groupe B où l'indicateur composite prend des valeurs intermédiaires. Quelques communes entre les deux zones, ainsi qu'au nord de l'arrondissement de Charleroi, figurent dans le groupe A, celui des communes les plus favorisées.

### ***Du bassin EFE Hainaut Sud en général***

L'État des lieux socioéconomique 2014 du Forem<sup>24</sup> montre quant à lui qu'en 2013 (moyenne annuelle), il y avait 45.699 demandeurs d'emploi inoccupés (DEI) en Hainaut Sud<sup>25</sup>, soit 18.1% du total de DEI pour la Wallonie. Le taux de demande d'emploi en Hainaut-Sud est de 20,4% contre 16,3 % sur l'ensemble de la Wallonie. Parmi les 45.699 DEI, 59 % sont au plus diplômés de l'enseignement secondaire du 2<sup>ème</sup> degré. De plus, 40% de ces demandeurs d'emploi sont inoccupés depuis 2 ans et plus, n'ont pas ou peu d'expérience professionnelle et ne possèdent pas de permis de conduire.

Une autre difficulté de développement de la région est liée à l'insuffisance de l'offre de transports en commun sur le territoire couvert par Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut. Le problème ne se pose pas de la même manière dans la région du grand Charleroi et dans la botte du Hainaut. En effet, alors que cette dernière, du fait de son côté « rural », se caractérise par l'absence de liaisons entre les entités et une fréquence très faible, le problème principal des communes du grand Charleroi réside dans le fait que pour passer d'une commune à l'autre, même si les distances à vol d'oiseau sont courtes, le réseau est constitué de telle sorte qu'il faille souvent passer par ... le centre-ville ! D'où un évident allongement du temps des trajets.

En regard de ces différents éléments de contexte, les personnes en situation d'illettrisme sont particulièrement vulnérables et victimes de multiples exclusions – économique, sociale, culturelle –, entraînant souvent une marginalisation de ces personnes par rapport à la société. Parmi les personnes qui sollicitent Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut, une part significative est ainsi très éloignée de l'emploi, du fait de ces phénomènes d'exclusion et marginalisation.

Face à ce constat et dans la perspective de développer une alphabétisation de qualité pour tous, Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut organise son offre de formation de manière à ce que tous les publics puissent y accéder, qu'ils soient dans une démarche ISP ou pas. Dans cette même optique, l'offre de formation est par ailleurs définie en fonction de ce que proposent les autres opérateurs d'alpha, et en particulier la Funoc, partenaire historique de Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut. La Funoc étant bien présente dans la ville de Charleroi, avec une offre à destination des demandeurs d'emploi, la Régionale a ainsi principalement développé son offre de formation ISP dans 9 communes périphériques parmi les plus défavorisées<sup>26</sup>, à l'est et à l'ouest de Charleroi ; ces groupes sont principalement adressés aux demandeurs d'emploi, mais accueillent également des personnes qui n'en ont pas le statut.

De manière générale, Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut envisage son action avant tout selon une vision et une visée d'éducation permanente et de cohésion sociale, autant lorsqu'elle s'adresse à des personnes qui sont reconnues comme en démarche d'ISP que lorsqu'elle s'adresse à des personnes qui ne le sont pas.

## **B. Actions réalisées**

### ***Public ciblé et contexte particulier***

Le public concerné par les actions détaillées ci-après sont les personnes les plus éloignées de la formation, qui sont souvent dans une situation de grande précarité et d'exclusion sociale, voire en rupture de lien social, et qui ne sont pas orientées dans une démarche d'insertion socioprofessionnelle soit parce que celle-ci serait inopérante sans processus de (ré)affiliation sociale préalable, soit parce simplement les personnes n'en rencontrent pas les critères d'éligibilité.

Les personnes en situation d'illettrisme qui sont en rupture de lien social sont particulièrement éloignées de l'emploi, et la démarche d'entamer une formation en alphabétisation leur est rarement spontanée, pour des raisons diverses qui sont de véritables freins à l'entrée en formation :

<sup>24</sup>Etat des lieux socio-économique 2014 – Bassin de Hainaut Sud – Emploi du temps Analyse – le Forem 2014

<sup>25</sup> Le bassin de Hainaut Sud se compose de 27 communes réparties sur trois morceaux d'arrondissements (Charleroi, Thuin, Philippeville).

<sup>26</sup> Les communes couvertes figurent toutes dans le groupe C des communes de l'enquête de l'IWEPS sur les indicateurs de bien-être, c'est-à-dire les communes qui sont dans la situation la moins favorable. De ce groupe, seule la commune de Chapelle-lez-Herlaimont n'est pas couverte par une offre de formation parce qu'elle est en dehors du territoire d'action de la Régionale.

- les personnes ne se reconnaissent pas comme personnes analphabètes ou illettrées, et/ou ne sont pas au courant des possibilités de formation ;
- elles font face à d'autres priorités liées à des besoins vitaux (se nourrir, dormir, se laver) ;
- elles ne voient pas l'intérêt de se former, n'ont pas conscience que savoir lire peut, par exemple, les aider à trouver un logement, un travail, à rompre l'isolement, à exercer leurs droits, à devenir autonomes, ... ;
- elles ont une représentation scolaire de l'alphabétisation (alors que de nombreuses personnes ont vécu leur échec à l'école comme un traumatisme) ;
- elles véhiculent des sentiments de honte face à leur incapacité de lire et/ou d'écrire, et ont peur d'être stigmatisées en franchissant la porte d'un centre d'alphabétisation ;
- elles n'ont plus confiance en elles et en leurs capacités d'apprendre, ni parfois en la société ou le système qu'elle produit ;
- ...

L'entrée de ce public en formation nécessite donc un travail important de sensibilisation et d'information, et des initiatives spécifiques pour aller à la rencontre des personnes au niveau local dans leurs lieux de vie. Il s'agit de les informer mais aussi les rassurer, les encourager et les soutenir dans une démarche de (re)construction de leur projet de vie.

Sur le plan de l'infrastructure, du fait que le public est isolé et dispose de moyens très réduits de mobilité, l'action est délocalisée et s'appuie sur les ressources des partenaires au niveau local, y compris pour les locaux de formation. Les moyens mis à disposition par les pouvoirs locaux sont généralement réduits, le message du « tout à l'emploi » véhiculé par les politiques aux niveaux européen, fédéral et régional se répercutant au niveau local dans les actions et les orientations privilégiées par une grande partie des partenaires (la priorité est mise par de nombreux responsables politiques locaux comme par certaines associations sur l'augmentation de l'employabilité des personnes et l'accès à l'emploi, et partant, sur des dispositifs d'insertion socioprofessionnelle).

De plus, le problème des frais de crèche et de garderie est un élément perturbateur majeur quant au bon déroulement du processus de formation.

### **Action**

En 2014, Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut a élargi son offre de formation à destination des personnes dites en (ré)affiliation sociale à trois groupes spécifiquement orientés, et en ouvrant l'accès aux groupes qui étaient exclusivement dédiés à l'insertion socioprofessionnelle.

Le premier groupe (Aiseau-Presles) a accueilli au total 9 personnes, 5 femmes et 4 hommes. Les âges sont relativement diversifiés sans que l'on puisse dégager une tendance : 2 apprenants ont moins de 25 ans et une personne a plus de 55 ans. Les origines sont diverses (Argentine, Espagne, Egypte, Serbie) et cela s'explique par le fait que les personnes sont majoritairement envoyées par le CPAS local, partenaire principal avec le PCS et responsable de l'action ILA (initiative locale d'accueil).

Le deuxième groupe (Marchienne au Pont) a accueilli 29 personnes dans le courant de 2014 : 17 femmes et 12 hommes. L'âge le plus représenté est celui compris entre 26 et 35 ans. Viennent ensuite 7 personnes âgées entre 46 et 55 ans puis 5 personnes qui ont entre 36 et 45 ans. Les origines sont également très diversifiées tout comme les statuts. La majeure partie du groupe est d'origine marocaine (11 personnes). Viennent ensuite les ressortissants européens, espagnols ou italiens d'origine maghrébine et in fine, des personnes possédant une des nationalités suivantes : belge, algérienne, arménienne, équatorienne, iranienne, libanaise, malienne, palestinienne, roumaine, russe et somalienne. Une grande diversité donc sans explication autre que la présence du groupe sur une partie de la commune de Charleroi parmi les plus représentatives en termes d'habitants d'origines étrangères. Les statuts sont également diversifiés avec une dominante de personnes « au foyer ».

Le troisième groupe (Châtelineau) a formé 18 apprenants, 16 femmes et 2 hommes. Les nationalités sont moins diversifiées que dans les deux groupes précédents. Les Roumains sont les plus nombreux : 5 personnes. Viennent ensuite les apprenants issus des communautés marocaine (4) et turque (3), communautés qui sont habituellement très présentes dans nos groupes d'alphabétisation orale. De nouveau la majeure partie des apprenants est dite « au foyer ».

Pour les autres groupes ouverts, dits « mixtes » (ISP et RAS), la Régionale a accueilli 35 personnes en (ré)affiliation sociale – 19 femmes et 16 hommes. Les groupes concernés sont Courcelles, Fontaine-l'Évêque, Fleurus, Farciennes et Châtelet. La majorité d'entre elles sont belges (16 personnes), turcs (5



personnes) et marocains (4 personnes). Le statut le plus représentatif est celui de bénéficiaires du CPAS. On compte également 8 personnes inscrites comme demandeuses d'emploi libres mais sans allocations.

Au total, sur l'ensemble de ses groupes, Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut a accueilli 91 personnes dites en (ré)affiliation sociale en 2014, dont 45 sont entrées en formation en 2014.

### **C. Analyse et perspectives**

Au-delà du renforcement de la prise en compte des personnes illettrées et de la promotion du droit effectif à une alphabétisation de qualité pour tout adulte qui le souhaite, l'ensemble du Mouvement Lire et Écrire vise le développement de l'alphabétisation dans une perspective d'émancipation, de participation et de changement vers plus d'égalité. C'est bien dans cette perspective que la Régionale de Charleroi-Sud-Hainaut développe son action. Dans cette optique, l'accès à l'emploi n'est pas une fin en soi. C'est un moyen comme un autre de s'émanciper, participer à la société, avoir les ressources nécessaires à son bien-être, ...

Or, l'emploi est aujourd'hui largement considéré par les politiques comme le meilleur moyen de lutter contre la pauvreté. Mais dans un contexte où l'emploi fait défaut, les mesures d'activation (basées sur les principes de responsabilité individuelle, contractualisation, certification et contrôle) qui découlent de cette vision, et dont l'application par le demandeur d'emploi est bien souvent évaluée de manière arbitraire, pénalisent au premier chef les personnes en difficultés de lecture et d'écriture qui sont, faut-il le rappeler, parmi les plus éloignées de l'emploi. Elles se focalisent par ailleurs sur l'emploi, dans une perspective principalement axée sur la dimension économique, au détriment d'une vision axée avant tout sur l'humain, son épanouissement et son émancipation, ainsi que sur la cohésion sociale. Enfin, ces mesures prônent l'employabilité tout en limitant fortement les moyens destinés à développer les actions d'accroche<sup>27</sup> et de formations, alors que le peu de qualification des personnes devrait entraîner une augmentation de la durée des formations. L'alphabétisation s'inscrit par ailleurs nécessairement dans une perspective de long terme et nécessite donc un soutien structurel.

Comme énoncé plus haut, Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut constate que le message du « tout à l'emploi » véhiculé par les politiques aux niveaux européen, fédéral et régional se répercute au niveau local dans les actions et les orientations privilégiées par une grande partie de ses partenaires. La priorité est mise par de nombreux responsables politiques locaux comme par certaines associations sur l'augmentation de l'employabilité des personnes et l'accès à l'emploi.

Bien évidemment, Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut considère que l'insertion professionnelle est une préoccupation prioritaire, mais qu'elle n'est pas la seule. Si les objectifs d'ISP portés par les apprenants sont bien reconnus et soutenus, c'est avant tout dans une perspective plurielle de lutte contre l'exclusion et la marginalisation, et d'émancipation des personnes que l'action doit être développée. Cette position est par ailleurs renforcée par le constat que les mesures qui se focalisent exclusivement sur l'employabilité sans envisager les problématiques des personnes dans leur globalité s'avèrent souvent inefficaces. La focalisation sur la mise à l'emploi conduit les opérateurs à donner la priorité à certains publics éligibles au risque d'exclure toujours davantage le public très éloigné de l'emploi, qui constitue la majeure partie des demandeurs d'emplois du territoire de Charleroi.

#### ***Pour une approche positive de la (ré)affiliation sociale***

Pour Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut, la Convention RW alpha, via son 3<sup>ème</sup> objectif, contribue à dépasser la vision du « tout à l'emploi » en reconnaissant l'importance de mettre en place des actions d'alphabétisation qui soient accessibles à toutes les personnes quel que soit leur statut, en reconnaissant l'importance de mener des actions pour aller à la rencontre des personnes les plus éloignées de la formation, qui sont souvent dans une situation de grande précarité et d'exclusion, et qui ne sont pas prises en considération via les canaux de l'insertion socioprofessionnelle parce qu'elles n'en rencontrent pas les critères d'éligibilité.

Le concept de (ré)affiliation sociale caractérise davantage des situations de vie, plutôt qu'un ou des publics en particulier. Dans cette optique, il fait référence à une série de problématiques ou de processus qui peuvent concerner toute personne en formation.

<sup>27</sup> Le nouvel Appel à Projet 8 du Forem ne place plus la mesure « accroche et transition » dans ses priorités alors que le public concerné par cette mesure est nombreux dans les DEI de la Direction générale de Charleroi.

Cette rupture de lien social et ces problématiques sont des obstacles majeurs dans la perception des bénéfices d'un processus d'insertion socioprofessionnelle où la part de (ré)affiliation sociale est nécessairement moins importante. C'est donc « l'état » plutôt que le « statut » social de la personne, ses motivations et capacités à entrer et à évoluer dans un processus de formation, qui doivent déterminer l'entrée dans un processus de (ré)affiliation sociale.

Au surplus, en termes de motifs d'entrée en formation, des demandeurs d'emploi peuvent suivre la formation notamment pour des raisons d'ordre privé (être plus autonome, soutenir la scolarité de leurs enfants, ...) tandis que des personnes dites en (ré)affiliation sociale peuvent nourrir, à travers la formation en alpha, un projet de réinsertion socioprofessionnelle. C'est pourquoi la Régionale oriente certains demandeurs d'emploi vers des dispositifs de (ré)affiliation sociale, tout comme des personnes ne répondant pas aux critères d'éligibilité ISP seront orientées vers des dispositifs ISP ouverts (ou mixtes).

***Pour une égalité de prise en compte des freins et leviers pour l'émergence de la demande et le maintien en formation, quel que soit le statut***

Les politiques et financements déterminent des catégories de publics qui se basent sur le statut administratif des personnes, soit : les personnes en rupture de lien social ; les personnes en démarche d'insertion socioprofessionnelle ; et les travailleurs ou assimilés.

Dans le cadre des deux dernières catégories, les éventuels freins à l'entrée et au maintien en formation peuvent être levés par plusieurs dispositions ou mesures spécifiques. Dans le cadre de l'insertion socioprofessionnelle, ces mesures de soutien sont principalement le défraiement d'un euro pour chaque heure de formation suivie, le remboursement des frais de déplacement et la prise en charge des frais de crèche et de garderie.

Cela entraîne une série de discriminations dans l'accès à la formation, puisqu'aujourd'hui, les financements couvrent encore majoritairement la formation des demandeurs d'emploi, au détriment de ceux qui ne le sont pas. En effet, tout au contraire, pour les personnes qui ne s'inscrivent pas dans une démarche d'insertion socioprofessionnelle, on peut constater que :

- des mesures de soutien ne sont pas prévues de facto sur le plan régional, et principalement la prise en charge des frais de crèche et de garderie ; que sur le plan local, il est très difficile de les mettre en œuvre ;
- des moyens spécifiques plus importants sont nécessaires pour faire émerger la demande et permettre l'accès à la formation ; qu'ils ne sont pas suffisamment couverts ;
- sur le plan de l'infrastructure, pour mettre en place un groupe de formation à destination des personnes dites en (ré)affiliation sociale qui soit accessible aux personnes les plus isolées et qui n'ont pas de possibilité de mobilité, il faut délocaliser les actions et s'appuyer sur les ressources des partenaires au niveau local, y compris pour les locaux de formation ; mais dans de tels projets, les moyens sont généralement très limités, et les locaux qui sont mis à disposition pour la formation sont parfois non adaptés, parce qu'ils sont prévus pour un usage tout à fait différent (par exemple, une cuisine, une salle de fête, un lieu où il y a du passage en permanence, ...).

Cette absence d'éléments pour former un véritable cadre soutenant fait non seulement obstacle au bon suivi de la formation, mais peut également être perçue par les apprenants comme une exclusion supplémentaire, une série de discriminations directes ou indirectes. Lorsqu'au contraire, des facilités telles que le défraiement, la garde des enfants ou la possibilité de suivre la formation dans de bonnes conditions sont données, les personnes se sentent respectées, valorisées dans leur projet de formation, et leur motivation en est donc renforcée.

Dans certains cas, pour des groupes non ISP, Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut peut s'appuyer sur les partenaires au niveau local (par exemple dans le cadre des PCS) pour développer un tel soutien et offrir de bonnes conditions de formation (par exemple, un local adéquat, un service de garde d'enfants). Certaines communes développent par ailleurs l'offre de formation dans le cadre d'une politique visant clairement la cohésion sociale et le soutien aux personnes en priorité. L'engagement en formation en est alors facilité, parce que les personnes perçoivent une véritable préoccupation pour leurs projets et leur parcours – tout autant que dans le cadre d'une démarche d'insertion socioprofessionnelle.

***Perspectives***

Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut entend poursuivre ses efforts pour développer une offre de formation accessible à l'ensemble des personnes qui en ont besoin, quelle que soit leur position par rapport à l'emploi et quel que soit leur statut. Dans cette même optique, elle construit ses contenus de formation sur base

des mêmes valeurs, des mêmes finalités, qu'elle soit face à des personnes en démarche d'ISP ou pas : le fil rouge, dans tous les groupes, ce sont les valeurs d'éducation permanente que sont la participation, l'égalité et l'émancipation.

## Lire et Écrire Hainaut occidental : maintien d'une offre de formation alpha travailleurs dans une entreprise de travail adapté

### A. Contexte

On estime qu'en Belgique francophone la moitié des personnes en situation d'illettrisme ont un emploi<sup>28</sup>. Le développement d'une offre d'alphabétisation spécifique pour les travailleurs, notamment dans le cadre de l'entreprise, en collaboration avec les représentants syndicaux et les employeurs, constitue donc l'un des axes de travail développés par Lire et Écrire Hainaut occidental. Depuis 2011, la Régionale a ainsi notamment développé un partenariat avec l'entreprise de travail adapté (ETA) « Le Rucher », basée à Leuze-en-Hainaut.

C'est cette dernière qui a initialement pris contact avec Lire et Écrire Hainaut occidental en mai 2011, afin de lui proposer une collaboration à long terme dans le but de permettre à ses travailleurs ne maîtrisant pas la langue écrite de s'inscrire dans un dispositif de formation en lecture/écriture/calcul, dans le cadre du travail. Cette prise de contact avait d'une part été encouragée par le fait que des personnes en formation chez Lire et Écrire avaient été recrutées par l'ETA et avaient démontré des aptitudes professionnelles certaines, malgré leurs difficultés de maîtrise de la langue écrite. D'autre part, la collaboration a été facilitée par le fait que la personne chargée de la formation des travailleurs au sein de l'ETA, le « manager des objectifs sociaux », avait déjà eu l'occasion de travailler avec Lire et Écrire Hainaut occidental, dans le cadre de sa fonction antérieure au sein du CIEP du MOC (Centre d'Information et d'Éducation populaire du Mouvement ouvrier chrétien).

Avant le lancement du dispositif proprement dit, en janvier 2012, Lire et Écrire Hainaut occidental a mené pendant 4 mois une vaste campagne d'information et de sensibilisation au sein de l'entreprise. Cette action visait non seulement à informer les travailleurs au sujet de la formation qui leur serait proposée, et ainsi constituer un groupe, mais elle avait également pour objectif de sensibiliser les chefs d'ateliers et chefs d'équipe à la problématique de l'illettrisme en entreprise. La campagne de sensibilisation a elle-même été précédée de tout un travail de négociation et de définition du projet, avec la direction. Cette phase de négociation a notamment servi à définir l'implication des représentants syndicaux dans le projet, ainsi qu'à s'accorder sur la part de la formation qui serait intégrée au temps de travail. L'implication syndicale dans le pilotage du projet constituait pour Lire et Écrire une condition *sine qua non*, permettant de garantir la participation sereine des travailleurs à la formation, dans le respect de leurs droits au sein de l'entreprise.

Parallèlement à la campagne de sensibilisation, l'agent de guidance de la Régionale a rencontré les personnes intéressées par le dispositif, dès septembre 2011, dans le cadre d'entretiens d'accueil visant à identifier les motivations des personnes et vérifier la correspondance de leur profil à celui des apprenants en alpha. Les entretiens d'accueil ont également servi à informer les personnes des conditions de formation spécifiques à Lire et Écrire et du dispositif prévu au sein de l'ETA, principalement : 3 heures de formation par semaine (de 15h à 18h), dont la moitié sur le temps de travail (et donc rémunérées) ; auto-évaluations régulières avec le formateur – et non l'employeur – sur base des objectifs fixés par les apprenants en début de formation ; auto-socio-construction des savoirs.

### B. Actions réalisées

La formation s'est poursuivie jusqu'en juin 2014, sur base de 3 conventions successives (janvier - juin 2012 ; octobre 2012 - juin 2013 ; septembre 2013 - juin 2014), permettant ainsi de pérenniser le projet au sein de l'entreprise.

Toutefois, au terme de la troisième période, force a été de constater une fréquentation largement en baisse, la plupart des séances de formation du premier semestre 2014 s'étant déroulées avec 3 travailleurs présents malgré les 7 inscrits. A partir de ce constat, le comité de pilotage (composé de la direction de

<sup>28</sup> Extrapolation à partir de données françaises qui évaluent à 51 % la proportion de travailleurs parmi les personnes en situation d'illettrisme. Voir : Illettrisme : les chiffres. Exploitation par l'agence nationale de lutte contre l'illettrisme de l'enquête Information et vie quotidienne conduite en 2011-2012 par l'INSEE. Cette enquête est présentée dans la section concernant « L'illettrisme des travailleurs, à partir de la situation en France ».

l'entreprise, des ressources humaines et du manager des objectifs sociaux, mais aussi des organisations syndicales CSC et FGTB, et de Lire et Écrire Hainaut occidental) s'est réuni en septembre 2014 afin de questionner la pertinence de maintenir l'offre de formation au sein de l'ETA. Sur base d'un document d'évaluation rédigé par Lire et Écrire, les partenaires ont unanimement décidé de poursuivre le projet, estimant qu'il avait encore toute sa pertinence. Ils ont cependant convenu de la nécessité de relancer une campagne de sensibilisation auprès des travailleurs, pour encourager de nouvelles inscriptions et un plein engagement en formation. Cette nouvelle campagne de sensibilisation est apparue d'autant plus utile que plus d'une centaine de nouveaux travailleurs avaient été recrutés depuis le lancement de l'offre de formation, et n'avaient donc pas reçu les informations données lors de la première campagne. La stratégie de sensibilisation a été planifiée en plusieurs étapes.

Dans un premier temps, un article a été rédigé par le formateur et les trois apprenants composant alors le groupe, concernant l'intérêt de la formation, et est paru dans la revue interne de l'entreprise « R-Contact ». Une séance d'information sur le projet de relance de la formation alpha et de sensibilisation a ensuite été donnée par le responsable de sensibilisation de Lire et Écrire, en CPPT (Comité pour la prévention et la protection au travail), ainsi qu'auprès des chefs d'équipes et d'ateliers, qui se sont montrés favorables au projet. Ceux-ci ont alors suggéré de remettre en place la même démarche que celle effectuée en 2011, qui avait consisté en une campagne d'affichage dans l'entreprise ainsi qu'en des séances de sensibilisation et d'information concernant la formation au sein même des ateliers.

Les apprenants du groupe ont alors entrepris de réaliser une affiche de présentation de la formation et de préparer les séances de sensibilisation dans les ateliers, sur base de cette affiche, avec le formateur et l'agent de guidance de Lire et Écrire. Ce travail se finalisera début 2015.

Notons que la stratégie de sensibilisation a parallèlement mobilisé une série de personnes pour faire émerger la demande auprès des travailleurs de l'ETA en diffusant l'information sur le dispositif : les chefs d'ateliers, les délégués syndicaux, mais aussi le manager des objectifs sociaux, vis-à-vis des nouveaux travailleurs, et les apprenants eux-mêmes, relais essentiels de par l'expérience concrète qu'ils peuvent partager avec leurs collègues.

### **C. Analyse et perspectives**

L'évaluation du dispositif de formation et du travail partenarial mené pour pouvoir le mettre en place a permis d'identifier les différents freins ou difficultés qui peuvent entraver le développement d'une offre de formation en entreprise, mais aussi les points d'appui et facilitateurs.

#### ***Difficultés liées à l'émergence de la demande et au maintien de l'engagement en formation***

L'image de la formation est globalement positive auprès des travailleurs de l'entreprise, et les personnes qui s'y sont inscrites ont exprimé ne pas se sentir pointées du doigt du fait de leur participation à la formation. Cependant, la honte « d'avouer » ses difficultés de lecture et d'écriture reste un frein à l'entrée en formation, selon les témoignages faits au formateur par plusieurs travailleurs susceptibles d'être en besoin d'alphabétisation, lors de temps de rencontre informels. Ils confient craindre principalement le regard des collègues et leur jugement potentiel, plutôt que le regard de leur employeur.

D'autres travailleurs ont mentionné le fait qu'ils sont en contrat à durée déterminée (CDD) comme raison de leur non-participation à la formation, alors que celle-ci est ouverte à tous les travailleurs, quelle que soit leur type de contrat de travail. Cela s'explique probablement par le fait que les CDD sont généralement perçus dans l'ETA comme des sortes de périodes d'essai, qui induisent une certaine insécurité pour les travailleurs, et le sentiment de devoir prouver une efficacité maximale pour obtenir un CDI, les poussant à ne pas s'engager dans une formation qui empiète sur le temps de travail et qui dévoilerait à l'employeur une « faiblesse ».

De tels témoignages renforcent l'idée de l'importance de sensibiliser l'ensemble des travailleurs de l'entreprise et des organisations syndicales pour garantir les droits et le respect des personnes qui s'inscrivent au dispositif, y compris le droit à la formation.

Au-delà des obstacles psychologiques, des difficultés plus pratiques peuvent également expliquer la faible demande ou l'absentéisme important des personnes inscrites.

La mobilité constitue l'une de ces difficultés : l'entreprise est en effet mal desservie par les transports en commun, particulièrement à l'heure où la formation se termine (18h), ce qui peut dissuader des personnes de s'inscrire<sup>29</sup>.

L'horaire de la formation en tant que tel peut constituer un problème pour les travailleurs, notamment lorsqu'il ne coïncide pas avec l'horaire de travail ; ainsi, certains travailleurs commençant leur journée à 5h terminent le travail à 13h30 et doivent dès lors attendre une heure et demi entre la fin de leur travail et le début de la formation. Une difficulté similaire se pose lorsque les travailleurs intéressés par la formation dépendent d'autres travailleurs pour leurs trajets domicile-travail ; ils renoncent à la formation pour ne pas contraindre ces derniers à les attendre alors que leur journée est finie.

Il n'est également pas rare que l'horaire des travailleurs soit ponctuellement modifié, en fonction des commandes, des absences des collègues, etc. Les travailleurs sont dès lors parfois contraints de rater une séance de formation, en raison de l'incompatibilité du timing avec leur horaire de travail.

L'horaire de formation est également lourd en termes de fatigue. Seule une partie de la formation s'intègre au temps de travail ; le reste s'ajoute à des journées qui sont très fatigantes, en raison du caractère parfois pénible du travail qui est demandé. C'est particulièrement difficile pour les travailleurs qui commencent le travail très tôt dans la journée : lorsqu'on a déjà 7 heures de travail derrière soi, en ayant commencé en fin de nuit, la concentration est évidemment difficile à maintenir pendant trois heures supplémentaires de formation, en fin de journée.

Enfin, un autre obstacle au maintien de l'engagement en formation est la fréquence des périodes de chômage technique. Si ces périodes tombent le jour de la formation, la venue en formation est entravée, les personnes n'étant pas sur le lieu de travail où celle-ci se déroule. Certaines personnes s'organisent pour tout de même s'y rendre, mais ce n'est pas possible pour tout le monde, surtout lorsque les conditions de mobilité sont difficiles et/ou représentent un coût trop important pour les personnes.

### ***Difficulté liée à la perception de l'alphabétisation***

Une difficulté en lien avec le développement de l'alphabétisation en entreprise de manière générale est liée à la perception de l'alphabétisation qu'ont de nombreuses personnes du monde du travail. Il est apparu que plusieurs entreprises ayant envisagé une collaboration avec la Régionale considèrent l'alphabétisation et Lire et Écrire comme relevant du domaine caritatif ; ces personnes estiment dès lors que l'action devrait être menée bénévolement, et que l'appui financier demandé par Lire et Écrire dans ses propositions pour développer une offre de formation ne sont pas légitimes.

### ***Points d'appui et facilitateurs pour la mise en place de la formation***

Si le fait de disposer de relais individuels ne suffit pas à pérenniser un dispositif d'alphabétisation en entreprise, c'est toutefois un levier important. En l'occurrence, le contact avec le nouveau manager des objectifs sociaux a été crucial pour faire démarrer le projet au sein d'une entreprise où les besoins en alphabétisation sont bien présents mais où aucune offre de formation en alphabétisation n'était proposée jusqu'alors. Un tel intermédiaire au sein de l'entreprise, ayant auparavant travaillé dans un secteur proche de Lire et Écrire, et connaissant ses valeurs et son mode de fonctionnement, a été un appui important dans le cadre des négociations avec l'employeur.

La tendance de croissance économique que connaissait l'entreprise au moment de proposer le projet, et dans laquelle elle se maintient aujourd'hui, a aussi été un facilitateur important pour le projet. Dans un tel contexte favorable, l'employeur a très vite adhéré à l'idée de développer une offre de formation en alphabétisation pour les travailleurs, considérant d'une part l'intérêt en termes de développement des compétences du personnel, mais également l'impact positif d'un tel projet sur l'image de l'ETA auprès de ses travailleurs. La conjoncture socioéconomique favorable a donc constitué une opportunité cruciale pour pouvoir mettre sur pied le dispositif, qui a par ailleurs de ce fait bénéficié d'une image globalement positive tant aux yeux des employeurs que des travailleurs.

Le soutien de l'employeur s'est accompagné d'une large marge de manœuvre en ce qui concerne le contenu et les méthodes utilisées dans la formation, ce qui est important pour Lire et Écrire, qui fonde ses formations sur les objectifs spécifiques que déterminent les apprenants pour eux-mêmes, ainsi que sur des méthodes d'auto-socio-construction des savoirs. Les objectifs des apprenants sont apparus dans un premier temps assez généraux – pas directement liés à leur métier – mais au fil de la formation, de nouveaux

<sup>29</sup> Un travailleur de l'ETA a d'ailleurs préféré s'inscrire dans le groupe du soir à Tournai pour cette raison.

objectifs davantage liés au domaine professionnel sont apparus. C'est notamment la conséquence du travail qui a été fait à partir de différents documents internes à l'entreprise (règlement de travail, documents affichés aux valves des travailleurs, ...). La marge de manœuvre laissée à Lire et Écrire signifie aussi que l'employeur n'intervient pas dans l'évaluation des personnes en formation ; Lire et Écrire et l'ETA ont précisément convenu au départ du projet que les apprenants s'auto-évalueraient sur base des objectifs qu'ils se seraient fixés eux-mêmes – et qu'il n'y aurait donc pas d'attentes spécifiques en termes de compétences, sur lesquelles ils pourraient être jugés.

En termes de sensibilisation pour faire émerger la demande, un point d'appui important a été trouvé par Lire et Écrire en les personnes de plusieurs travailleurs qui avaient déjà suivi une formation à Lire et Écrire. Le bouche à oreille constitue le premier vecteur de sensibilisation, les apprenants étant des relais privilégiés pour transmettre l'information sur la formation et ses impacts à différents points de vue.

Enfin, au niveau pratique, le fait de disposer d'un local de formation au sein même de l'entreprise, dans une salle confortable disposant de toute la logistique nécessaire, constitue une condition favorable supplémentaire pour le bon fonctionnement du projet. Le projet a par ailleurs bénéficié à plusieurs reprises d'un espace dans le journal de l'entreprise, pour pouvoir informer au sujet du dispositif et de ses impacts, ce qui est valorisant pour les personnes inscrites et contribue à renforcer l'image positive de la formation.

### **Perspectives**

Lire et Écrire Hainaut occidental, à l'instar de l'ensemble du Mouvement, reste convaincue de l'importance de travailler en collaboration étroite avec les organisations syndicales, qui visent à défendre les travailleurs sur base des mêmes valeurs et des mêmes finalités que Lire et Écrire. Les organisations syndicales sont par ailleurs des interlocuteurs privilégiés des employeurs, dans le cadre des instances de concertation sociale telle que CE et CPPT, et des fonds sectoriels. Elles sont donc un relai essentiel pour développer l'alphabétisation en entreprise.

Toutefois, les combats des syndicats étant nombreux à mener, la Régionale est consciente du fait que la question de l'illettrisme n'est pas nécessairement une priorité, particulièrement dans le contexte général de crise économique que l'on connaît. Lire et Écrire Hainaut occidental considère donc de sa responsabilité d'interpeller et de sensibiliser les représentants syndicaux, à tous niveaux, à la problématique des travailleurs en situation d'illettrisme, et de se porter soutien et co-constructeur de tout projet pouvant être mené, avec les syndicats, pour la prise en compte de ces travailleurs. Il s'agit notamment de promouvoir leur accès à la formation, leur maintien à l'emploi, leurs opportunités de progression au sein de l'entreprise, mais aussi le respect de leurs droits en tant que travailleurs.

## **Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme : l'offre d'alphabétisation pour les travailleurs en 2014**

### **A. Contexte**

La politique de formation de Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme, qui accueille plus ou moins un quart des personnes en alpha sur le territoire, est étroitement liée à la demande des personnes qui s'adressent à la Régionale, ainsi qu'à l'offre développée par les autres organismes d'alphabétisation – environ 40 sur Liège-Ville et dans les communes périphériques, qui dépendent majoritairement de l'action sociale et de la promotion sociale mais également de l'ISP. L'alphabétisation des travailleurs constitue l'une des priorités du plan d'action de la Régionale, notamment en raison de l'implication forte des mouvements ouvriers à la fois dans les instances stratégiques de la Régionale et dans les instances de concertation sociale des entreprises liégeoises. Par ailleurs, plusieurs membres de l'équipe ont une bonne connaissance du tissu syndical de la région, ce qui constitue un élément facilitateur pour la prise de contact et le développement de collaborations.

L'offre d'alphabétisation pour les travailleurs varie considérablement d'une année à l'autre, sous l'influence de différents facteurs qui sont envisagés plus bas, dans l'analyse de cette question. En 2014, deux dispositifs de formation en entreprise ont été arrêtés suite à la fin de la collaboration avec une entreprise de titres services et une ETA. Deux nouveaux groupes de formation ont été mis en place pour les travailleurs : l'un en soirée, en dehors du cadre du travail, dans les locaux de la Régionale, et l'autre en entreprise, dans le cadre d'un partenariat avec une autre entreprise de titre-services.



La Régionale de Liège-Huy-Waremme est sans doute moins que les autres Régionales confrontée au problème de l'émergence de la demande, celle-ci étant très forte en région liégeoise, y compris parmi les travailleurs. L'objectif premier poursuivi par Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme dans le cadre de ses actions liées à l'alphabétisation des travailleurs, consiste donc à changer les représentations des employeurs et des travailleurs par rapport à ceux, parmi leurs collègues, qui rencontrent des difficultés de lecture et d'écriture et souhaitent s'investir dans une formation alpha. L'action vise ainsi à garantir une reconnaissance du droit à la formation continue des travailleurs et à dé-stigmatiser les travailleurs qui sont en situation d'illettrisme, afin de mettre en place les conditions nécessaires pour que ceux-ci se sentent libres d'intégrer un dispositif de formation, que ce soit dans le cadre de l'entreprise ou en dehors, selon leurs contraintes et souhaits spécifiques.

Les objectifs pédagogiques des formations visant les travailleurs sont quant à eux définis, comme dans les autres formations, en concertation avec les apprenants, sur base de leurs projets. De manière générale, on vise à développer la confiance en soi, l'émancipation et les capacités de lecture et d'expression orale et écrite. Certains objectifs sont plus spécifiques au contexte du travail, par exemple le renforcement de la maîtrise de l'environnement professionnel via la capacité à lire et comprendre le règlement de travail, les consignes de sécurité, à rédiger des rapports de travail ; la possibilité de progresser au sein de l'entreprise ou maintenir son emploi ; la prise de conscience des droits au sein de l'entreprise ; ...

## **B. Actions réalisées**

En 2014, un premier dispositif était donc accessible en soirée aux apprenants travailleurs, à raison de 2 fois 2 heures par semaine, en dehors du cadre du travail, dans les locaux de Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme. Le groupe, alors composé de 14 personnes dont 2 femmes, était accompagné par deux formateurs. Il présentait une grande hétérogénéité de niveaux, certaines personnes ayant un très bon niveau à l'oral mais de grandes difficultés à l'écrit, d'autres pouvant à peine s'exprimer en français. Six personnes en moyenne étaient présentes à chaque séance de formation. Les travailleurs ont eu écho de la formation principalement via le bouche à oreille, mais certains ont également eu l'information via leur employeur. Toutefois, pour l'ensemble des personnes inscrites, les objectifs formulés par rapport à la formation étaient avant tout d'ordre privé, et très peu en lien avec l'environnement professionnel.

Un second dispositif a pu être mis en place en partenariat avec la seconde entreprise de titres-services, au terme de plusieurs mois de négociation pour définir les modalités du projet. La formation a eu lieu durant 4 heures, un jour par semaine (le lundi matin), sur le temps de travail, et a accueilli cinq personnes exerçant le métier de technicienne de surface. Les cinq personnes étaient de nationalité étrangère ; trois d'entre elles avaient des notions écrites, tandis que les deux autres n'en avaient pratiquement pas. Elles avaient toutes un niveau très faible à l'oral. C'est leur chef de services qui les a informées de la formation et de la possibilité pour elles de la suivre, sur base volontaire, durant le temps de travail, sans perte de salaire.

Dans le cadre de ce second dispositif, des réunions d'évaluation du dispositif ont été régulièrement menées en présence du coordinateur pédagogique de Lire et Écrire, de la formatrice et de la déléguée syndicale qui exerce une fonction de coordination du personnel au sein de l'entreprise. Celle-ci s'est investie de manière importante dans le projet, notamment en assistant à la première séance de formation, dans une optique d'accompagnement des travailleuses, mais également en tenant régulièrement les apprenantes informées des changements au sein de l'entreprise (notamment en termes de changement de direction) et aux implications sur la formation.

Les objectifs des apprenantes sont dans ce groupe largement liés au travail qu'elles exercent. Ils couvrent par exemple la connaissance du vocabulaire lié au métier du nettoyage, la capacité à laisser des messages ou lire et écrire des sms pour pouvoir communiquer avec les clients, la capacité de comprendre le règlement de travail, ...

## **C. Analyse et perspectives**

L'expérience montre que le développement et le maintien de l'offre d'alphabétisation pour les travailleurs, en entreprise ou en dehors du cadre du travail, dépend notamment des facteurs suivants :

- la conjoncture socioéconomique, qui influence entre autres les politiques de formation développées par les entreprises et la définition des priorités à cet égard, mais aussi les craintes éventuelles de licenciement, qui pèsent sur la décision des travailleurs de rentrer ou non dans un dispositif de formation dans le cadre du travail, au risque d'être les premiers « sur la sellette » en cas de restructuration ;
- les contacts que l'on peut développer avec différents acteurs du monde du travail – les employeurs bien sûr, mais aussi des contacts parmi les syndicats et les fonds sectoriels, qui permettent



d'investir ce secteur afin de sensibiliser à la problématique de l'illettrisme des travailleurs et développer de nouvelles opportunités de formations, et d'avoir des appuis au sein de l'entreprise lorsqu'un dispositif est mis sur pied ;

- ou encore les possibilités ou difficultés des travailleurs à articuler leur vie professionnelle et leur vie privée – avec certains boulots lourds ou bien contraignants en termes d'horaire, qui rendent impossible ou très difficile le suivi d'une formation, « en plus du reste ».

### **Alpha en entreprise ou dispositif en soirée ?**

Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme organise donc deux types de dispositifs spécifiquement adressés aux personnes qui travaillent :

- un dispositif en soirée, qui permet à la plupart des travailleurs de venir en dehors de leurs horaires de travail, sans devoir avertir leur employeur de leur participation à une formation en alphabétisation<sup>30</sup> ;
- et un dispositif en entreprise, mis sur pied en collaboration avec l'employeur, et qui permet aux travailleurs de suivre la formation pendant le temps de travail, sans perte de salaire ni surcroît de travail, au même titre que n'importe quelle formation professionnelle.

La Régionale souhaite continuer de proposer ces deux alternatives, afin de répondre aux demandes de l'ensemble des travailleurs, qu'ils souhaitent suivre la formation dans le cadre de leur travail, ou non, principalement parce qu'ils ne souhaitent pas que leur employeur ou leurs collègues soient au courant de leurs difficultés de lecture et d'écriture.

La comparaison des deux types de dispositif permet par ailleurs de mettre en lumière les avantages et inconvénients de ces différents modèles.

En 2014, l'expérience de la Régionale avec ces deux dispositifs a montré que la formation en entreprise, à laquelle les travailleurs s'inscrivent librement, mais qui devient obligatoire une fois l'inscription confirmée, et qui se donne pendant le temps de travail, favorise une plus grande assiduité, qui facilite l'organisation de la formation et favorise les apprentissages. Cela facilite en effet le travail du formateur, qui peut prévoir les contenus de formation sur base d'un nombre relativement stable de personnes, et cela permet d'avancer plus rapidement dans les apprentissages, puisque, les apprenantes étant rarement absentes, le temps à consacrer au rappel de ce qui a été fait lors des séances précédentes est minime. Le rythme régulier permet aux apprenantes elles-mêmes de progresser plus rapidement.

Les personnes inscrites au dispositif du soir ont bien sûr également choisi librement de suivre la formation, mais les aléas du quotidien impliquent des empêchements fréquents qui ont un impact sur la fréquentation du dispositif. De plus, l'horaire de la formation constitue également un frein ; s'il permet l'accès à la formation pour les personnes qui travaillent en journée et ne peuvent ou ne souhaitent pas se former dans le cadre du travail, il peut toutefois s'avérer extrêmement fatiguant pour les personnes, d'ajouter deux heures de formation à une journée complète de travail, ainsi qu'aux responsabilités liées à la vie privée, en particulier la vie de famille.

Le dispositif en entreprise offre également des facilités d'un point de vue pratique, tant pour Lire et Écrire que pour les apprenants, puisqu'un local de formation est généralement mis à disposition par l'entreprise.

Toutefois, le dispositif en entreprise comporte des difficultés que le module en soirée permet de contourner. L'une de ces difficultés est liée au différentiel qui existe entre les objectifs de l'employeur et ceux des apprenants, par rapport à la formation. Ceux de ces derniers peuvent être très larges, et dépasser, comme on l'a déjà souligné, le cadre professionnel : certains travailleurs souhaitent développer des apprentissages en lien avec leur travail mais ce n'est pas toujours le cas, ou pas seulement. Quant aux objectifs des entreprises, lorsque celles-ci mettent en place un dispositif de formation pour leurs employés, ils sont très souvent orientés vers le travail, dans une logique visant principalement un gain d'efficacité et de productivité. Il est donc crucial, pour Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme, de pouvoir collaborer avec des employeurs qui soient ouverts et conscients des objectifs globaux d'éducation permanente qui guident l'action d'alphabétisation, ainsi que du fait que la formation constitue un processus à long terme, qui ne s'inscrit donc pas dans une logique de résultats et de productivité à court terme. Pour la Régionale, il est

---

<sup>30</sup> L'horaire ne convient cependant pas aux personnes qui travaillent en horaire décalé, et donc pendant les heures de la formation, mais ceux-ci peuvent accéder aux dispositifs de formation « ordinaires » donnés en journée, où sont regroupés des personnes de différents statuts socioprofessionnels (demandeurs d'emploi, personnes au foyer, travailleurs, ...).

cependant important que les enjeux de l'entreprise soient également pris en compte, au même titre que ceux des apprenants, afin de préserver un équilibre qui favorise une collaboration sereine.

Une difficulté liée à la précédente concerne le temps de négociation avec l'entreprise. La logique économique et compétitive qui domine largement dans le secteur marchand implique de nécessairement se confronter, dans la recherche de collaborations avec les entreprises, à des visions, finalités et objectifs qui ne correspondent pas au projet de Lire et Écrire. Il est donc parfois nécessaire, pour saisir les opportunités qui se présentent de développer l'alpha dans des lieux où les besoins sont criants, de consacrer beaucoup de temps à la négociation et à la construction d'un projet qui s'inscrive dans les valeurs de Lire et Écrire. Cela implique de devoir parfois accepter des modalités qui ne sont pas optimales (par exemple un horaire de formation très réduit, ou un local pas adapté), afin de pouvoir démarrer le projet et négocier ensuite de meilleures conditions.

Il arrive par ailleurs, dans le cadre des formations en entreprise, que des apprenants ne se présentent pas en formation pour des raisons liées à des contraintes professionnelles : déplacements ou changements d'horaire exceptionnels, retards et délais de production à respecter, ... Dans ces cas-là, les travailleurs sont en effet souvent enjoins par l'employeur à donner la priorité au travail. La formation passe donc en second plan et son bon fonctionnement peut en pâtir.

Enfin, toujours dans le cas des dispositifs en entreprise, une difficulté est liée au fait que les points d'appui au sein de l'entreprise sont souvent peu nombreux ; en cas de turnover impliquant le départ des personnes soutenant le projet, il arrive que celui-ci soit interrompu brutalement, par manque de soutien de la part des autres responsables au sein de l'entreprise. C'est ce qui s'était passé notamment dans le cadre du partenariat avec une ETA, qui a duré de 2007 à 2013, et où le départ du permanent syndical qui portait le projet a induit la fin de la collaboration avec Lire et Écrire, et l'abandon de tout dispositif d'alphabétisation dans une entreprise où la demande était pourtant largement exprimée. Le travail de sensibilisation d'un maximum de soutiens potentiels au sein de l'entreprise est donc essentiel, afin que la survie du projet ne repose pas sur une seule personne.

### ***Les questions de l'hétérogénéité des niveaux et du temps de formation***

Que ce soit dans le dispositif en entreprise ou dans le dispositif en dehors du cadre du travail, deux problématiques sont récurrentes : celles de l'hétérogénéité des niveaux et du temps de formation réduit. Ces deux questions touchent particulièrement l'offre d'alphabétisation pour les travailleurs ; en effet, la grande hétérogénéité des niveaux s'explique notamment par le fait que la demande de formation des travailleurs est nettement moins élevée que celle d'autres publics (comparée par exemple aux demandeurs d'emploi), ce qui implique que le nombre de groupes est beaucoup plus limité, et qu'ils faut donc rassembler des personnes qui n'ont pas les mêmes niveaux.

Cette hétérogénéité peut être difficile à gérer, lorsque les apprenants la voient comme un frein : ceux qui sont les plus avancés estiment alors que les apprentissages ne vont pas assez vite et qu'ils perdent leur temps tandis que ceux qui ont un niveau plus faible ont parfois du mal à s'accrocher pour suivre le rythme. Dans les deux cas, cela peut entraîner une perte de motivation et un désinvestissement de la formation.

Toutefois, pour éviter de telles conséquences, l'hétérogénéité de niveaux peut être présentée aux apprenants comme un moteur favorisant le travail collectif et la solidarité, puisque les personnes qui disposent d'un niveau plus élevé peuvent soutenir les autres, et leur donner une motivation supplémentaire de s'investir dans la formation. Pour les plus avancés, c'est l'occasion de progresser en entretenant leurs connaissances et compétences en les transmettant aux autres, et cela permet de renforcer leur confiance en eux. Une telle dynamique a clairement pu être observée dans le groupe de formation mis en place au sein de l'entreprise de titre-services, où les différences de niveaux sont perçues comme un levier plutôt que comme un frein.

Pour les formateurs, l'hétérogénéité, même lorsqu'elle est valorisée par les apprenants, reste une situation particulière à gérer, qui demande une grande polyvalence et une flexibilité. La formation des formateurs, ainsi que l'accompagnement pédagogique pour les soutenir dans leur travail sont donc particulièrement importants, puisqu'ils doivent être développés et mis à disposition des formateurs en tenant compte de ces spécificités.

En ce qui concerne le temps de formation réduit, c'est aussi quelque chose qui touche particulièrement l'offre d'alphabétisation pour les travailleurs : en effet, ceux-ci étant une grande partie de leur temps au travail, ils n'ont que peu de temps à consacrer à la formation, surtout lorsqu'ils doivent composer avec une

vie privée bien remplie et/ou des conditions de vie difficiles. Les dispositifs proposés dépassent donc rarement les 4 heures semaine.

Lorsqu'il s'agit d'un dispositif en entreprise, le temps de formation réduit est également le fait des limites posées par l'employeur, surtout lorsqu'il s'agit d'une formation sur le temps de travail. Les objectifs de productivité et de rentabilité étant ce qu'ils sont, les employeurs accordent rarement plus de deux heures à allouer à la formation sur le temps de travail.

Le dispositif du Congé éducation payé permet en partie de développer une offre un peu plus intensive, puisque les travailleurs qui en bénéficient ont le droit de suivre jusqu'à 180 heures de formation par an, sur leur temps de travail, sans surcroît de travail et sans perte de rémunération. Toutefois, on constate que le recours à ce dispositif est en baisse<sup>31</sup>, probablement en partie à cause du manque d'information dont les travailleurs disposent concernant ce dispositif, et des réticences que certains travailleurs ont à faire valoir leur droit de bénéficier du CEP, par crainte d'être « mal vu »<sup>32</sup>.

Le temps de formation réduit est régulièrement mis en avant comme un problème par les apprenants, qui estiment qu'ils auraient besoin de plus d'heures par semaine pour avancer à un rythme satisfaisant. Cependant, ce type de discours est souvent relativisé par le fait que les apprenants ne voient pas comment ils pourraient consacrer plus de temps à la formation, étant donné les contraintes professionnelles et le peu de temps qu'ils peuvent déjà consacrer à leur vie privée.

### **Les impacts de la formation des travailleurs**

L'évaluation régulière au sein des groupes de formation de travailleurs, que ce soit dans les dispositifs en entreprise ou en cours du soir, a permis de dégager une série d'impacts concrets de la formation pour les apprenants, notamment :

- des apprentissages en matière de lecture, d'écriture et d'expression orale, qui les aident dans leur milieu professionnel (capacité à lire des documents techniques ; capacité à trouver des dossiers demandés par les responsables ; capacité à comprendre des consignes, notamment de sécurité ; capacité à compléter des documents administratifs liés au travail, ...) comme dans leur vie privée ;
- le renforcement de la confiance en soi – les apprenants ne sont plus honteux de leurs difficultés et sont plus confiants de par les compétences qu'ils acquièrent ;
- une ouverture par rapport à ce qui se passe en dehors de l'entreprise, par rapport aux différentes situations rencontrées par les autres apprenants, ...

Comme les objectifs, les impacts dépassent donc largement le champ professionnel. Cependant, les formateurs font le constat que le fait d'observer des impacts concrets en lien avec le travail permet aux apprenants de prendre plus rapidement conscience de l'intérêt de la formation, et constitue donc une motivation importante pour le maintien de l'engagement en formation.

### **Perspectives 2015**

En 2015, la formation en soirée et la formation au sein de la deuxième entreprise de titre-services sont poursuivies, tandis que deux dispositifs de formation supplémentaires ont été mis sur pied.

L'un d'eux est le fruit d'une collaboration entre Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme et une autre ETA. La négociation a permis de mettre sur pied deux groupes de formation, composés respectivement de 6 et 8 inscrits, et se déroulant à raison d'une heure et demi par semaine. La fréquentation dans les deux groupes est cependant très variable, les personnes étant confrontées à de nombreuses phases de chômage technique lors desquelles elles ne se rendent pas sur les lieux de l'entreprise où se déroule la formation. Si une phase de croissance économique a permis d'initier la collaboration et mettre en place le projet, les négociations concernant sa mise en œuvre n'ont pas été aisées et les résultats apparaissent fortement dépendants de la conjoncture économique, qui n'est plus favorable depuis un moment. De plus, le projet s'inscrit avant tout dans une vision caritative de la formation, qui est perçue comme un cadeau fait aux travailleurs plutôt que comme un droit, et elle semble considérée par l'entreprise comme une opportunité de se donner une image positive auprès des clients et des partenaires. L'investissement de l'entreprise dans le projet est limité, et la personne de contact pour le projet au sein de l'ETA consacre peu de temps à son suivi. Les délégués syndicaux ne sont pas ailleurs par membres du comité d'accompagnement, suite au refus de l'employeur.

<sup>31</sup> Et c'est un constat qui est fait dans l'ensemble des Régionales de Lire et Écrire.

<sup>32</sup> Cfr. rapports CEP de Lire et Écrire en Wallonie, <http://www.lire-et-ecrire.be/Rapports-d-activites-concernant-l> – pour plus d'info sur les freins à l'utilisation du CEP.

Toutefois, afin de ne pas perdre cette opportunité de développer une offre de formation dans une entreprise où les besoins sont avérés, Lire et Écrire maintient son engagement dans cette collaboration, et s'investit dans la négociation avec l'employeur pour favoriser une autre vision de l'alpha et des conditions de formation plus satisfaisantes.

L'autre dispositif mis en place en 2015 a été développé en collaboration avec un CPAS pour des futurs travailleurs dits sous contrat article 60 (techniciennes de surface, agents de propreté, et agents d'accueil). Dans ce cas, il a été convenu avec le CPAS de développer des contenus de formation en lien avec le métier exercé par les personnes, les besoins principaux exprimés étant ceux-là. Une approche intégrée du processus d'apprentissage a été mise en place.

## Lire et Écrire Luxembourg : développement partenarial pour la mise sur pied d'une formation concomitante avec le secteur Construction de Forem Formation

### A. Contexte

Lire et Écrire Luxembourg est le principal opérateur d'alphabétisation en province de Luxembourg. La Régionale vise à soutenir chaque apprenant en élaborant avec lui un dispositif de formation personnalisé en lien avec ses savoirs, compétences, statuts, projets, réalités de vie. Cet objectif est en partie tributaire des partenariats et collaborations qu'a développés et que développe Lire et Écrire Luxembourg.

En 2014, 65% du public s'inscrivant dans une démarche d'insertion socioprofessionnelle, Lire et Écrire Luxembourg a poursuivi un travail essentiel de développement partenarial auprès des acteurs ISP, à l'échelle provinciale. En 2012, les « Rendez-vous de l'insertion », organisés en province du Luxembourg par la plateforme EFT-OISP, dans le cadre défini au niveau de l'Interfédéré, ont offert une réelle visibilité au secteur. Celui-ci a été, quelques semaines plus tard, invité par Forem Formation à prendre activement part à une réunion d'informations et d'échanges. Ces contacts ont incontestablement été facilités par les relations qu'une des deux représentantes de l'Interfédéré, en province du Luxembourg, entretenait déjà avec le secteur Construction de Forem Formation.

Une volonté mutuelle de travailler ensemble, de la part de Lire et Écrire Luxembourg, mais également de l'OISP La Trêve (organisme de remise à niveau), comme de la direction de Forem Formation, est rapidement apparue.

Des rencontres s'en sont suivies, au gré desquelles ont échangé et réfléchi les responsables des secteurs Construction et Bois de Forem Formation, et les représentantes de la plateforme EFT-OISP de la province. Il est apparu que la réflexion allait pouvoir se poursuivre avec Forem Construction. Deux constats ont été établis :

- Les formations qu'organise le Forem dans le secteur de la construction n'accueillent pas autant de stagiaires que leur capacité le permet ; cette réalité ne met pas le secteur en difficulté d'un point de vue financier ou organisationnel, mais cela a quand même induit une réflexion sur la manière de favoriser l'entrée de plus de personnes en formation.
- Beaucoup de candidats stagiaires ne rentrent pas en formation parce qu'ils ne réussissent pas le test d'entrée, malgré l'assouplissement dont celui-ci fait déjà l'objet. Ce test porte principalement sur la capacité à comprendre les consignes et le vocabulaire liés aux métiers concernés, et sur la maîtrise des opérations mathématiques de base.

En réponse à ces constats, les OISP de la province du Luxembourg qui ont décidé d'aller plus avant avec Forem Construction, à savoir Lire et Écrire Luxembourg et La Trêve, ont pointé le besoin évident en termes d'alphabétisation, de remise à niveau, ou encore de FLE parmi les demandeurs d'emploi. Lire et Écrire Luxembourg a notamment fait référence aux témoignages de plusieurs apprenants de la Régionale, quant aux difficultés qu'ils rencontrent pour accéder à des formations qualifiantes correspondant à leurs projets professionnels très concrets, en raison de leur maîtrise jugée insuffisante de la langue. Ces témoignages ont notamment permis de mettre en évidence le manque de dispositifs concomitants permettant aux personnes d'intégrer les formations qualifiantes qui les intéressent, et auxquelles ils ont le besoin ou la volonté d'accéder rapidement, tout en développant leur maîtrise de la langue. Pour ces personnes, l'option majoritairement répandue d'un apprentissage linéaire (d'abord un apprentissage du français et puis une formation métier) n'est pas satisfaisante, parce qu'elle reporte à plusieurs mois, voire à plusieurs années, la concrétisation du projet professionnel et engendre des tensions liées au non accès à l'emploi.

Une collaboration s'est mise en place, fin 2013, entre le secteur Construction de Forem Formation, Lire et Écrire Luxembourg, ainsi que La Trêve et le Centre d'Éducation Permanente et de Promotion Sociale des Travailleurs (le CEPPST – organisme de FLE). C'est dans le cadre de cette collaboration qu'a été construit et mis en œuvre, en 2014, un projet pilote dont la spécificité réside dans le fait de travailler les compétences de base au pied du mur, de façon concrète, sur le terrain de la construction – le postulat étant que le sens que les apprenants peuvent trouver dans un tel projet est moteur des apprentissages. Cette expérience associe les trois opérateurs de formation en français : La Trêve (OISP-Remise à niveau) ; le CEPPST (FLE) ; Lire et Écrire Luxembourg (OISP-Alphabétisation), et la section maçonnerie du Forem.

Le projet n'a pu voir le jour et se pérenniser que grâce, d'une part, au travail continu de sensibilisation réalisé à différents niveaux pour entretenir la collaboration avec les partenaires et faire émerger la demande d'entrée en formation; et, d'autre part, à l'accompagnement méthodologique des formateurs impliqués dans ce projet. Ce sont ces aspects de l'action qui sont particulièrement mis en lumière dans le cadre de ce focus.

## **B. Actions réalisées**

La décision formelle de mettre en place un projet pilote de formation concomitante a été prise en avril 2014. Initialement, il a été convenu de développer le projet sur une durée de 4 mois, de manière à bénéficier de critères pertinents pour l'évaluation du dispositif formatif mis en œuvre et ce, étant donné l'absence de moyens financiers additionnels. Cette période de 4 mois n'était par ailleurs pas figée : les partenaires avaient ainsi convenu de la possibilité de raccourcir ce temps, au cas où les besoins s'avéraient plus réduits que prévus ; ou de l'allonger, dans l'hypothèse où cela s'avérait pertinent et où des moyens spécifiques pouvaient être mobilisés. Cette souplesse est apparue nécessaire à un stade où ni le public, ni l'impact de la formation n'étaient connus.

### ***Description du dispositif mis en place***

La formation a débuté le 19 septembre et s'est prolongée jusqu'au 19 décembre 2014. Elle s'est composée de deux modules, suivis par les stagiaires en alternance : un module d'apprentissage des compétences de base et un module de formation qualifiante en maçonnerie. Le temps alloué hebdomadairement à chacun des modules a été fixé une fois les profils des stagiaires connus : 3 jours pour la formation en maçonnerie et 2 jours pour la formation « savoirs de base ».

Les deux modules se sont donnés dans les locaux de la section maçonnerie de Forem Construction, à Libramont : la formation « savoirs de base » s'est plus précisément donnée dans un local situé au-dessus du chantier, de manière à y avoir vue et à pouvoir s'y rendre si cela s'avérait pertinent. Cet ancrage de la formation « savoirs de base » sur le terrain de la formation qualifiante est apparu crucial : cela a permis de réellement faire le lien entre les deux formations et de les articuler de manière cohérente et concrète.

### ***Sensibilisation et accueil des stagiaires dans le groupe***

Les quatre semaines qui ont précédé le début de la formation ont été consacrées à diffuser l'information concernant le projet-pilote auprès d'apprenants ou candidats stagiaires des trois associations partenaires, à expliquer de manière exhaustive la démarche et ses objectifs, et à constituer le groupe.

D'une part, dans une perspective proactive, les agents de guidance et travailleurs sociaux de chacun des trois opérateurs ont réalisé un relevé des personnes potentiellement intéressées par le dispositif concomitant, dans l'ensemble des groupes de la province, et les ont contactées pour leur présenter le projet et sonder leur intérêt. D'autre part, une séance de présentation du dispositif a été organisée, début septembre, pour expliquer en détails le projet à l'ensemble des apprenants intéressés. Vingt personnes, venues de différents coins de la province, se sont présentées, dont 17 apprenants de Lire et Écrire Luxembourg, et 3 apprenants de La Trêve. La plupart des personnes étaient inscrites dans des groupes d'alpha oral, ce qui signifie que leur compréhension du français était extrêmement réduite – une situation qui a exigé une approche spécifique pour assurer une appropriation progressive de la nature du projet et de ce qu'il impliquait, pour l'ensemble des personnes présentes.

Au vu des profils des personnes, deux grandes questions se sont posées en lien avec la faisabilité du projet :

- la question du niveau : peut-on intégrer dans un tel dispositif des personnes qui ont de grandes difficultés d'expression et de compréhension en français ?

- et la question géographique : est-ce faisable pour des personnes habitant à une distance importante de Libramont, tributaires des transports en commun, de se rendre chaque jour en formation pour 7h25 ?

Ces questions, et les préoccupations qui y étaient liées (mobilité, garde d'enfants, ...), ont été abordées dans les groupes où les personnes ayant exprimé leur intérêt étaient déjà inscrites, suite à la séance de présentation collective. La motivation et la volonté exprimées par un nombre significatif de personnes ont écarté les doutes que ces questions pouvaient engendrer.

Un groupe de 11 personnes a donc finalement été constitué, les personnes venant principalement de Virton et Athus, dans le sud de la province. Dix d'entre elles ont été orientées par Lire et Écrire tandis que la dernière a été orientée par La Trêve. Le CEPPST, duquel aucun stagiaire n'était issu, n'a pas remis en cause son implication et sa contribution à la mise en place du projet, convaincu de la pertinence et du sens de celui-ci, mais également de l'intérêt du dispositif en termes de collaboration pédagogique et de mutualisation des expériences et pratiques.

### ***Partenariat, opérationnalisation du projet et accompagnement des formateurs***

Au niveau institutionnel, le projet a été décidé et piloté par les directions des organismes y prenant part – pour rappel, Lire et Écrire Luxembourg, La Trêve, le CEPPST et Forem Construction. Plusieurs réunions ont rassemblé ces interlocuteurs avant le démarrage du projet, afin d'en définir les contours et de chercher les fonds nécessaires à sa mise en œuvre, mais aussi, tout au long du projet, lors de réunions de coordination, afin d'en suivre et d'en évaluer le déroulement.

Au niveau du terrain, pour la mise au point concrète de l'articulation entre la formation maçonnerie et la formation « savoirs de base », ont été associés le coordinateur de projets de Lire et Écrire Luxembourg et les formateurs « savoirs de base » et formateurs métier.

La volonté étant d'accompagner tous les stagiaires nourrissant un projet « construction » et ce, quelles que soient leurs compétences en termes de savoirs de base, trois formateurs ont encadré la formation « savoirs de base » : un formateur alpha (Lire et Écrire), un formateur remise à niveau (La Trêve) et un formateur FLE (CEPPST). Ceux-ci ont travaillé selon un système de tandems : une journée était encadrée par les formateurs remise à niveau et FLE, tandis que la seconde était encadrée par les formateurs alpha et FLE. La formatrice FLE était donc présente les deux journées, ce qui a permis de faire le lien et d'assurer une continuité dans les apprentissages.

Les trois formateurs « savoirs de base » se sont par ailleurs coordonnés avec les deux formateurs métier afin d'assurer une cohérence dans l'ensemble des apprentissages. Ils ont ainsi initialement assisté à un module pratique, ce qui leur a permis d'observer le mode d'apprentissage et le type de contenu de la formation en maçonnerie, de poser leurs questions, de cerner la pédagogie privilégiée ... Ils ont ensuite régulièrement rencontré les formateurs métier afin de se coordonner. La logique de collaboration n'était donc pas seulement institutionnelle, mais elle s'est aussi traduite de façon très concrète sur le terrain, et ce dans l'optique de soutenir le développement parallèle des compétences des stagiaires dans le domaine de la maçonnerie (savoirs, savoir-faire et savoir-être) et dans le champ des savoirs de base (français-mathématiques et autres savoirs liés à l'insertion socioprofessionnelle), et au-delà de ces dimensions, leur permettre de (re)déployer leurs projets personnels et professionnels.

La collaboration entre formateurs « savoirs de base » et formateurs métier était principalement informelle. Bien que des réunions de suivi étaient prévues, ce sont surtout les entrevues informelles qui étaient riches et soutenaient la cohérence entre les deux formations. Ces temps informels étaient quant à eux rendus possibles par le fait que les deux formations avaient lieu au même endroit, induisant de nombreuses occasions de se croiser.

Le coordinateur de projets de Lire et Écrire a soutenu les formateurs dans les aspects pédagogiques et méthodologiques de la formation « savoirs de base », ainsi que pour les aspects organisationnels du projet, tandis que les agents de guidance de la Régionale ont collaboré avec les formateurs, pour l'orientation et l'accompagnement des stagiaires ayant pris part au projet.

Des interactions ont également eu lieu ponctuellement entre le niveau institutionnel (les directions) et le niveau de terrain (coordinateur de projets, formateurs et agents de guidance), afin de nourrir les décisions quant à l'encadrement et au suivi du projet.



## **C. Analyse et perspectives**

### ***Les impacts du projet***

Plusieurs indices de la pertinence du projet sont rapidement apparus : le taux de présence en formation des stagiaires a été excellent ; le degré de satisfaction des participants, exprimé dans leurs témoignages auprès des formateurs, est apparu très élevé ; les formateurs, mais aussi des personnes tierces comme par exemple des travailleurs du Forem ayant croisé les stagiaires, ont observé et témoigné des progrès de ceux-ci, ainsi que des impacts du dispositif en termes de confiance en soi et motivation, mais aussi sur des aspects tels que la ponctualité, l'assiduité, le soin, l'attention à la qualité du travail, le respect des lieux et des personnes ...

Le dispositif est par ailleurs identifié comme un cercle vertueux dans la mesure où les différents volets de la formation s'entrelient et se renforcent mutuellement : la partie pratique permet aux stagiaires d'exercer et de développer, en situation, à la fois des compétences techniques, sociales, linguistiques et mathématiques. En formation théorique, les contenus s'enracinent concrètement dans le champ de la maçonnerie et des projets des stagiaires. Ceci confère aux apprentissages un sens immédiatement utile à l'action. Pour les stagiaires, le fait de se sentir reconnus, valorisés, associés au processus et de constater objectivement leurs progrès contribue à renforcer leur motivation et leur envie d'apprendre, voire à laisser émerger de nouvelles perspectives personnelles et/ou professionnelles.

Le projet s'avère ainsi avoir des impacts non seulement sur les apprentissages en tant que tels, mais aussi bien plus largement sur le projet de vie des personnes, ce qui est particulièrement stimulant pour l'ensemble des partenaires.

### ***Le succès du projet mis en place s'est avéré être le fruit d'un partenariat solide ...***

Si le projet a pu initialement être mis en place, c'est sans conteste en grande partie grâce à la relation de confiance qui liait préalablement les trois opérateurs de formations en français associés dans ce projet. Cette relation a pu se construire à travers de nombreux contacts établis dans le cadre des actions de développement partenarial des opérateurs, ainsi qu'à travers plusieurs expériences de collaborations préalables. Initialement établie entre les personnes de la direction, elle s'est étendue aux formateurs, qui ont rapidement mis en place une véritable dynamique de coopération entre eux.

Le coordinateur de projets de Lire et Écrire avait lui-même eu des contacts positifs avec les deux autres associations, notamment dans le cadre de la plateforme EFT-OISP ; son implication dans le projet a donc bénéficié d'un soutien unanime, ce qui a constitué un appui pour son rôle de coordination et de soutien aux trois formateurs « savoirs de base ».

Le partenariat avec le Forem s'est également rapidement consolidé, non seulement au niveau institutionnel, mais aussi avec les personnes de terrain – les formateurs métier. Les relations de confiance établies avec eux ont induit une grande ouverture et un accueil franc de leur part.

La dynamique de coopération entre formateurs « savoirs de base » et formateurs métier a par ailleurs permis une véritable cohérence de l'ensemble du dispositif concomitant, cohérence nécessaire pour soutenir la compréhension des stagiaires et faciliter les différents apprentissages.

### ***... mais le succès du projet est aussi apparu comme un moteur de ce même partenariat***

Les résultats et les échos positifs des stagiaires ont eu pour effet de renforcer le partenariat entre les opérateurs de formations en français, mais aussi entre eux et le Forem, tant au niveau institutionnel que sur le terrain.

En effet, le projet a permis de mettre en lumière l'intérêt de certaines démarches, qui n'étaient pas forcément mises en œuvre par l'ensemble des opérateurs, comme par exemple l'accompagnement psychosocial systématique des stagiaires, et a ainsi confirmé l'intérêt de confronter et d'articuler différentes orientations pédagogiques et méthodologiques, propres à l'alphabétisation, au FLE ou à la remise à niveau. Les résultats positifs et la satisfaction des stagiaires par rapport au travail de collaboration entre les formateurs ont par ailleurs confirmé l'intérêt de coopérer pour assurer la mise en place d'un tel projet.

Au niveau du Forem, le bon déroulement et les résultats du projet ont convaincu les formateurs métier que les difficultés liées aux compétences de base n'étaient pas forcément un obstacle à la formation qualifiante, tandis que la motivation qui porte les stagiaires, quelle que soit leur maîtrise de la langue, constitue un



atout indéniable pour le plein investissement des stagiaires dans la formation, et donc le succès de celle-ci. En l'occurrence, ils ont témoigné avoir observé une motivation particulièrement importante des stagiaires participant au dispositif concomitant, comparé à la moyenne, et ont constaté un impact positif de cette motivation sur les apprentissages. Cela a donc renforcé leur adhésion au partenariat et leur souhait de le voir se prolonger.

Pour Lire et Écrire Luxembourg, le projet a également constitué un vecteur de sensibilisation. Il a en effet permis de repréciser la mission de Lire et Écrire auprès du Forem, ainsi que les valeurs qui fondent son action et sous-tendent ses choix méthodologiques et pédagogiques.

### ***La concomitance est un atout pour les apprentissages***

Le projet a permis de démontrer concrètement que le fait d'ancrer la formation « savoirs de base » dans le projet professionnel des personnes constitue un atout indéniable pour favoriser les apprentissages, tant au niveau de la langue que des compétences techniques. L'expérience menée a confirmé que le fait de mettre en lien l'apprentissage de la langue avec une matière qui mobilise au premier chef les stagiaires, avec des situations « authentiques » dans lesquelles la langue peut être utilisée, donne un sens très concret aux apprentissages linguistiques. Ceux-ci sont donc réalisés plus facilement, et les apprenants prennent également conscience de leurs progrès plus rapidement, ce qui renforce la confiance en soi et l'investissement dans la formation. Le dispositif concomitant permet par ailleurs de fonder l'apprentissage de la langue sur un vocabulaire propre au métier auquel les apprenants sont formés en parallèle, ce qui favorise donc également les apprentissages techniques. Faisant ce constat, les formateurs métier ont volontiers adapté leurs méthodes d'apprentissages en fonction du niveau linguistique des stagiaires.

Les stagiaires ont eux-mêmes exprimé leur nette préférence pour ce type de dispositif par rapport à la formation « savoirs de base » qu'ils suivaient préalablement indépendamment de la formation métier.

### ***Freins et obstacles et stratégies pour les dépasser***

Si l'évaluation générale du projet a donc été très positive, les partenaires ont toutefois été confrontés à diverses difficultés, du point de vue partenarial comme du point de vue pédagogique.

#### *Au niveau du partenariat*

Malgré sa volonté manifeste de collaborer à un tel projet, le Forem s'est initialement montré dubitatif quant à la potentielle présence d'adultes en situations d'illettrisme parmi les candidats maçons ; l'organisme concevait alors possibles les articulations avec la remise à niveau. Cette position n'a pas engendré d'opposition par rapport à la participation de Lire et Écrire au projet, mais plutôt un doute quant à la pertinence de son implication. Un travail de sensibilisation a donc dû être mené par Lire et Écrire Luxembourg, pour démontrer le fait que de nombreuses personnes en situation d'illettrisme s'inscrivent bel et bien dans un projet d'insertion professionnelle, dans lequel elles sont freinées du fait de leur niveau de compétences linguistiques jugé trop faible.

Une autre difficulté a résidé dans le fait qu'aucun financement spécifique n'a été dégagé par le Forem pour la mise en place du dispositif concomitant. C'est donc dans leurs ressources propres que les partenaires ont dû puiser les moyens nécessaires pour la mise en œuvre de ce projet, tout en étant conscients que sa pérennisation nécessiterait, à terme, de mobiliser des fonds spécifiques, étant donné les coûts particuliers d'un tel dispositif pédagogique. Les financements octroyés dans le cadre du décret CISP ne sont pas apparus comme une solution, puisque, d'une part, ils sont globalement insuffisants, d'autre part, le décret ne permet pas de valoriser l'ensemble du temps de coordination nécessaire à un tel partenariat, et il ne facilite par ailleurs pas les dispositifs concomitants, en raison des contraintes administratives très lourdes qu'il engendre dans le cadre de tels projets, et du cloisonnement qu'il implique entre les différentes filières de formation. La recherche de fonds a donc été une préoccupation constante tout au long du projet.

Au-delà de l'absence de soutien financier, les partenaires associatifs ont également dû composer avec un investissement limité du Forem dans le projet, en termes organisationnels, notamment pour régler les questions administratives (signature de la Convention de partenariat, accord sur les dates de réunion entre partenaires), mais également pour diffuser l'information sur la formation auprès des personnes potentiellement intéressées. Ce n'est qu'au terme des 4 mois de mise en œuvre du projet pilote qu'un changement de posture a réellement été observé, lorsque le Forem a pris conscience du succès du dispositif et des résultats positifs engendrés par le projet.

#### *Au niveau pédagogique*

Des difficultés de nature pédagogique ont également été rencontrées. En effet, une telle expérience de collaboration étroite et prolongée entre un formateur alpha, un formateur en remise à niveau et un formateur FLE est inédite et a donc suscité des incertitudes : comment aborder les contenus avec un public mêlant besoins en alpha, en remise à niveau et en FLE ? Comment concilier des approches pédagogiques qui sont différentes et ne coïncident pas toujours à première vue ? Pour répondre à ces interrogations, les formateurs ont, dans un premier temps, adopté une approche de nature programmatique, dans laquelle les types et les temps d'apprentissage étaient compartimentés, bien distingués. Une telle approche a toutefois immédiatement montré ses failles lorsque les apprenants ont clairement exprimé l'incompatibilité de cette manière de travailler avec leurs réalités et leurs besoins. Les associations d'alpha, remise à niveau et FLE, par la voix du coordinateur de projets de Lire et Écrire Luxembourg se sont également positionnées en faveur d'une approche plus intégrée, mais avec pour seuls arguments des convictions et approches institutionnelles, tandis que les apprenants ont amené un argumentaire étayé par leurs réalités, ressentis, expériences. Les formateurs ont dès lors déployé une approche méthodologique mêlant différents référents pédagogiques, selon une articulation cohérente et adaptée aux besoins spécifiques des personnes qui formaient le groupe.

Les 4 mois initialement fixés pour la durée du projet ont constitué une autre difficulté pour les formateurs. En effet, malgré l'absence d'un programme strictement défini à parcourir sur ces 4 mois, les formateurs se sont imposés à eux-mêmes une série d'exigences en termes de « matière à couvrir », de facto difficilement réalisables sur un tel délai. L'accompagnement pédagogique a été important à cet égard, puisqu'il a permis aux formateurs de relâcher la pression qu'ils s'étaient mise, et de se donner les moyens de concrétiser, avec les apprenants, une formation adaptée aux rythmes et aux réalités de ceux-ci, permettant une priorisation raisonnable et cohérente des objectifs.

### ***Continuité du projet et perspectives***

En 2015, étant donné le bilan très positif, l'ensemble des acteurs (stagiaires, Forem Formation et secteur associatif) sont convaincus que ce projet pilote d'alternance est pertinent, performant et réaliste. Sa réussite réside, d'une part, dans la proactivité de partenaires convaincus par le sens que recèle l'expérience, d'autre part, par le dispositif mis en œuvre, un dispositif au premier abord exigeant, mais qui a le mérite de permettre à 80% des stagiaires – identifiés comme très éloignés de l'emploi et de la formation – de mener, en six mois, la démarche à bien, jusqu'au stage en entreprise.

Il se confirme que pareille initiative – parce qu'elle exige un encadrement spécifique – nécessite des moyens financiers propres en faveur de la coordination, du dispositif pédagogique et de l'appui psychosocial. Ceux-ci sont indispensables à la pérennisation du partenariat expérimenté, partenariat qui, en outre, laisse entrevoir de réelles potentialités en faveur de l'accès précoce à d'autres formations « métiers ».

Le projet a donc été prolongé, mais selon des modalités quelques peu différentes. Faute de moyens additionnels, le système des tandems de formateurs a dû être arrêté – le formateur alpha encadrant le groupe un jour par semaine, l'autre jour étant pris en charge, en alternance, par les deux autres formateurs. La présence plus marquée du formateur alpha s'est avérée pertinente au vu de la composition du groupe majoritairement « alpha ». Il est toutefois important de noter que cette évolution est un pis-aller et qu'elle n'a pu se concevoir que parce que les stagiaires avaient déjà cheminé au sein d'un dispositif formatif soutenu et soutenant, pendant plusieurs mois.

Il est prévu que le dispositif soit prolongé jusqu'à l'étape du stage en entreprise, qui sera suivi d'une évaluation des besoins de chaque stagiaire, en fonction de sa progression. Si des moyens spécifiques sont finalement dégagés, le Forem et les trois partenaires associatifs s'étant tous engagés à les rechercher, le dispositif sera reconduit en 2015.

Au-delà de l'intérêt évident du dispositif et des résultats qu'il a engendrés jusqu'ici, un enjeu important demeure pour Lire et Écrire Luxembourg dans ce type de projet : celui de l'inscrire dans une optique d'éducation permanente, et pas seulement dans une perspective purement fonctionnelle et/ou utilitariste liée à des objectifs d'insertion socioprofessionnelle. Cette finalité, Lire et Écrire Luxembourg cherche à l'atteindre, avec les stagiaires, dans le cadre de cette formation concomitante.

## Lire et Écrire Namur : la formation et l'accompagnement méthodologique des acteurs concernés par la question de l'illettrisme dans la province

### A. Contexte

La Régionale de Lire et Écrire Namur, qui couvre tout le territoire de la province, a dans ses missions deux axes de travail qui sont en étroite relation : le soutien au développement d'une offre de formation décentralisée ; et le soutien, l'appui et la coordination des opérateurs de formation, d'un point de vue méthodologique. Le travail de sensibilisation vise dans un premier temps à mettre en relation des personnes en demande de formation et des organismes de formation, en assurant la disponibilité de locaux et matériel de formation. Ensuite, les formateurs, dont beaucoup sont bénévoles, ou salariés ayant une autre fonction de départ (par exemple, assistantes sociales ou accueillants), ont besoin d'un accompagnement méthodologique.

Le travail de sensibilisation vise dans ce contexte à soutenir des organismes de formations à la mise en place d'une offre, et à solliciter l'émergence d'une demande localement. L'accompagnement peut se faire soit au niveau institutionnel, c'est-à-dire auprès de la direction de l'organisme ayant la volonté de mettre en place une offre, sur des questions plus globales de mise en place du dispositif, finalités et missions ; soit directement auprès de l'équipe pédagogique – formateurs bénévoles et/ou salariés –, dans ce cas autour de questions méthodologiques et pédagogiques. Les formateurs sont soit en fonction au sein de l'organisme (ex : un cpas), soit recrutés pour assurer la fonction de formation (ex : au sein d'une coordination sociale ou d'un PCS).

#### ***Le développement de l'offre de formation***

L'offre de formation en alphabétisation dans la ville de Namur a toujours été importante. Elle est assurée par plusieurs opérateurs que sont Alpha 5000, Vie féminine (jusqu'en juillet 2014), le CIEP et Lire et Écrire Namur. Depuis quelques années, Lire et Écrire Namur travaille au développement de l'offre décentralisée dans le reste de la province. Le point de départ de ce travail a été le plan stratégique de développement pour l'alphabétisation en province de Namur, qui a été établi en collaboration avec Alpha 5000, Vie féminine et le CIEP. Ce plan est à mettre en lien avec les opportunités qui émergent lorsqu'une structure présente au niveau d'une commune décide de s'engager dans une offre d'alphabétisation.

Dans le cadre du plan stratégique, les zones territoriales non couvertes par une offre d'alphabétisation sont régulièrement examinées et des zones prioritaires sont définies. Ainsi, en 2011, le plan prévoyait de travailler sur les territoires de Dinant et de la Basse Sambre, deux zones particulièrement défavorisées d'un point de vue socioéconomique. L'indice composite de bien-être établi par l'IWEPS en 2014 place les communes de Jemeppe-sur-Sambre et Sambreville dans les groupes de communes très défavorisées. Quant à la commune de Dinant, elle est placée dans un groupe qui se situe davantage dans la moyenne wallonne. Cependant si la commune gagne des points au niveau du cadre de vie (les indicateurs environnementaux sont relativement bons), ses indicateurs socioéconomiques sont moins bons (l'indicateur « revenu et pouvoir d'achat » est particulièrement faible). Précisément, à Dinant, un dispositif de 15 heures semaines en insertion socioprofessionnelle (ISP) a été mis en place en septembre 2012. Dans la Basse-Sambre, où la commune de Sambreville a une offre de formation depuis quelques années, un nouveau groupe s'est ouvert à Jemeppe-sur-Sambre en janvier 2014 et propose 9 heures de formation par semaine en ISP. Outre la commune de Namur qui est également en mauvaise position lorsqu'on considère l'indice composite de bien-être, les autres communes en difficulté dans la province sont Hastière, Ciney et Florennes. Lire et Écrire Namur est présente avec une offre de formation à Florennes depuis plusieurs années, ainsi qu'à Hastière, en collaboration avec le CIEP. A Ciney, comme on le verra plus loin, Lire et Écrire Namur soutient un opérateur local. Tout ceci montre que la Régionale cible prioritairement les communes en difficultés socioéconomiques, en se basant principalement sur les chiffres concernant les localités où le taux de chômage est important et où le niveau de scolarisation est faible. Des zones prioritaires ont ainsi été identifiées pour développer l'offre de formation, dans le but que les personnes en situation d'illettrisme puissent trouver au plus près de chez elle une formation en alphabétisation de qualité.

Le développement de l'offre de formation se fait également en fonction des opportunités. Une offre de formation a récemment été mise en place pour les habitants des communes d'Anhée et Yvoir, via le CIEP, suite à un intérêt manifesté par les pouvoirs locaux dans le cadre des rencontres entre ces derniers, le CIEP, et le pôle sensibilisation de Lire et Écrire Namur.

L'accompagnement à la mise en place d'un projet peut aussi s'effectuer dans le cadre des PCS. Le PCS programme une action alpha et Lire et Écrire Namur accompagne alors la mise en place d'un groupe.

Parfois, Lire et Écrire Namur devient opérateur de formation, comme par exemple à Dinant, où une offre a été mise sur pied en accord avec le Forem, pour pallier le manque d'offre ISP intensive (15 heures/semaine). Il n'y a alors pas de besoin d'accompagnement pédagogique autre que celui assuré par la Régionale pour ses travailleurs. Lorsque l'opérateur est une autre structure, la Régionale peut assurer l'accompagnement méthodologique en fonction de la demande et des besoins qui sont formulés. C'est la structure partenaire qui recrute alors ses formateurs.

### ***L'accompagnement méthodologique***

#### *Des demandes et des ressources*

Les formations décentralisées sont souvent prises en charge par des bénévoles ou par des personnes salariées dans leur institution qui, dans certains cas, sont peu ou pas formés et/ou expérimentés pour assurer le rôle de formateur. Les opérateurs de formation font donc régulièrement appel à Lire et Écrire Namur pour bénéficier d'une aide méthodologique, seule association sur le territoire à proposer ce service d'accompagnement.

La Cellule Illettrisme de la province de Namur (fondation provinciale, antérieurement nommée Fonds Lacroix) alloue un budget annuel au soutien de projets liés à l'alphabétisation. Ce fonds permet aux opérateurs qui le désirent de rentrer des projets portant soit sur des actions d'alpha innovantes, soit sur un apport matériel à la réalisation d'un projet, soit sur l'accompagnement méthodologique de leurs formateurs. Dans ce dernier cas, cela permet d'éventuellement financer les interventions de Lire et Écrire Namur. Les montants, d'une hauteur maximale de 2500 euros, correspondent à une dizaine de jours de travail. C'est souvent à la demande du partenaire ou de l'opérateur local que l'intervention est réalisée. Parfois, c'est à partir d'une difficulté entendue dans une réunion de concertation (par exemple, dans le cadre des PCS locaux) qu'une proposition d'intervention est faite par Lire et Écrire Namur. Les structures ont droit à un appel par an, durant deux années de suite.

#### *Un réseau d'opérateurs*

Pour assurer cette mission d'accompagnement méthodologique, Lire et Écrire Namur avait dans un premier temps développé un réseau d'opérateurs. Deux ou trois réunions par an étaient organisées pour les réunir. Plus tard, lors de la mise en place du dispositif territorial pour l'alphabétisation, les associations ont été conviées aux réunions du dispositif qui incluaient également des représentants du Forem, du Centre d'Action interculturelle, du CPAS, et du Fonds Lacroix. En l'absence des ressources nécessaires au fonctionnement de ce dispositif, il s'est défait au printemps 2013. La dernière réunion prévue a été reportée *sine die* et les réunions des opérateurs d'alphabétisation sont devenues plus sporadiques. Les échanges entre Lire et Écrire Namur et les opérateurs sont depuis lors soit bilatéraux, soit réalisés dans le cadre de la formation de formateurs que la Régionale propose chaque année.

## **B. Actions réalisées**

### ***Ciney***

Fin 2013, le PCS de Ciney a fait appel à la Fondation provinciale pour l'alphabétisation. La structure propose une offre de 4 groupes de formation (alpha, remise à niveau, FLE et alpha oral), qui se réunissent chacun 6 heures par semaine, et sont fréquentés par environ 60 personnes au total. Les groupes sont encadrés par des formateurs bénévoles, qui interviennent 3 heures par semaine. Certains sont là depuis deux ou trois ans ; d'autres sont nouveaux. Aucun n'a suivi de formation.

Une coordinatrice à mi-temps payée par le PCS assure le travail de coordination des formateurs bénévoles. Elle a suivi une formation en alphabétisation (brevet provincial<sup>33</sup>). Son souhait était d'offrir aux bénévoles une formation via l'offre proposée par Lire et Écrire Namur, mais ces personnes ne se voyaient pas faire la démarche d'aller jusqu'à Namur pour se former. La structure était en outre confrontée à un autre problème avec une demande importante de formation de la part d'un public de personnes étrangères scolarisées en provenance du centre fermé de Nattoye. La coordinatrice a dès lors fait appel à Lire et Écrire Namur pour un double travail d'accompagnement : a) questionner le type de formation à mettre en place, à savoir proposer du FLE ou de l'alphabétisation et b) entamer un travail de réflexion avec les bénévoles pour redéfinir leur rôle.

<sup>33</sup> Formation de 3 ans à l'EPNAM, à raison de 1 jour par semaine et un samedi par mois, avec réalisation d'un TFE.

Le premier axe de travail a conduit à la décision de ne plus travailler avec les personnes étrangères scolarisées, pour se recentrer sur l'alphabétisation. Par conséquent, la structure accueille depuis lors un public un peu moins nombreux, les personnes du centre fermé ayant été orientées vers d'autres organismes tels que la Promotion sociale.

Cette clarification a ensuite permis un accompagnement méthodologique des formateurs. Concrètement, durant des séquences de 3 heures, il leur a été proposé de découvrir divers outils dans la perspective qu'ils les utilisent et qu'ils approfondissent leur réflexion méthodologique. A raison d'une demi journée par mois, les outils proposés étaient la Méthode Naturelle de Lecture Ecriture, la méthode ECLER, le travail autour du livre, l'évaluation en alpha, l'atelier écriture... tous thèmes qui sont abordés dans la formation de formateurs de manière plus approfondie.

En novembre 2014, la coordinatrice a pris sa pension et le rôle de coordination de la formation alpha a été repris par deux personnes travaillant dans le cadre du PCS. Le mi-temps de la coordinatrice est donc désormais partagé entre la chef de projet et l'assistante sociale qui n'ont pas de connaissance de l'alpha et n'ont pas de temps de travail spécifiquement dévolu à cette fonction de coordination alpha. La demande d'accompagnement méthodologique par Lire et Écrire Namur est dès lors réorientée. Il s'agit de définir avec les deux personnes quel va être leur rôle et de travailler sur la manière d'accueillir les apprenants. Leur rôle est de recevoir les demandes des apprenants, leur faire passer le test de positionnement et décider de les orienter vers tel ou tel groupe de formation. Elles gèrent également le travail des bénévoles et organisent les déplacements. En outre, elles décident d'intervenir dans les groupes comme formatrices et demandent un soutien méthodologique. Le travail d'accompagnement porte alors sur leur intervention dans les groupes et sur l'organisation des relations avec les bénévoles qui ont peu l'occasion de communiquer entre eux.

### ***Walcourt-Couvin***

L'ASBL Carrefour est un OISP qui propose une offre de FLE, alpha et remise à niveau, avec en sus des formations préqualifiantes. Elle travaille avec des bénévoles qui interviennent notamment en soutien scolaire dans le cadre d'une école de devoir.

L'ASBL a souhaité développer une réflexion avec ses bénévoles et futurs bénévoles, des animateurs salariés des écoles de devoirs ou des bénévoles dans le secteur de la prévention du décrochage scolaire (AMO) en lien avec la problématique du décrochage scolaire. Elle a fait appel à Lire et Écrire Namur pour mener la réflexion. L'objectif est de mieux comprendre la problématique de l'illettrisme et les choix pédagogiques qui en découlent.

Comme la structure est très éloignée de Namur (50 km), l'intervention s'est concrétisée sous la forme d'une mini-formation de formateurs. D'une durée de 5 jours, elle porte sur le même contenu que celui abordé dans la formation de formateurs organisée à Namur. Le mode de financement est le même qu'évoqué plus haut avec une intervention du fonds provincial pour l'alphabétisation. Les acteurs locaux ont donc été rassemblés à l'initiative de l'ASBL.

### ***Namur – projet Mobilis action***

A Namur, une association de partenaires chapeauté par le CPAS de Namur s'est créée autour du projet « Vivre et communiquer au travail » pour permettre à des personnes d'avoir accès à un contrat article 60 avec une formation qui combine formation en français, compétences transversales liées au monde du travail, accompagnement social et job coaching. L'objectif est que les personnes sortent de ce parcours de formation avec un bilan qu'elles puissent valoriser à l'extérieur, soit vers un contrat article 60, soit vers un emploi dans le privé. Les partenaires étaient Lire et Écrire, le CAI, Vis-à-vis, la Mirena, le Forem et le CPAS. Ce projet a démarré en 2013 et s'est restructuré en 2014 sous l'intitulé « Mobilis Action » (suite réaménagée avec d'autres partenaires - Forem, CPAS (Synergie Emploi), Lire et Écrire Namur, Vis-à-vis (FLE), Service d'orientation du CPAS, Medenam, Randstad, Afico). Grâce à une bonne (re)connaissance mutuelle entre les partenaires, induite notamment par la collaboration dans le premier projet, la mise en œuvre de ce deuxième a avancé plus rapidement.

Dans cette deuxième mouture, le contenu du projet a été révisé. Le Forem avait émis des réserves par rapport aux résultats de 2013 : l'attente que les personnes soient à l'emploi était très importante et le nombre de personnes en stage était inférieur à cette attente. Lors des comités d'accompagnement, l'évaluation a permis de mettre en évidence le fait que les personnes sont pour la plupart d'origine étrangère peu qualifiées et que leur accès à l'emploi est particulièrement difficile. Il n'y a pas toujours une possibilité de travail ou de stage en entreprise à la sortie du module. Il faut travailler sur plusieurs cordes à la fois (apprentissage du français et formation qualifiante). Les groupes sont multi-niveaux, les personnes



débutantes à l'oral. Il s'agit de cibler les compétences transversales, de faire comprendre l'importance du temps d'apprentissage, de viser l'utilité du français dans le travail.

Dans le cadre de ce projet, l'intervention de Lire et Écrire Namur a porté sur la différence entre FLE et alpha et leurs approches pédagogiques respectives, auprès du service d'insertion du CPAS (Synergie Emploi) et de Vis-à-vis, qui utilise une méthodologie programmatique dans le cadre de ses formations FLE. Lire et Écrire Namur y a défendu son approche méthodologique, l'enjeu étant de faire reconnaître la pertinence des deux démarches, l'une propre à l'alphabétisation et l'autre au FLE. Cela a permis une clarification des offres de formation et une amélioration des processus d'orientation des personnes.

### ***Namur – weekend des formateurs de la Croix Rouge***

Lire et Écrire Namur est également intervenue dans le cadre du weekend des formateurs organisé par la Croix Rouge. Il s'agissait de former des salariés et bénévoles donnant les formations de secouristes. Toutes les demandes pour être secouriste sont prises en compte et on retrouve, parmi les personnes qui s'inscrivent pour se former, des personnes en situation d'illettrisme. La Croix rouge recherchait un animateur / accompagnateur pour son atelier « Comment travailler avec un public précarisé, comment s'adapter, que mettre en place ? ». La formation s'est déroulée à deux reprises avec un weekend en 2014 et un en 2015, les personnes s'y inscrivant sur base volontaire.

Cette formation a permis d'aborder la question de la motivation des publics. Certaines des personnes qui suivent le Brevet européen de premier secours sont « activées » par les CPAS et obligés de venir en formation. Ces personnes font de la résistance dans les groupes. Et la demande des formateurs bénévoles est d'apprendre à gérer ces situations. Une autre question est le recours à l'écrit dans la formation. Il est courant d'utiliser des syllabus et de proposer des examens écrits. Les formateurs bénévoles de la Croix rouge ont pris conscience que les outils ne sont pas adaptés et qu'il était nécessaire de retravailler les syllabus et les examens. Enfin, la formation a permis d'engager un débat sur le rôle du formateur et sur la problématique de l'alpha.

## **C. Analyse et perspectives**

### ***Les difficultés***

#### *Un investissement inégal des responsables locaux*

L'expérience de Ciney montre qu'il est important qu'une personne de la commune ait dans ses attributions le soutien du projet et qu'elle ait un temps spécifique à y consacrer. L'idéal étant que cette personne ait en sus une connaissance de l'alphabétisation. La demande des associations qui travaillent avec plusieurs formateurs bénévoles est souvent : comment créer une équipe ? La réponse est bien sûr d'assurer des échanges, des soutiens, de la concertation. Mais pour réaliser cela au niveau local, il est nécessaire d'avoir un coordinateur local. Dans de nombreuses communes, l'implication des autorités communales fait parfois défaut, ce qui implique un investissement minimal dans le projet et donc rarement la présence d'une personne spécifiquement désignée pour ce rôle de coordination. Dans ces situations, il s'agit de maintenir l'offre de formation « coûte que coûte ». Sans le soutien de Lire et Écrire Namur, le projet peut tomber à l'eau et on sait d'expérience qu'une fois une offre arrêtée, il est très difficile d'en remettre une en route.

#### *Des demandes d'interventions qui sous-estiment la complexité du projet*

Lorsqu'une structure prend contact avec Lire et Écrire Namur pour mener un accompagnement méthodologique, elle est souvent en demande de solutions immédiates, par exemple une demande d'outils. Le rôle de Lire et Écrire Namur consiste à élargir la réflexion, amener la complexité et définir un cadre de travail. Une prise de conscience de cette complexité, tout comme de l'investissement temps, souvent sous-estimé au départ, est nécessaire. Mais le temps d'implication reste défini comme au départ du projet, comme si les solutions allaient être toutes simples. Par conséquent, le sentiment que le temps manque pour réaliser le projet apparaît très rapidement.

#### *Des besoins de formation de formateurs non reconnus*

Le rôle d'expertise de Lire et Écrire est bien reconnu par les partenaires qui veulent mettre en place une offre de formation en alphabétisation. Cependant, dans certains projets (par exemples, Beauraing, Eghezée), la collaboration s'est arrêtée après la mise en place de la formation, l'institution ou le formateur en place souhaitant poursuivre seul la conduite du projet.

Une des difficultés de l'accompagnement méthodologique réside également dans le fait que chacun a une représentation initiale de la manière d'apprendre la langue orale et écrite. Cette représentation se confronte à la réalité du travail de formation, dans les échanges avec les apprenants. C'est généralement de cette confrontation que naît le besoin d'un accompagnement méthodologique. Il s'agit alors, pour les formateurs bénévoles, de prendre la mesure de ce que signifie l'investissement dans une formation pédagogique, ce à quoi ils ne sont pas toujours préparés.

Le turnover est encore une autre difficulté. Quand un nouveau bénévole arrive, il faut l'intégrer dans le processus en cours... et le temps d'accompagnement fait souvent défaut.

### **Les forces**

#### *Un outil concret pour travailler la différenciation des publics*

Dans le travail d'accompagnement réalisé par la Régionale de Lire et Écrire Namur dans la commune de Ciney, un enjeu important est le maintien d'un groupe spécifique alpha avec une méthodologie adaptée. La confusion entre les publics relevant de l'alpha ou du FLE reste très présente (on le voit également dans les autres projets décrits plus haut). Le public d'origine étrangère fait spontanément des demandes de formation et beaucoup de ces personnes sont scolarisées et ont un besoin de FLE, ce qui explique la tendance lourde de vouloir répondre à la demande en proposant d'abord des formations FLE. Il faut donc défendre l'importance de maintenir de l'alphabétisation tant pour les personnes étrangères non scolarisées que pour les personnes belges infrascolarisées qui formulent moins facilement une demande.

Dans la commune de Ciney, la sensibilisation sur ces questions remonte à quelques années. Le CPAS n'était pas très ouvert à l'ouverture d'une offre de formation. Le CIEP était partenaire local de longue date mais focalisé sur l'accueil des personnes étrangères, il ne proposait pas de formation en alphabétisation. L'intention d'offrir une formation en alphabétisation dans la commune s'est concrétisée grâce à la mise en place du PCS et la rédaction d'une fiche projet alphabétisation. Mais l'affluence des personnes étrangères en demande de FLE reste importante. D'où la nécessité dans l'accompagnement de constamment redéfinir les publics et les objectifs. C'est une constante dans la mise en place d'une offre de formation, quelle que soit la commune et le partenaire.

Un atout dans ce travail de clarification est la présentation du référentiel de compétences et du test de positionnement pour l'alphabétisation. C'est une intervention plus ponctuelle qui a priori relève du plan pédagogique, mais qui fait avancer la réflexion sur les publics. Il y a là une rencontre d'intérêts. D'un côté, l'opérateur se pose des questions sur les compétences acquises. De l'autre, grâce au référentiel, Lire et Écrire avance avec plus de clarté, de transparence sur ce qu'est l'alpha, le public accueilli, etc. Quand avec les opérateurs, on partage le même langage, il est plus aisé de prendre les décisions relatives aux publics et aux objectifs de formation. Le référentiel apporte un point d'appui très concret. Cette approche est également soutenue par le fait que de plus en plus de personnes connaissent ce référentiel. Dans les formations de formateurs, un module est consacré au référentiel et test de positionnement. Les stagiaires de la formation, bénévoles ou salariés, retournent dans leur structure en ayant connaissance du référentiel et peuvent en parler à leurs collègues.

Il est clair que le travail mené dans le cadre de l'objectif 2 de la convention Région wallonne alpha a également contribué à mieux comprendre de qui et de quoi on parle.

#### *Une souplesse dans le travail pour amener les bénévoles à se former*

La formation des formateurs bénévoles est un autre souci récurrent. A Ciney, les profils des personnes sont très variables : instituteur, banquier, ingénieur, certains pensionnés ou des personnes au foyer, d'autres toujours en activité professionnelle (7 personnes). Ils s'avouent démunis, ils « n'imaginaient pas cela ». Quand ils se retrouvent devant le public, ils réalisent la complexité du travail à faire. Le plus difficile, c'est de les convaincre qu'il est important de penser à l'avance le temps de formation, de communiquer avec leur « binôme », d'avoir des contacts avec la coordinatrice et enfin d'assurer le travail administratif. Le fait que les personnes n'interviennent que 3 heures semaine limite leur envie de s'investir dans une formation. Tout dépend comment ils sont arrivés dans le bénévolat. S'ils viennent via le bouche à oreille, ils n'ont pas toujours envie de se former.

A Ciney, au début du processus d'accompagnement, chaque formateur bénévole travaillait seul. Il était difficile d'organiser des réunions où tous étaient présents. Depuis quelques mois, les personnes sont présentes à toutes les rencontres et la cohésion de l'équipe se construit petit à petit. Ils sont intéressés par les rencontres, posent des questions, se positionnent par rapport aux thèmes abordés. Pour cela, il a fallu



travailler de manière souple, en ancrant l'accompagnement dans une relation de confiance, en favorisant la connaissance entre les personnes, en proposant des démarches pédagogiques (et non en les imposant). Il s'agit pour le travailleur de Lire et Écrire Namur d'accepter que les personnes viennent avec leur propre vision des choses et se placer dans une posture de partenaire, de coopération et non de formateur qui sait comment faire et transmet sa connaissance méthodologique.

L'enjeu de Lire et Écrire Namur est de favoriser l'émergence d'actions d'alphabétisation de qualité proposées par d'autres opérateurs en soutenant les approches émancipatrices et conscientisantes, plutôt que des approches scolaires ou fonctionnelles. Un autre enjeu est d'amener progressivement les formateurs bénévoles à s'inscrire dans des formations de formateurs organisées par Lire et Écrire Namur ou d'autres structures.

#### *Articulation entre le pôle sensibilisation-développement et le pôle pédagogique*

Ce travail d'accompagnement, tant institutionnel (avec l'organisation de la formation, la définition des publics et des objectifs, l'accueil des personnes et leur orientation) que pédagogique (plus centré sur les méthodes et outils de formation) implique plusieurs travailleuses de Lire et Écrire Namur qui doivent veiller à la bonne répartition des rôles et à une communication optimale. Si la chargée de sensibilisation intervient davantage sur les questions institutionnelles et la conseillère pédagogique sur les questions méthodologiques, elles sont toutes les deux impliquées dans les décisions organisationnelles et doivent alors veiller à la cohérence de leurs interventions.

## **Lire et Écrire Verviers : développement partenarial et sensibilisation pour le maintien d'une offre d'alphabétisation dans la commune de Spa**

### **A. Contexte**

#### ***Offre de formation dans l'arrondissement***

L'arrondissement de Verviers se caractérise par sa petite taille. Une étude menée en 2008 par le CSEF a montré que Verviers-Ville était accessible pour la majorité des communes francophones de l'arrondissement (cf. carte), ce qui réduit quelque peu la nécessité de développer une offre de formation décentralisée. La formation est donc développée essentiellement dans la ville de Verviers. Lire et Écrire Verviers est néanmoins également présente à Herve et Spa et collabore avec une dizaine de partenaires dont certains ouvrent leur porte à un public peu ou pas scolarisé dans plusieurs communes de l'arrondissement.



Dans le sud de l'arrondissement, les opérateurs sont peu nombreux. Or les besoins de formation existent. L'ASBL Options est présente à Stavelot, ainsi qu'à Malmedy. L'ASBL Couleur Café est également présente à Malmedy et des pourparlers sont en cours avec le PCS de Stavelot pour que l'association développe également une formation dans cette commune. Toujours au Sud, mais plus à l'Ouest, les communes de Theux, Stoumont, Trois Ponts et Lierneux ne sont pas desservies par des formations. Le maintien d'une formation dans la commune de Spa apparaît dès lors comme un enjeu important pour ce territoire.

#### ***Contexte socioéconomique de la commune de Spa***

Spa est, après Verviers et Dison, la 3<sup>ème</sup> commune de l'arrondissement où le taux de demande d'emploi est supérieur à celui de la Wallonie<sup>34</sup>. Bien que la commune soit réputée pour ses eaux, ses thermes, ses hôtels et ses festivals (Théâtre, Francofolies), la réalité socioéconomique n'est pas très favorable : les indicateurs de bien-être établis par l'IWEPS<sup>35</sup> sont dans le rouge en ce qui concerne l'emploi, les revenus et le pouvoir d'achat, ainsi que l'accès à la santé. Ils sont compensés par des indicateurs plus positifs en ce qui concerne la mobilité et la qualité du cadre de vie. Les équilibres sociaux sont également respectés avec des différences entre les riches et les pauvres qui ne sont pas très grandes.

<sup>34</sup> Données 2013. Source principale : Forem, état des lieux socio-économique 2014

<sup>35</sup> IWEPS, Indice des conditions de bien-être en Wallonie – ICBE, 1er exercice - avril 2014.

Les personnes d'origine étrangère sont très isolées. Il n'y a pas de communautés comme dans les villes. Les personnes belges sont également parfois en situation d'isolement de par leur illettrisme. Les amitiés se nouent dans le cadre des temps de formation. C'est un des impacts importants de la formation pour toutes ces personnes : la sortie de l'isolement et le redéploiement d'un réseau social.

La commune est depuis longtemps gouvernée par une majorité libérale (MR), avec à sa tête un bourgmestre en place depuis plus de 30 ans.

## **B. Actions réalisées**

### ***Actions réalisées avant 2014***

Le partenariat entre Lire et Écrire Verviers et Spa, via son Centre culturel, peut être qualifié d'historique. Il remonte à plus d'une dizaine d'années. Pendant longtemps, ce partenariat s'est concrétisé par une offre de formation assurée par plusieurs formateurs bénévoles, le Centre culturel mettant son infrastructure à disposition de Lire et Écrire. En 2005, l'action a pris une autre ampleur. Dans le cadre du développement des dispositifs territoriaux pour l'alphabétisation – suite au projet Equal et conformément à la décision de la conférence interministérielle pour l'alphabétisation de développer des dispositifs territoriaux dans toutes les Régionales de Lire et Écrire –, des contacts ont été pris pour mener un travail de sensibilisation dans la commune de Spa. En collaboration avec le Centre culturel, des séances d'animation/informations ont été organisées et animées par la responsable des dispositifs territoriaux de Lire et Écrire Verviers. Cependant, des tensions importantes étaient alors palpables entre le CPAS et la Ville, et le contexte n'était guère favorable pour avancer sur le champ de la lutte pour le droit à l'alphabétisation. L'action de formation s'est donc poursuivie avec les bénévoles.

En 2012, Lire et Écrire Verviers a relancé des campagnes de sensibilisation sur la problématique de l'illettrisme dans les communes où elle proposait une offre de formation décentralisée : Herve et Spa, en collaboration avec les partenaires locaux. A Herve, cette campagne prit la forme de spectacles-débats. A Spa, elle prit une autre forme : il s'agissait d'une campagne d'affichage et de distribution d'un « toute-boîte » présentant une planche BD. Ensuite tous les élèves des écoles primaires de Spa et sa proche région ont été sensibilisés. Il leur était demandé de parler autour d'eux de cette nouvelle possibilité pour les adultes de Spa de se former à l'écriture, au calcul et à la lecture.

La directrice du Centre culturel était porteuse du projet tandis que l'assistante sociale des affaires sociales de la Ville a apporté son aide pour la logistique. Des séances de travail ont été organisées dans la salle des mariages, lieu symbolique, favorable au travail partenarial. Le CPAS a soutenu la préparation de la campagne et envoyé des représentants pour participer aux réunions. Le centre « Les hirondelles » (service d'insertion sociale) s'est également impliqué dans les travaux préparatoires, ainsi que la bibliothèque, le PCS, l'école de devoirs, l'ADMR, l'école Roi Baudouin, etc. Une des réunions (lorsque la planche BD a été imprimée) a été couverte par Télévesdre, la télévision régionale. Et la diffusion de l'émission, qui constituait une publicité pour la Ville, a été reçue favorablement par les autorités communales.

L'équipe du Centre culturel a insisté pour que tous les enfants de toutes les écoles primaires soient rencontrés, classe par classe. Les enfants sont perçus comme des relais potentiels, susceptibles de toucher les adultes en situation d'illettrisme. L'animation s'est appuyée sur une affiche réalisée par un dessinateur recruté par le Centre culturel, en collaboration avec les partenaires. L'affiche a donc été conçue pour permettre une animation de type lecture/découverte avec les enfants. Elle ne comportait pas de texte mais les dessins étaient extrêmement explicites, pour être bien lisibles par les enfants.

Simultanément, entre septembre et décembre 2013, l'encadrement de la formation a commencé à poser difficulté car la bénévole principale qui coordonnait l'équipe des bénévoles a décidé d'arrêter son engagement. En conséquence, les autres bénévoles, qui n'étaient plus encadrés, ont lâché la formation également. Lire et Écrire Verviers s'est donné pour objectif de maintenir le groupe car remettre un groupe sur pied, après un temps d'arrêt, est une opération très difficile. Une jeune formatrice a d'abord été envoyée sur place, mais n'est pas parvenue à s'accorder avec la seule bénévole restante. Ce sont dès lors les agents de sensibilisation qui ont pris le relais en assurant à tour de rôle la formation. La situation était intenable à long terme. Il fallait donc relancer la dynamique, reconstituer une équipe de bénévoles et toucher des publics pour maintenir un groupe suffisamment important.

### ***Actions réalisées en 2014***

En 2014, les efforts pour maintenir l'offre de formation ont continué tout au long de l'année.

a) Première étape : disposer d'un nombre suffisant de formateurs bénévoles compétents.

Une voie pour franchir cette première étape fut de mettre en place une formation de formateurs.

Le 8 janvier, une information relative à la mise en place d'une formation de formateurs à Spa, s'étalant sur 12 journées et à caractère principalement pédagogique, a été diffusée dans la commune, le but étant de former de futurs formateurs bénévoles. Cette annonce a permis de constituer un groupe de 17 personnes, la moitié habitant Spa, toutes intéressées par la formation. Celle-ci a débuté le 28 janvier et les différentes journées se sont échelonnées jusqu'à la mi-juin 2014.

Le groupe de formation était composé :

- de jeunes ayant terminé l'école avec, par exemple, un diplôme de logopède ou de professeur de Français langue étrangère (FLE), et cherchant du travail ;
- d'enseignants en difficulté professionnelle, épuisés par l'enseignement ;
- de pensionnés fraîchement retirés (dont un écrivain) ;
- de personnes en reconversion professionnelle (dont une personne qui a eu elle-même des difficultés d'apprentissage quand elle était jeune) ;
- d'une bénévole spadoise active dans une association liégeoise ;
- et de bénévoles déjà actifs qui se sont retrouvés à faire du FLE dans d'autres communes (soit au CPAS, soit dans des structures telles que le centre de la Croix rouge ou l'association Couleur café).

En fin de formation, les personnes ont reçu une attestation de présence, non certifiante. Sur l'ensemble des participants à la formation, deux personnes sont devenues formateurs bénévoles et deux ont été engagées comme formateurs salariés par Lire et Écrire Verviers.

En attendant la fin de la formation de formateurs, il a fallu assurer la vie du groupe de formation. Le 17 janvier, une réunion entre le directeur de Lire et Écrire Verviers et le secrétaire du MOC (Mouvement ouvrier chrétien) de Verviers, lui-même en recherche d'un partenariat, a débouché sur la décision suivante : le CIEP du MOC assurerait dorénavant la formation à Spa, avec une formatrice salariée responsable de l'encadrement du groupe à raison de 6 heures par semaine (antérieurement, l'offre était de 2 x 2 heures).

Le groupe de formation était alors composé de 8 à 10 participants. Il s'agissait d'un groupe très hétérogène, avec une demande de FLE, de la part notamment de russophones, d'alpha FLE et d'alpha écrit de la part de Belges. Certains participants avaient de très grosses difficultés d'apprentissages, d'autres étaient plus autonomes, et parmi ceux-ci, quelques-uns suivaient également une partie de formation à Verviers.

La personne recrutée par le CIEP du MOC s'absentant pour un congé de maternité, la formation a alors été assurée par une autre formatrice salariée. Au retour de la première formatrice, une bénévole recrutée via le Centre culturel véhiculait des stéréotypes et des préjugés sur les personnes à un niveau tel que Lire et Écrire Verviers et le MOC ont pris la décision de cesser la collaboration avec elle. A ce stade, les participants à la formation commençaient à trouver le turnover des formatrices difficile à vivre et l'ont exprimé.

b) Deuxième étape : réunir un nombre suffisant d'apprenants

La seconde étape de la stabilisation de l'offre de formation fut d'augmenter le recrutement des apprenants pour atteindre un nombre suffisant permettant de proposer deux offres de formation distinctes : une de FLE et une d'alpha.

Cela a nécessité dans un premier temps de se mettre d'accord entre partenaires.

Le 29 avril, une réunion rassemblant tous les partenaires (Centre culturel – CIEP – bibliothèque – écoles communales) a porté sur l'offre de formation. L'objectif du Centre culturel était de relancer une formation en FLE pour les personnes scolarisées, formation payante qui était à l'arrêt depuis quelques temps. Lire et Écrire Verviers et le MOC y ont vu l'opportunité de scinder l'offre de formation existante, en proposant d'une part une formation pour les publics d'origine étrangère scolarisés et d'autre part, une formation alpha pour les publics peu ou pas scolarisés (belges et d'origine étrangère). Il s'agissait donc de mettre en place une nouvelle campagne de sensibilisation pour toucher des personnes des deux profils, en nombre suffisant pour maintenir deux types d'offre de formation.

Une fois cet accord trouvé avec les partenaires, les efforts ont été concentrés sur l'émergence de la demande de formation.

Une nouvelle campagne de communication a donc été lancée avec un folder intitulé « *Voulez-vous apprendre le français ?* ». La diffusion du folder a été prise en charge par le Centre culturel et le CIEP du MOC. Cette campagne a amené un nombre important de nouvelles inscriptions, mais principalement un public de personnes scolarisés. Suite à cette campagne, et pour toucher les personnes non scolarisées, une opération a été réalisée en juin et en septembre, avec présentation du nouveau folder dans toutes les écoles, et dans toutes les classes, toujours dans l'idée déjà présente lors de la campagne de 2012, que les enfants sont les meilleurs relais vers les parents.

Ce travail a porté ses fruits. En septembre, les personnes étaient suffisamment nombreuses pour que l'offre de formation soit distincte pour les personnes scolarisées (formation FLE assurée par le Centre culturel) et pour les personnes non scolarisées (formation alpha assurée dans les locaux du Centre culturel, par le CIEP, la formatrice étant rentrée de congé de maternité). Fin 2014, Lire et Écrire Verviers a eu la possibilité d'engager une formatrice salariée pour compléter l'offre existante, qui est passée de 6 heures à 9 heures (6 heures assurées par le CIEP du MOC et 3 heures assurées par la formatrice de Lire et Écrire Verviers).

### **C. Analyse et perspectives**

Pour mettre en place et maintenir une offre de formation en alphabétisation dans une commune, il apparaît qu'au moins quatre conditions soient nécessaires :

- Des locaux et du matériel ;
- Un public demandeur de formation en nombre suffisant ;
- Une équipe de formateurs compétents ;
- Des partenaires locaux investis dans la formation.

Dans le cas de Spa, la question des locaux et du matériel ne se pose pas : le partenariat avec le Centre culturel est solide et ce dernier met à la disposition de la formation le nombre de locaux nécessaires. Du point de vue du public, il faut noter que la demande a toujours été présente. Le défi a donc été de toucher suffisamment de public tant scolarisé que non scolarisé pour constituer deux groupes différents.

#### ***Des publics en demande et en nombre suffisant***

Pour toucher les publics, il faut sensibiliser. Les campagnes sont conçues avec les partenaires et il est important de tenir compte des apports des uns et des autres. Si l'enthousiasme doit parfois faire place à une réflexion négociée sur le contenu et la forme de la sensibilisation, celle-ci ne doit pas a contrario provoquer le désengagement. Dans le cadre de la sensibilisation par le « toute-boîte » qui sert de support dans les écoles primaires, le contenu de l'affiche, qui a pris la forme d'une planche de BD, a fait l'objet d'une concertation et d'une adaptation. La BD est un peu caricaturale, ce qui d'une certaine façon, la rend très lisible. Par contre, lorsque la caricature confinait au stéréotype ou au préjugé, les travailleuses de Lire et Écrire Verviers sont intervenues pour faire modifier le contenu. Il s'agissait de trouver l'équilibre entre les apports des différents partenaires.

Toucher les publics, c'est aussi appréhender leurs besoins. La distinction entre FLE et alpha est toujours à (re)faire. Selon le point de vue des interlocuteurs, le FLE peut recouvrir l'ensemble des personnes non francophones en demande d'apprentissage de français, qu'elles aient été ou non scolarisées, ou bien, de manière plus restrictive, les seules personnes scolarisées. Il convient dès lors de toujours préciser de qui on parle. Cela dit, en ce qui concerne la sensibilisation et l'organisation de la formation, lorsqu'on est dans une situation où le nombre de personnes concernées est relativement réduit et où le travail de sensibilisation en est à ses débuts, il arrive que dans un premier temps, on n'insiste pas trop sur la distinction. Cela évite de rentrer dans une catégorisation trop stricte alors même que les relations sont en train de se construire. Dans le partenariat, il y a des moments où il s'agit de conjuguer les forces des partenaires préoccupés par le FLE (pour les personnes scolarisées) et par l'alpha (pour les personnes peu ou pas scolarisées), tout en rappelant les spécificités. Se focaliser seulement sur l'alpha, c'est travailler seul et risquer de ne pas aboutir.

Du point de vue méthodologique, le travail avec un groupe aussi hétérogène que des personnes maîtrisant la langue écrite dans leur langue maternelle, des personnes analphabètes et des personnes belges en difficulté d'apprentissage de la lecture et de l'écriture, est très complexe. Il faut constamment différencier les apprentissages et certains formateurs éprouvent des difficultés à être « partout à la fois ». S'ils sont d'accord sur le point de vue théorique et les possibilités de mettre en œuvre un apprentissage différencié, ils ont davantage de difficultés à mettre la théorie en pratique. Il est donc important, dès que possible, de pouvoir offrir deux formations distinctes. La demande des personnes diffère également. Les personnes scolarisées dans leur pays d'origine sont parfois demandeuses d'apprentissage du français au sens strict, tandis que les personnes non scolarisées sont davantage demandeuses de participation à la vie locale.

Cette distinction se retrouve également au niveau des opérateurs. Si certains focalisent leur effort sur l'apprentissage du français, d'autres se situent davantage dans une perspective d'éducation permanente. C'est le cas du CIEP du MOC. Il est donc important de bien appairer les demandes des personnes et les offres de formation.

### ***Une équipe de formateurs compétents***

La constitution de l'équipe des formateurs est sans doute la partie la plus difficile dans le projet de maintien de l'offre de formation à Spa. Après des années de fonctionnement avec une équipe de bénévoles, il a fallu tout reconstruire : trouver des candidats bénévoles, les former, constituer une équipe en partenariat avec le CIEP du MOC, et même détacher une formatrice salariée pour compléter l'offre.

La mise en œuvre d'une formation de formateurs (qui dure plusieurs mois) ne répond pas directement à l'urgence de trouver une personne pour assurer la formation. D'autres solutions sont arrivées entretemps (via des partenariats). Il était donc important de penser cette formation au-delà du seul objectif de trouver des bénévoles pour la formation dans la commune de Spa. L'ouverture à des bénévoles actifs dans d'autres structures localisées dans d'autres communes, à des jeunes et des moins jeunes en recherche d'orientation professionnelle, a donné à cette formation de formateurs une dimension plus large (à la fois sur le plan territorial – des participants venaient de différentes communes - et sur le plan des objectifs).

Composer une équipe avec des personnes différentes a ses avantages et ses inconvénients. Du point de vue institutionnel, Lire et Écrire Verviers fonde son organisation sur le principe du duo : deux formateurs pour un groupe. C'est une richesse pour les apprenants, qui peuvent plus facilement exprimer leurs difficultés et sont confrontés à deux manières différentes d'aborder la formation. Pour les formateurs, cela permet d'avoir des possibilités d'échange, de discussion, de construction pédagogique, d'avoir un point de vue complémentaire. En théorie. Dans les faits, l'heure de concertation censée permettre tous ces échanges est surtout consacrée à la gestion des problèmes administratifs des apprenants qui prennent toute l'énergie des formateurs. Dans le cas de Spa, l'essentiel de la concertation se fait par mail.

Autre difficulté, les valeurs des formateurs bénévoles qui ne correspondent pas toujours à celles de Lire et Écrire Verviers. Les bénévoles ont parfois une approche de l'alphabétisation qui relève davantage du caritatif ou du scolaire que de l'éducation permanente. Lorsqu'ils sont formés par Lire et Écrire, dans le cadre notamment de la formation de formateurs organisée à Spa, ces valeurs sont discutées. Certains sont un peu bousculés dans leurs représentations, mais un des impacts de la formation est de faire évoluer celles-ci. Lorsque les bénévoles sont recrutés par un autre partenaire, ces questions ne sont pas toujours d'emblée mises sur la table et il est parfois difficile de faire comprendre à une personne bénévole, pleine d'enthousiasme, que ses préjugés ou stéréotypes constituent une entrave au déroulement de la formation.

### ***Maintenir le groupe en place à tout prix ?***

A Spa, c'est Lire et Écrire Verviers qui relance constamment la dynamique et veille à tout mettre en œuvre pour conserver un groupe de formation en place. Dans certaines communes, soit l'administration communale assume pleinement son rôle dans le cadre des PCS – on parle alors de l'alphabétisation dans les comités d'accompagnement PCS –, soit le réseau associatif est bien organisé et préoccupé par les situations d'isolement et de précarité, avec des bénévoles très dynamiques qui se recrutent entre eux. A Spa, le réseau associatif est peu développé et la ville n'investit pas dans ces questions. Elle mène une politique de droite. Les publics en difficulté ne sont pas prioritaires. Même la mise en œuvre d'une école de devoirs a été difficile.

Il faut donc porter le projet de formation en alphabétisation à bout de bras. Ce type d'action n'est possible que dans certaines conditions. Parmi celles-ci, on peut souligner le fait que les agents de sensibilisation doivent être polyvalents pour assurer les formations lorsque les formateurs font défaut. Les frontières entre les fonctions se brouillent. Les travailleurs doivent faire preuve de beaucoup de souplesse et les problèmes récurrents génèrent du découragement.

Alors, est-ce vraiment pertinent de décentraliser dans des communes lorsque les conditions favorables (soutien politique, présence d'un réseau associatif fort) ne sont pas rencontrées ? On pourrait objecter que la mobilité dans l'arrondissement est assurée. Verviers est vraiment accessible. Et que la première option serait de proposer aux personnes de faire le déplacement, déplacements qui sont remboursés.

On observe toutefois que certaines personnes suivent des cours dans les lieux décentralisés, puis lorsqu'elles demandent à avoir plus d'heures, complètent leur formation par un déplacement à Verviers ou

viennent suivre toute la formation en ville. La décentralisation permet donc de toucher les personnes et de leur offrir une formation dans un lieu de proximité, puis une fois qu'elles voient l'intérêt d'aller plus loin, de se former avec plus d'heures par semaine, elles peuvent se rendre en ville. La décentralisation s'avère une étape essentielle pour ces personnes. Pour d'autres, dont les conditions de vie ne permettent pas les déplacements, l'offre décentralisée est la seule possibilité de se former.

Donc, oui, cela vaut la peine de se battre pour maintenir une offre dans une commune comme Spa. La motivation des responsables sensibilisation s'est maintenue constamment car la demande est restée présente. Même lorsque les formateurs faisaient défaut, même lorsque le turnover des intervenants inquiétait les apprenants, le groupe était toujours là. Cela dit, Lire et Écrire Verviers, dans une logique d'efficacité, continue régulièrement de questionner le rapport entre les résultats obtenus et l'énergie déployée pour maintenir l'offre.

### ***Perspectives : gagner la pleine adhésion des autorités locales***

Maintenir la formation à Spa, c'est aussi tenter d'impliquer davantage les politiques locaux. A Spa, les partenaires répondent positivement au projet. Les retours par rapport à la formation de formateurs sont positifs. Lire et Écrire Verviers est maintenant partenaire de la bibliothèque dans le cadre de son plan de développement. Par ailleurs, la responsable du service des relations partenariales, partenaire officiel de tous les PCS, informe Lire et Écrire Verviers des évolutions du PCS de Spa.

Une piste envisagée consiste à formaliser davantage les contacts. Pour le moment, les directions du CPAS et de la bibliothèque sont tenues informées de tous les développements via les procès verbaux des réunions. Un pas de plus dans cette direction serait d'informer l'échevin des affaires sociales, afin de rendre les actions visibles, et si possible, de les impliquer davantage. L'effet positif de la couverture médiatique de la campagne par la télévision régionale sur les autorités communales montre que ces dernières ne sont pas insensibles à ce type d'avancées sociales.



## PARTIE III : Enjeux traversant les actions d'alphabétisation

Les focus de la partie précédente ont permis de mettre en évidence la diversité des contextes dans lesquels les huit Régionales mènent leur action, que ce soit en termes géographiques, démographiques, socioéconomiques, au niveau de l'offre de formation, des partenariats existants, etc. Cette diversité et le panel de stratégies et d'actions qui doivent être déployées pour y répondre traduisent la complexité de l'action d'alphabétisation et démontrent l'importance de mobiliser des moyens pour y faire face, dans le but de renforcer la prise en compte des personnes en situation d'illettrisme et l'accessibilité de l'alphabétisation au plus grand nombre.

### Les focus : l'éloge de la complexité

Comme l'illustrent les focus, la complexité de l'alphabétisation est multidimensionnelle.

#### **Multiplicité des champs d'action**

Elle se manifeste, d'une part, à travers la multiplicité des champs d'action qui la caractérisent et l'interdépendance qui existe entre eux. Lorsqu'on parle d'alphabétisation, on pense souvent avant tout à l'action de formation. Or, l'alphabétisation se distingue de dispositifs purement pédagogiques, parce qu'elle vise l'apprentissage des compétences et savoirs de base non pas comme une fin en soi, mais comme un processus permettant l'émancipation et l'intégration des personnes, selon leurs projets et situations spécifiques. C'est pourquoi l'alpha implique une grande diversité d'actions qui dépassent le seul champ de la formation, telles que :

- l'accueil et l'orientation des publics qui se présentent auprès des opérateurs alpha ;
- le suivi post-formation des apprenants qui ont suivi un parcours en alphabétisation ;
- le développement de partenariats entre opérateurs de formation en alphabétisation et autres types de formations qualifiantes pour optimiser le parcours des apprenants ;
- le développement de partenariats entre opérateurs de formation et organismes ou associations socioculturels, notamment dans la perspective de favoriser l'émergence de la demande (via la formation d'« agents-relais ») ;
- la sensibilisation de tous les acteurs socio-économiques qui sont concernés dans le cadre de leur offre de services par le public en situation d'illettrisme dans l'objectif de favoriser la prise en compte de ce public, d'amener un changement de regard et d'attitudes, d'améliorer l'accueil et l'orientation des personnes ;
- la formation des formateurs et l'accompagnement méthodologique des acteurs du secteur socioculturel et socioéconomique aux questions de l'alphabétisation et de la sensibilisation ;
- la coordination des actions menées dans la perspective d'une cohérence globale, d'une concertation des acteurs, d'un état des lieux de l'offre de formation et de la demande, compte tenu des besoins territoriaux, etc. ;
- l'évaluation des actions et des politiques d'alphabétisation en vue d'en mesurer l'impact et l'atteinte des objectifs ;
- ou encore la production d'analyses et d'études sur la question de l'alphabétisation, utiles pour la décision politique tant au niveau du pouvoir politique que des opérateurs d'alphabétisation.

La conception de l'alphabétisation selon une perspective d'émancipation et de changement social, telle que l'envisage Lire et Écrire, implique de prendre en compte les personnes dans leur globalité pour leur proposer une offre de formation adaptée à leur situation, à leurs besoins et à leurs intérêts spécifiques. C'est pourquoi les différents axes d'action mentionnés sont largement interdépendants.

Ainsi, les choix définis dans le cadre des pratiques d'accueil et d'orientation des personnes vont se refléter dans les messages qui seront véhiculés à travers la sensibilisation et les différents partenariats qui se construisent, comme l'illustre entre autres le focus de Lire et Écrire Centre-Mons-Borinage. D'autre part, les messages de la sensibilisation, par exemple concernant le rôle de l'alphabétisation tel que Lire et Écrire le conçoit, seront également relayés à travers l'accueil et l'orientation des personnes, dans le cadre des formations, et dans le cadre de l'accompagnement méthodologique des formateurs et opérateurs, ainsi que les montrent notamment les focus de Lire et Écrire Namur et Brabant wallon. Les contenus de formation seront quant à eux définis sur base des profils, projets et situations spécifiques des personnes accueillies,



tels que renseignés par les personnes responsables de l'accueil, mais également sur base des principes qui fondent le projet de Lire et Écrire et donc le message qu'elle vise à faire passer dans ses contacts avec ses partenaires ; le focus de Lire et Écrire Luxembourg donne un exemple de cette double volonté. Enfin, les recherches et analyses se veulent porter sur les préoccupations de terrain identifiées par rapport aux différents autres axes d'action, et visent à alimenter la réflexion sur une éventuelle réorientation des pratiques en fonction des difficultés rencontrées, et à nouveau en référence aux principes et valeurs qui constituent le socle de l'association.

Ces multiples liens entre les axes d'action impliquent par ailleurs un décloisonnement entre les différentes fonctions des travailleurs de l'alpha – responsables sensi, agents d'accueil / de guidance, agents administratifs, formateurs, direction, coordinateurs ... – qui se traduit par une concertation / collaboration constante entre les départements / travailleurs.

### **Diversité des contextes**

Une autre dimension ajoutant à la complexité de l'alpha est liée aux différences de contextes socioéconomiques et en termes d'offre de formation. Celles-ci induisent elles-mêmes des différences en termes d'accessibilité de l'offre de formation, d'opportunités de partenariats, de priorités politiques au niveau local, etc. Face aux réalités spécifiques auxquelles elles font face par rapport à ces différentes dimensions, chaque Régionale se doit d'adapter ses stratégies et ses actions, dans l'ensemble des champs d'action considérés plus haut. D'où le fait que les Régionales ne mènent pas des actions standardisées, qui se calqueraient sur un modèle bien défini, unique, ou une stratégie « toute faite ». Au contraire, dans le cadre de finalités qui sont communes, les Régionales adoptent des priorités et mènent des actions qui peuvent être considérablement différentes.

Par exemple, la Province de Namur comptant plusieurs autres opérateurs d'alphabétisation et la demande d'accompagnement étant importante, c'est naturellement que Lire et Écrire Namur a défini l'accompagnement méthodologique des opérateurs comme l'un de ses principaux axes d'action. A l'inverse, en Hainaut occidental, Lire et Écrire est le seul opérateur d'alphabétisation présent sur le territoire, les autres opérateurs de formation proposant des formations en remise à niveau ou en français langue étrangère. L'une des priorités de la Régionale est donc avant tout de délocaliser au maximum l'offre de formation.

Un autre exemple de l'influence des différences de contexte est lié aux indicateurs de richesse. Ainsi, en Brabant wallon, province considérée comme la plus riche de Wallonie, avec un PIB par habitant supérieur à la moyenne européenne, la précarité et une problématique associée telle que l'illettrisme se vivent souvent de manière cachée : de telles situations sont considérées comme tabous et elles sont vécues avec d'autant plus de honte qu'elles s'inscrivent dans un environnement aisé et scolarisé. La sensibilisation visant l'émergence de la demande ainsi que le développement d'une offre de formation très délocalisée, pour être au plus près des personnes, constituent dès lors des priorités pour la Régionale de Lire et Écrire Brabant wallon. Sur le territoire de Liège-Huy-Waremme, au contraire, alors que l'offre de formation est pourtant relativement bien développée (une quarantaine d'opérateurs présents), la demande de formation reste très importante et implique que de nombreuses personnes doivent être inscrites sur listes d'attente. L'émergence de la demande ne constitue donc pas un objectif prioritaire.

### **Diversité des profils**

Les profils des publics en situation d'illettrisme sont également un facteur auquel les Régionales doivent et veulent s'adapter ; ils sont déterminants dans le choix des actions qui sont mises sur pied.

Les personnes illettrées, et parmi elles, les personnes en demande de formation, connaissent des parcours de vie divers et tous singuliers. Sous l'influence du découpage des politiques dans lesquelles s'inscrit l'alphabétisation, les publics sont pourtant souvent identifiés sur base de quelques grandes catégories, construites par exemple à partir de leur statut socioprofessionnel ou de leur nationalité. Si ces catégories peuvent démontrer un certain intérêt, notamment pour effectuer des comparaisons, mesurer des impacts et pointer d'éventuelles exclusions, elles doivent cependant toujours être relativisées, afin d'éviter des dérives telles que le « fichage » des personnes sous des labels réducteurs, l'exclusion et la discrimination ou encore la mise en place de moyens d'action « clés en main » qui manquent de flexibilité.

Sur le terrain, la volonté de prise en compte de chaque personne dans sa spécificité, incite ainsi les Régionales de Lire et Écrire à dépasser ces catégories, en mettant en place des pratiques d'accueil, d'accompagnement et de formation qui s'appuient avant tout sur les objectifs, projets et besoins des personnes tels qu'ils sont amenés par elles, et en tenant compte, dans l'ensemble des pratiques et

processus, de la situation particulière vécue par chaque personne, situation qui est influencée par une multiplicité de facteurs. Une telle approche, nécessaire pour orienter au mieux les personnes et garantir un engagement en formation le plus serein possible, implique donc de mener une réflexion permanente sur la façon d'adapter au mieux les pratiques, puisqu'un modèle d'action unique ne peut être défini.

### **Transversalité de l'alpha**

De manière générale, le caractère transversal de l'alphabétisation ajoute à la complexité de celle-ci, parce que cela implique de prendre en compte les personnes dans leur globalité. Pour cela, il convient de développer des collaborations avec de multiples acteurs et de mettre en place des pratiques d'accueil, d'accompagnement et de formation qui prennent en compte les situations et difficultés spécifiques des personnes.

#### *Sensibilisation et développement partenarial*

L'interdépendance entre les multiples difficultés rencontrées par les publics de l'alphabétisation implique de mettre en place une approche globale en vue de répondre au mieux aux besoins des personnes. C'est pourquoi Lire et Écrire cherche à développer son action en collaboration avec l'ensemble des acteurs susceptibles d'être en contact avec les personnes en situation d'illettrisme, ou concernés par les questions liées à l'alphabétisation. Ces acteurs relèvent de différents secteurs – insertion socioprofessionnelle, culture, santé, action sociale, éducation, monde politique, administrations publiques aux niveaux local, provincial et régional, partenaires sociaux et monde du travail. Le développement partenarial est important à la fois au niveau local (celui des communes)<sup>36</sup>, pour mutualiser les moyens afin de mettre en place une offre de formation et mener des actions cohérentes vis-à-vis des publics communs ; et au niveau territorial (à l'échelle d'un territoire plus large comme la Province ou les bassins EFE)<sup>37</sup>, pour ancrer les collaborations à un niveau plus large et développer une offre de formation cohérente sur l'ensemble du territoire, en fonction des ressources et situations des différents opérateurs et sur la base des besoins identifiés par l'ensemble des organismes en contact avec le public.

Plusieurs focus (ceux de Verviers, du Luxembourg et de Namur) confirment un constat déjà fait auparavant : le nécessaire travail de réseautage, de développement partenarial, via la sensibilisation, la participation et l'animation de réunions partenariales, prend beaucoup de temps. Les raisons sont diverses : parfois, la collaboration est freinée par le manque de ressources dont disposent les partenaires pour mener toute mission autre que leur mission principale ; dans certains cas, une dynamique collaborative est difficile à mettre en place du fait de missions et objectifs différents – il faut alors prendre le temps de créer des liens, en visant une meilleure connaissance mutuelle et une meilleure compréhension des enjeux respectifs, afin d'identifier les zones de recouvrement, de convergence, les dimensions qui rassemblent, et qui peuvent constituer une base de collaboration.

Dans le contexte spécifique de l'alphabétisation des travailleurs, les focus de Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme et Hainaut occidental traduisent bien la complexité inhérente à la construction de partenariats pour développer une offre de formation en entreprise, liée au nécessaire travail de négociation et sensibilisation des différentes parties en présence, des employeurs aux représentants syndicaux, des responsables de services aux travailleurs illettrés eux-mêmes.

De manière générale, la sensibilisation est une action de long terme, qui doit nécessairement se répéter parce que les priorités des acteurs évoluent, les personnes qui les représentent partent et sont remplacées par d'autres, les enjeux et problématiques rencontrés par les personnes en situation d'illettrisme changent aussi, ...

#### *Accueil et orientation*

Le caractère transversal de l'alphabétisation a aussi un impact sur les pratiques d'accueil et d'orientation des personnes. La demande de formation est souvent un pas difficile à franchir pour les personnes en situation d'illettrisme, d'autant plus lorsqu'elles sont fragilisées par des difficultés d'ordre socioéconomique et stigmatisées par leurs conditions de vie actuelles ou par leur passé scolaire. Il est donc essentiel, pour Lire et Écrire, de renforcer les dimensions d'ouverture, de bienveillance et d'humanité dans les processus d'accueil et d'orientation des personnes. Une telle approche est indispensable pour construire avec les futurs apprenants une relation de confiance, qui facilite leur engagement en formation dans la durée et leur

<sup>36</sup> Comme l'illustre notamment le focus de Lire et Écrire Verviers.

<sup>37</sup> Comme l'illustre notamment le focus de Lire et Écrire Namur.

apporte un soutien global par rapport à leur situation. Il est par ailleurs important de bien cerner le profil et les motivations des personnes afin de les orienter au mieux.

Ces différents objectifs impliquent que les processus d'accueil et orientation font l'objet d'un travail permanent de réflexion et que des ressources importantes leur sont consacrées, afin qu'ils soient les mieux adaptés pour répondre adéquatement aux besoins et attentes des personnes.

### *Formation et accompagnement*

Le contenu de la formation et de l'accompagnement des apprenants est impacté par cette dimension transversale de l'alphabétisation. D'une part parce que les objectifs de formation, qui sont fondés avant tout sur les finalités d'émancipation et d'égalité, ainsi que le rappelle le focus de Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut, et qui sont définis en concertation avec les apprenants, sur base de leurs projets, sont multiples et différenciés selon les personnes, ce qui induit la nécessité d'adapter en permanence les activités, les méthodologies et les thématiques abordées ; et d'autre part parce que les personnes, de plus en plus fragilisées en termes socioéconomiques, se trouvent dans des situations de vie telles qu'elles doivent faire face à des difficultés de plus en plus complexes. Dans ce contexte, Lire et Écrire ne peut et ne veut se délier de son rôle de réseau de solidarité vis-à-vis des personnes en formation, qui implique de leur apporter un soutien global, nécessaire pour soutenir leur engagement dans le processus de formation et, de manière plus large, leur émancipation dans notre société qui doit garantir à chacun une réelle sécurité d'existence, une sécurité sociale de base sans lesquelles aucun projet de formation n'est possible. Ce soutien passe par le soutien des formateurs et agents de guidance, mais aussi par les échanges et relations d'entraide qui sont suscités entre apprenants, et par les contacts avec des partenaires comme par exemple les acteurs du secteur social.

La complexité liée à la transversalité de l'alpha se manifeste aussi dans le fait que Lire et Écrire, comme la grande majorité des associations, s'inscrit dans un faisceau de politiques dont les enjeux sont aussi divers que l'insertion socioprofessionnelle, le maintien à l'emploi, l'intégration sociale, la cohésion sociale, la lutte contre la pauvreté et contre les formes d'exclusion liées à l'illettrisme ; et donc elle s'inscrit également dans des subventionnements multiples afin de pouvoir répondre à la diversité des demandes et des projets des personnes, y compris les personnes en dehors d'un parcours d'ISP. L'articulation des différents financements est également une manière de maintenir une offre de formation stable sur le long terme et elle permet la prise en compte d'aspects autres que l'action de formation. La réalité du poly-subventionnement n'est pas sans difficultés : les différents pouvoirs subsidiant construisent leurs propres règles de contrôle, fixent leurs exigences et évaluent selon des modalités propres. Cela se traduit sur le terrain par une prolifération de nouvelles contraintes administratives liées à l'organisation de la formation, au mieux non coordonnées, au pire contradictoires, à destination des opérateurs. Face à cette situation, le comité de pilotage de la Conférence interministérielle pour l'alphabétisation a fixé comme l'une de ses priorités de travailler sur une plus grande coordination des administrations concernées afin de réduire cette complexité administrative.

## **Des moyens pour faire face à cette complexité – opportunités et freins**

La complexité de l'alphabétisation, que les focus et les éléments d'analyse présentés ci-avant ont visé à mettre en lumière, implique de déployer des ressources importantes pour mener à bien les actions. Les différentes dynamiques – tant dans le champ de la sensibilisation et du développement partenarial, que dans ceux de l'accueil et l'orientation, de la formation, du suivi des apprenants, et de l'accompagnement méthodologique des formateurs et autres opérateurs – s'inscrivent dans une temporalité de long terme. Cette réalité couplée à l'ancrage des actions dans une perspective d'éducation permanente impliquent de nécessairement mobiliser beaucoup de temps pour la réflexion, l'expérimentation, la concertation, la co-construction et l'évaluation, tant au sein des équipes des Régionales, qu'avec les partenaires, et au sein du Mouvement Lire et Écrire.

L'illustration de cette complexité démontre donc l'importance non seulement de valoriser tout le travail qu'elle induit mais aussi d'allouer suffisamment de moyens, et de façon structurelle, pour mener à bien les différentes missions de l'alphabétisation.

### **La Convention RW alpha : une opportunité**

La Convention RW alpha, à travers ses 4 objectifs et les moyens qu'elle met à disposition, constitue une reconnaissance formelle de cette complexité et de l'importance des différentes missions qui sous-tendent l'alphabétisation. Elle s'inscrit ainsi en complémentarité avec les autres sources de financement qui couvrent

l'alphabétisation, notamment, en matière de financements structurels, le décret CISP et le décret Education permanente. La Convention permet en effet de réaliser des actions qui ne sont pas éligibles dans le cadre de ces financements structurels mais qui sont pourtant indispensables pour une pleine prise en compte du caractère transversal de l'alphabétisation.

Elle acte ainsi la nécessité de développer des ponts entre les différents acteurs de la société, pour favoriser une plus grande prise en compte de l'illettrisme et un meilleur accès à la formation, ainsi que l'importance de mettre en place un accueil de qualité, qui prenne adéquatement en compte les personnes – qui elles sont, leur situation de vie, leurs projets et leurs besoins – pour leur offrir des réponses adaptées. La Convention constitue aussi une reconnaissance du fait que certains publics n'ont pas accès à la formation, parce que l'offre est encore largement insuffisante par rapport à la demande, parce que les critères d'éligibilité sont de facto excluants pour les personnes les plus éloignées de l'emploi, ou encore, dans le cas des travailleurs, parce que l'illettrisme reste un tabou dans le monde de l'entreprise et qu'il manque de dispositifs accessibles en dehors des heures de travail.

La Convention est par ailleurs une manière de reconnaître le caractère fondamentalement transversal de l'alphabétisation, de par la dynamique de collaboration inter-cabinet qui la sous-tend, qui est renforcée dans le cadre des réunions du comité d'accompagnement, avec la présence de représentants des champs de l'emploi et la formation, de l'action sociale, mais aussi de la cohésion sociale et de l'éducation permanente.

Elle représente donc un levier important qui doit être maintenu et dont la vision transversale doit être encouragée et étendue au-delà de ce cadre spécifique, y compris dans le temps, dans le cadre d'une logique structurelle.

### **Des freins**

Si des opportunités telles que la Convention existent, les moyens restent aujourd'hui globalement insuffisants pour aborder les défis que pose la complexité de l'alphabétisation.

On relève par ailleurs diverses tendances liées aux politiques dans lesquelles s'inscrit l'alpha, qui apparaissent en porte-à-faux par rapport aux efforts pour faire face à cette complexité. Ces tendances sont :

- le cloisonnement entre les différentes politiques et son corolaire, la catégorisation des personnes ;
- la formalisation, qui pousse, sur le terrain, à une standardisation des pratiques ;
- et la réduction de l'évaluation à une vision principalement économique / utilitariste.

### *Des politiques cloisonnées*

Rappelons-le, en Wallonie, comme à Bruxelles, l'alphabétisation est au carrefour d'un faisceau de politiques. Le caractère transversal de l'alphabétisation et l'interdépendance des difficultés vécues par de nombreuses personnes en situation d'illettrisme justifient qu'intervienne en la matière une pluralité de politiques. Cette pluralité pourrait même encore être élargie à certains domaines de compétences qui ne sont aujourd'hui pas reliés aux actions d'alphabétisation, alors qu'ils sont également concernés par les questions qui animent le secteur – par exemple, la mobilité, le logement, la santé, la lutte contre la pauvreté.

Il y a aujourd'hui consensus, au sein du Mouvement Lire et Écrire, sur le fait que cette pluralité de politiques permet, d'une part, de maintenir les différents champs de compétences et niveaux de pouvoirs concernés attentifs à la question de l'alphabétisation, en dégagant notamment des moyens nécessaires au développement des actions, et, d'autre part, de ne pas enfermer l'alpha dans un seul domaine de compétences, ce qui conduirait à une conception réductrice de celle-ci de par son isolement des différentes politiques mentionnées ci-avant.

L'étude réalisée par le GIRSEF en 2012 sur l'évaluation des politiques d'alpha en Fédération Wallonie-Bruxelles, à la demande des pouvoirs publics représentés au sein du comité de pilotage de la conférence interministérielle de l'alphabétisation, défendait dans ses conclusions cette idée de la nécessité d'une approche transversale et multidimensionnelle de l'alphabétisation. Si une telle approche doit donc continuer d'être privilégiée, il est toutefois important d'adopter en même temps une vision globale qui vise la cohérence et la complémentarité des différentes politiques concernées. Une telle vision permettrait de faciliter l'indispensable coordination de ces politiques dans la mise en œuvre des actions liées à l'alphabétisation, notamment en vue d'accompagner au mieux les personnes, dans une approche globale qui tienne compte de leurs conditions de vie particulières. Une telle coordination n'est aujourd'hui pas totalement possible, parce que les diverses politiques publiques manquent de véritable concertation. Des

initiatives en ce sens, telles que la présente Convention ou encore les efforts du comité de pilotage de la Conférence interministérielle pour l'alphabétisation pour tendre vers cette coordination / concertation des politiques. Mais le travail à réaliser dans cette voie reste encore substantiel pour véritablement dépasser le cloisonnement des différentes politiques.

Autre difficulté du modèle, le fait que la plupart des politiques<sup>38</sup> ciblent un groupe particulier de personnes : les demandeurs d'emploi, les personnes étrangères – primoarrivantes, etc. Les personnes souhaitant s'inscrire en formation sont donc catégorisées suivant leur statut administratif. La focalisation des politiques sur des groupes cibles conduit à des risques de stigmatisation et d'exclusion, car certaines catégories ne sont pas ou peu couvertes par les différentes lignes de financement. Certaines personnes ne se retrouvent par ailleurs dans aucune des catégories identifiées car elles ne se caractérisent pas par un statut administratif mais par des situations de vie.

Sur le terrain, Lire et Écrire tend, dans le cadre de ses différents axes d'action, à dépasser et questionner les différentes catégorisations. Elle est toutefois contrainte de s'y référer, notamment dans le cadre de l'accueil des personnes, lorsqu'il s'agit de vérifier si celles-ci répondent aux critères des différentes lignes de financement, mais aussi, comme déjà dit plus haut, dans la perspective de mettre en évidence le fait que certains groupes de personnes se retrouvent en dehors du faisceau de politiques.

### *La formalisation*

L'exigence croissante de justification des dépenses, renforcée par les restrictions budgétaires qui impactent les différentes politiques, conduisent à une logique de contrôle de plus en plus poussé de la manière dont sont alloués les financements. Cette logique se traduit en pratique de diverses façons.

Les formalités administratives concernant les publics, notamment en termes de recueil de données concernant les personnes inscrites ou souhaitant s'inscrire en formation, se sont multipliées, au risque de donner aux procédures d'accueil des allures bureaucratiques, malgré la volonté de Lire et Écrire d'humaniser au maximum ces moments de rencontre avec les publics et de les adapter aux réalités particulières vécues par les personnes qui se présentent. Les processus d'accueil des personnes comportent ainsi nécessairement d'entrée de jeu une série de formalités standardisées qui peuvent être vécues par ces personnes comme un contrôle éventuellement suspicieux à leur égard. Ces risques sont exacerbés par le fait que les associations subissent une pression croissante pour exercer, dans le cadre de ces processus d'accueil et dans le suivi et l'accompagnement des personnes, un rôle de contrôle des personnes, à la fois quant à leur "disponibilité" et/ou leur "assiduité".

Des procédures d'évaluation et justification des actions de plus en plus contraignantes sont par ailleurs mises en place, impliquant pour les opérateurs de formation une nécessaire concentration des moyens humains et financiers sur ces démarches, au détriment des diverses missions de Lire et Écrire – la sensibilisation, l'accueil, l'émergence de la demande, la formation, le suivi psychosocial... Lire et Écrire ne conteste pas le contrôle du bon usage de l'argent public mais bien la pression que ce contrôle exerce et en particulier sur les personnes les plus fragilisées, de par les phénomènes exacerbés de suspicion, méfiance et culpabilisation qui l'accompagnent.

### *Des modes d'évaluation qui ne tiennent pas compte du caractère transversal de l'alpha*

Afin d'être pleinement reconnue dans sa transversalité, l'alphabétisation doit être évaluée dans ses différentes dimensions – culturelle, économique, sociale, citoyenne, etc. Or, les modes d'évaluation de l'action prescrits par certaines politiques apparaissent comme offrant peu de marge de manœuvre pour prendre en compte et valoriser ce caractère transversal, parce qu'ils ne se focalisent que sur un nombre limité de résultats, souvent d'ordre économique avant tout, et mesurés au moyen d'indicateurs quantitatifs qui ne dépeignent qu'une partie de la réalité. L'idée sous-jacente étant souvent de mesurer l'efficacité, voire l'efficience.

Or, comme le contenu de ce rapport vise à le réaffirmer, l'action d'alphabétisation est un processus complexe et de long terme, dont les résultats ne peuvent donc être évalués à court terme, et qui engendre des impacts dans de multiples champs de la vie sociale. Par ailleurs, si certains objectifs peuvent être quantifiés, certains autres ne peuvent (que difficilement) s'évaluer selon une perspective quantitative :

- soit parce qu'il est très difficile de collecter les données qui permettent de donner une mesure précise de résultats (par exemple, lorsqu'on veut mesurer les actions d'accueil des personnes,

<sup>38</sup> Fait exception le Plan de cohésion sociale qui s'applique au niveau des villes et communes wallonnes.

comment prendre en compte les personnes avec qui on a eu un simple contact téléphonique, ou celles qui se sont inscrites mais ne se sont pas présentées en formation ?) ;

- soit parce que les résultats sont peu ou pas tangibles (par exemple, comment mesurer le nombre de personnes sensibilisées – qu'entend-on par « sensibilisée » ? Comment mesurer l'impact de la formation sur la confiance en soi, sur des comportements, ou plus largement encore sur le bien-être ?).

Par rapport à ces dernières dimensions, il apparaît indispensable de prendre en compte, en plus des indicateurs quantitatifs, des indicateurs d'évaluation plus qualitatifs, et des modalités participatives qui permettent de mettre en lumière la pluralité des aspects de l'action, confirmant ainsi l'idée du caractère transversal de l'alphabétisation : les personnes peuvent en effet aborder les aspects pédagogiques, économiques, sociaux, interculturels, politiques, ... A contrario, les modèles d'évaluation fondés sur des approches purement économiques, avec prédétermination des résultats à atteindre, risquent de passer à côté des réels apports de l'alphabétisation.

## Pistes pour une pleine prise en compte de la complexité de l'alphabétisation

Il est nécessaire que la complexité et le caractère transversal de l'alphabétisation soient pleinement appréhendés et reconnus, pour permettre la mise en œuvre d'actions qui répondent adéquatement aux besoins et projets des personnes en situation d'illettrisme. Pour atteindre ces buts, les Régionales et la coordination wallonnes de Lire et Écrire plaident pour que, malgré le contexte budgétaire contraignant, au minimum les financements dédiés actuellement à l'alphabétisation soient maintenus, bien qu'ils devraient être augmentés pour répondre à l'ampleur des besoins ; elles plaident également pour que la pérennité de moyens aujourd'hui annuels ou pluriannuels soit renforcée en rendant ceux-ci structurels, et ce afin de stabiliser les projets et assurer un investissement sur les moyen et long termes.

En particulier, la coordination et les Régionales wallonnes de Lire et Écrire plaident pour que, ...

### ... en matière de sensibilisation et développement partenarial...

- le nécessaire travail de développement partenarial et sensibilisation soit davantage valorisé dans les différents dispositifs qui régissent l'action d'alphabétisation, et des moyens plus importants puissent être alloués à ce type de mission ;
- l'ensemble des acteurs socioculturels, y compris les plus petits opérateurs, bénéficient de moyens suffisants pour s'investir dans la concertation et les collaborations avec les autres acteurs locaux, pour une meilleure coordination des objectifs et des actions et une approche globale de la réalité des publics ;
- le secteur associatif puisse être réellement reconnu comme partenaire privilégié des pouvoirs publics pour la réalisation du bien commun et la lutte contre l'exclusion, l'action de celui-ci se situant à la croisée des chemins elle permet de répondre à des problématiques sociales complexes<sup>39</sup>, telles que l'illettrisme ;
- le dialogue entre politiques, pouvoirs publics, et acteurs associatifs soit favorisé davantage dans des espaces comme les Plans de cohésion sociale, à échelle locale, les Inter-PCS à échelle supra-communale, les Instances Bassins EFE, à échelle sous-régionale, et le comité de pilotage pour l'alphabétisation des adultes à échelle de la Fédération Wallonie Bruxelles, tout en garantissant le principe de liberté associative.

### ... en matière d'accueil et d'orientation des publics...

- des efforts de simplification administrative soient réalisés, permettant d'alléger la charge de travail consacrée au reporting et à la justification, afin d'augmenter l'implication dans l'action pédagogique et le travail de terrain, et ainsi faire preuve d'une réelle efficacité en rapport avec les missions premières des acteurs de la lutte contre l'illettrisme ;
- le travail d'accueil et d'orientation/réorientation et le travail de recueil systématique d'informations dans ce cadre puissent être valorisés davantage dans le cadre des financements, et ainsi permettre

<sup>39</sup> Telle que la déclaration de politique régionale wallonne en exprime l'intention



d'identifier et d'orienter au mieux les personnes vers les dispositifs les plus adaptés à chaque situation personnelle ; l'hypothèse d'un afflux plus important de personnes qui arrivent aux portes des centres alphabétisation plaide d'autant plus en ce sens.

### ... en matière de formation...

- l'allocation des moyens nécessaires au développement d'une offre de formation de proximité permettant d'accueillir toute personne qui le souhaite, indépendamment de son statut ou de son projet, dans une formation qui respecte les modes et rythmes d'apprentissage de chacun, qui permette un accompagnement global des personnes tenant compte de leurs situation, projets et besoins, et qui s'inscrive dans une démarche émancipatrice ;
- les freins économiques à l'accès à la formation des personnes les plus précarisées, quel que soit leur statut, soient pris en compte et en partie compensés par la mise en place de mesures de soutien telles que la prise en charge des frais de déplacement et de garderie ;
- la mise en place de dispositifs de formation concomitants alphabétisation-formation métier (ou autre) puisse être reconnue à sa juste valeur et valorisée en termes de financement, c'est-à-dire entre autres pour l'effet de levier et de double renforcement qu'exerce chaque formation par rapport à l'autre pour la personne qui s'y engage ;
- l'accompagnement méthodologique et la formation des travailleurs, salariés et bénévoles, puissent être soutenus et valorisés davantage dans le cadre des différentes politiques dans lesquelles s'inscrivent les actions d'alphabétisation ; on ne peut s'improviser formateurs en alpha et peu de formations formelles existent.

### ... généralement...

- le gouvernement wallon adopte un plan pour l'alphabétisation et pour la prise en compte des personnes en situation d'analphabétisme/illettrisme en Wallonie, sous la forme d'un texte législatif indiquant clairement que l'alphabétisation et la prise en compte des personnes en situation d'illettrisme sont reconnues comme une priorité du gouvernement wallon, compte tenu de leurs enjeux démocratique (participation citoyenne), culturel (émancipation des personnes et des groupes sociaux), social (lutte contre l'exclusion) et économique (insertion socioprofessionnelle ou maintien de l'emploi)<sup>40</sup> ;
- les politiques, dispositifs de financement et modes d'évaluation soient suffisamment flexibles pour tenir compte de la temporalité sur le long terme qui caractérise les actions d'alphabétisation, et pour permettre l'expérimentation de pratiques adaptées et potentiellement innovantes pour mieux répondre à des situations singulières, ainsi que l'évaluation des actions pour les améliorer.

---

<sup>40</sup> Lire et Écrire a détaillé la proposition de contenu d'un tel plan dans son cahier de revendications diffusé à la veille des élections du 25 mai 2014 (Lire et Écrire, *Cahier de revendications pour la prise en compte des personnes illetrées et le droit à l'alphabétisation en vue des élections du 25 mai 2014*, avril 2014.)

## Conclusion

Ce rapport fait état des actions menées en 2014 par les Régionales et la coordination wallonnes de Lire et Écrire dans le cadre de la convention RW alpha 2014-2016. Il vise à mettre en lumière la complexité et la transversalité de l'alphabétisation, par les illustrations qu'il donne de la diversité des publics, des actions, des territoires, des contextes, des partenariats ou encore des champs politiques concernés.

Les entités wallonnes de Lire et Écrire plaident pour une pleine reconnaissance de cette transversalité, à travers les différentes politiques dans lesquelles s'inscrit l'action d'alphabétisation, et par l'allocation de ressources suffisantes et structurelles pour y faire face.

L'actualité de cette fin d'été 2015 (période à laquelle est publié ce rapport), en lien avec l'arrivée de plusieurs milliers de migrants fuyant leur pays d'origine où leur vie et celle de leurs proches sont menacées, nous amène par ailleurs à attirer l'attention sur la complexité des actions visant l'accueil et l'intégration des personnes étrangères, et en particulier la formation.

A cet égard, pour Lire et Écrire, il apparaît crucial de rappeler l'importance de ne pas tomber dans le piège de la catégorisation simplificatrice, où tous les migrants seraient « mis dans le même panier », de manière indifférenciée. Parmi ces personnes, comme dans la population de manière générale, les profils, les besoins et les situations sont divers et des solutions adaptées aux différents parcours doivent donc pouvoir être mises en place. En matière d'apprentissage de la langue pour les personnes non francophones, il faut notamment distinguer les personnes scolarisées des personnes non scolarisées, distinction en fonction de laquelle il sera plus adéquat de proposer soit une formation en français langue étrangère soit une formation en alphabétisation, les finalités et méthodes n'étant pas les mêmes.

Par ailleurs, malgré la dimension d'urgence qui caractérise la situation que nous connaissons aujourd'hui, il est essentiel que les mesures qui seront prises soient définies dans une perspective de moyen et long terme. En particulier, en termes d'apprentissage du français, le travail avec des personnes non francophones non scolarisées prend du temps. Ces personnes n'ayant aucune ou seulement une très faible expérience de l'école, les rythmes d'apprentissage sont beaucoup plus lents ; de plus, avant d'être dans une phase d'acquisition de compétences et de savoirs, il est souvent nécessaire de travailler avec ces personnes l'estime de soi et la (re)prise de confiance en soi, qui peuvent être particulièrement affectées du fait de leur parcours.

Parallèlement, l'intégration des personnes ne peut être envisagée sous l'angle d'une seule dimension telle que l'apprentissage de la langue, c'est au contraire un processus global, dont un tel apprentissage n'est qu'une composante. En effet, bien que le fait de parler la langue de la communauté dans laquelle on vit est clairement un atout pour s'intégrer à la vie sociale, culturelle, économique et citoyenne, ce n'est pas parce qu'on parle le français qu'on est d'office intégré, ce processus dépendant d'une multitude d'autres facteurs tels que la sécurité de logement, l'accès à la culture, aux soins, à un emploi, etc. ; par ailleurs c'est d'abord en participant à la vie sociale qu'on apprend la langue, et non l'inverse.

Un autre aspect de la complexité de cette problématique concerne l'importance de veiller à ne pas susciter des mécanismes d'exclusion sous le couvert des objectifs d'intégration ; autrement dit, il faut être attentif à ce qu'un public ne chasse pas l'autre. Les moyens ne peuvent être majoritairement concentrés sur l'intégration de certains groupes, tels que ceux que l'on identifie comme réfugiés ou primoarrivants, au détriment des autres publics étrangers présents sur le territoire. De manière plus générale, en alphabétisation, les moyens pour développer l'offre de formation étant globalement insuffisants, aucune mesure ne devrait de facto imposer de donner la priorité à certains publics, au risque d'exclure d'autres publics pour qui il n'existe pas ou peu de politique et/ou de financement spécifiques.

Enfin, rappelons que Lire et Écrire, de manière générale, défend une alphabétisation qui va bien au-delà d'un strict processus linguistique. Elle s'inscrit dans une perspective d'éducation permanente et populaire, et vise donc l'émancipation et la participation des personnes dans une perspective de changement social vers plus d'égalité. Dans cette optique, elle soutient l'apprentissage de la langue française dans le cadre d'un projet de vie, quel qu'il soit et qui que soit la personne qui le porte.