Lire et Ecrire
Wallonie

Convention pluriannuelle (2009-2010) entre la Région wallonne et Lire et Ecrire en Wallonie visant le développement d'une politique globale et coordonnée de l'alphabétisation en Région wallonne

Convention pluriannuelle (2008-2010) entre la Région wallonne et Lire et Ecrire en Wallonie visant la sensibilisation, le développement de partenariats et le développement d'une offre de formation à destination des travailleurs infra-scolarisés

Rapport d'activités 2010

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières **1**

Préambule **2**

PARTIE I : Sensibilisation et partenariats **4**

1. Sensibilisation et partenariats dans l'alpha : description – analyse - enjeux 4
2. Actions de sensibilisation par secteurs 6
3. Actions de partenariat et sensibilisation au niveau local 12
4. Actions de partenariat au niveau territorial 15
5. Coordination de la sensibilisation 19

PARTIE II : Action sociale **20**

1. L'alphabétisation d'un public en (ré)affiliation sociale en Région wallonne : description et état des lieux 20
2. Sensibilisation des acteurs du secteur de l'insertion sociale 22
3. Formations adressées à un public en (ré)affiliation sociale 25
4. Actions menées dans le cadre des Plans de cohésion sociale 32

PARTIE III : Accompagnement méthodologique des opérateurs de l'alpha **34**

1. L'accompagnement méthodologique – contexte et enjeux 34
2. Actions réalisées en 2010 34

PARTIE IV : Alphabétisation des travailleurs **38**

1. L'alphabétisation des travailleurs en Région wallonne : description – analyse - enjeux 38
2. Sensibilisation des acteurs du monde du travail 41
3. Formations adressées à un public travailleur 46

Conclusions, perspectives et recommandations **52**

PRÉAMBULE

Lire et Ecrire

Issue des mouvements ouvriers chrétien et socialiste, Lire et Ecrire en Wallonie (LEEW) a pour but de promouvoir et développer l'alphabétisation en Région wallonne et milite pour que la question 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.

LEEW assure la coordination des 8 Régionales wallonnes, qui poursuivent les mêmes missions à l'échelon de leur sous-région :

- Lire et Ecrire Brabant Wallon (BW) ;
- Lire et Ecrire Centre-Mons-Borinage (CMB) ;
- Lire et Ecrire Charleroi-Sud-Hainaut (CSH) ;
- Lire et Ecrire Hainaut occidental (HO) ;
- Lire et Ecrire Liège-Huy-Waremme (LHW) ;
- Lire et Ecrire Luxembourg ;
- Lire et Ecrire Namur ;
- Lire et Ecrire Verviers.

A travers leurs actions, LEEW et les 8 Régionales poursuivent 3 grands objectifs :

- 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 ;
- promouvoir le droit à une alphabétisation de qualité pour tout adulte qui le souhaite ;
- et développer l'alphabétisation dans une perspective d'émancipation et de participation de personnes et de changement social pour plus d'égalité.

L'alphabétisation en Région wallonne

Comme dans les autres régions européennes, l'illettrisme en Région wallonne est une réalité persistante : on estime à 10 % la part des personnes illettrées 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. Ces personnes sont belges ou de nationalité étrangère, hommes ou femmes, jeunes ou plus âgées, sont demandeurs d'emploi, mais aussi travailleurs, personnes au foyer, retraités, etc.

Face à cette réalité et à la diversité du public concerné, mais aussi en raison du fait 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 Ecrire doit nécessairement se décliner en plusieurs facettes : celles-ci se traduisent notamment par des actions de formation, mais aussi de sensibilisation et de mise en réseau des acteurs confrontés à un public en situation d'illettrisme, ainsi que des actions d'accompagnement et d'orientation de ce public, d'accompagnement méthodologique des opérateurs à la formation, à l'animation et au suivi psychosocial des apprenants, et d'appui pour les autres associations d'alphabétisation.

Parallèlement, au niveau politique, les questions liées à l'alphabétisation dépendent de plusieurs niveaux de pouvoir mais aussi de domaines de compétences multiples, en raison de la diversité qui les caractérise. Dès lors, il est crucial d'assurer la mise en place d'une politique coordonnée entre les différentes parties, objectif pour lequel un progrès certain a déjà pu être observé au cours des dernières années, et pour lequel Lire et Ecrire continue de militer.

Objectif et contenu du rapport d'activités unique

Dans cette perspective et en vue d'aller plus loin dans la volonté d'aborder la question de l'alphabétisation de manière globale, cohérente et sous tous ses aspects, il a été convenu de rendre compte dans un rapport unique des différentes actions menées par les Régionales et LEEW en 2010 dans les domaines qui font l'objet des conventions avec la Région wallonne. Ce rapport permet d'avoir une vue d'ensemble des différents types d'actions menées et des publics visés, ainsi que

d'opérer une analyse transversale de ces actions, mettant en lumière leur impact, les difficultés rencontrées et les facteurs de réussite.

Le présent rapport rend donc compte des actions menées en 2010 dans le cadre de :

- la convention intercabinets 2009-2010 ;
- et la convention de sensibilisation et formation des travailleurs infra-scolarisés 2008-2010.

Il est à noter que :

- La formation en alpha du public ayant un projet d'insertion socioprofessionnelle étant prise en compte dans le cadre du décret EFT/OISP et de la convention cadre avec le Forem, les actions de formation visant ce public ne sont pas rapportées dans ce rapport.
- Concernant le rapport des activités de coordination des actions de LEEW au niveau wallon, menées dans le cadre de la convention intercabinets 2009-2010 et de la convention pluriannuelle 2008-2010 de coordination de la sensibilisation, nous renvoyons, comme convenu lors du comité d'accompagnement du 12 octobre 2010, au rapport d'activités annuel 2010 de LEEW.

Le présent rapport aborde donc, dans une première partie, les actions de sensibilisation et partenariats mises en place en 2010 ; la deuxième partie porte sur les actions liées à l'action sociale dans le domaine de l'alpha ; la troisième partie porte sur l'accompagnement méthodologique des opérateurs de l'alpha ; et enfin la quatrième partie se concentre sur l'alphabétisation du public spécifique des travailleurs. Le rapport se termine par les principales conclusions et perspectives que nous tirons de l'analyse des actions menées, ainsi qu'une série de recommandations adressées aux pouvoirs publics.

PARTIE I : SENSIBILISATION ET PARTENARIATS

1. Sensibilisation et partenariats dans l'alpha : description – analyse - enjeux

Sensibilisation : contexte et état des lieux

Lire et Ecrire (LEE) définit la sensibilisation comme « un processus qui s'inscrit dans un projet de changement de société, qui suscite la prise de conscience d'une situation et vise l'émancipation et l'égalité des personnes. Elle part d'un constat global, factuel, sans avoir peur de la confrontation des points de vue et opinions. Elle s'inscrit dans la durée et touche les représentations, valeurs et émotions. Elle vise à mobiliser et agir collectivement »[1].

Le travail de sensibilisation dans le domaine de l'alpha a toute sa pertinence 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 ; l'ignorance de l'existence d'un nombre significatif de personnes en situation d'illettrisme au sein de la population ; et le dénuement quant à la manière d'orienter ces personnes et d'améliorer leur prise en compte dans les différents contextes dans lesquels elles évoluent. Ces éléments sont à travailler au moyen de la sensibilisation du grand public, des personnes relais, des partenaires et des apprenants potentiels, dans le but d'informer, mobiliser et impliquer les acteurs d'une région mais également l'opinion publique dans la prise en compte des personnes en situation d'illettrisme. Les actions de sensibilisation portent ainsi sur:

- la prise de conscience d'une réalité et la possibilité de pouvoir changer les choses ;
- l'émergence de collaborations indispensables à une lutte efficace pour le droit à une alphabétisation de qualité pour tous et proche de tous ;
- la création de nouvelles initiatives d'alphabétisation.

La sensibilisation n'est donc pas une fin en soi mais concourt à la réalisation des grands objectifs de LEE et du secteur de l'alphabétisation : la lutte pour le droit à une alphabétisation de qualité pour tous, la prise en compte des personnes en situation d'illettrisme dans leur vie quotidienne, l'augmentation de l'offre de formation d'alphabétisation, l'émergence de la demande de formation, la prévention de l'échec scolaire.

Dans le cadre des actions de sensibilisation, il importe de prendre en compte les personnes en situation d'illettrisme dans leur globalité et donc de cibler le plus d'acteurs possibles. En effet, les difficultés de lecture et d'écriture ont un impact dans de nombreuses situations journalières de la vie des personnes : lire un mot dans le journal de classe des enfants, remplir un constat d'accident, comprendre une facture, utiliser sa carte de banque, voter, suivre une formation qualifiante ou encore comprendre une offre d'emploi sont autant d'exemples de situations qui peuvent poser des difficultés à des personnes ne maîtrisant pas l'écrit. C'est pourquoi il est primordial que chaque acteur de notre société puisse prendre en compte les personnes qui vivent l'illettrisme - que ce soit derrière un guichet d'administration, lors de la remise d'un colis alimentaire, à l'occasion d'une réunion syndicale ou dans le cadre d'une formation professionnelle.

La sensibilisation fait partie des missions prioritaires de LEE et est explicitement inscrite dans sa charte redéfinie en 2009, comme suit : « [chaque Régionale] anime un réseau local de lutte contre l'analphabétisme : à ce titre, elle organise régulièrement diverses campagnes de sensibilisation et d'information sur l'analphabétisme, anime un réseau de bénévoles ou d'associations volontaires sensibles au problème ».

Partenariats aux niveaux local et territorial

A côté des actions de sensibilisation visant des secteurs bien précis (tels que le monde politique, le secteur social, etc.), la mise en place de partenariats solides avec l'ensemble des différents acteurs confrontés de près ou de loin à la problématique de l'illettrisme, permet d'inscrire les actions d'alphabétisation dans la durée et dans des stratégies et des dynamiques plus larges de promotion

[1] Groupe des coordinateurs interrégionaux (GCI), réunion du 16 décembre 2004.

de l'épanouissement social, culturel et économique de toutes les personnes. Dans ce cadre, on peut notamment distinguer deux catégories de partenariats :

- les partenariats au niveau local, menés au niveau d'une commune ou d'un quartier d'une grande ville, avec des partenaires provenant de différents secteurs ;
- et les partenariats au niveau territorial – sous-régional, correspondant au territoire d'un Comité Subrégional de l'Emploi et de la Formation (CSEF), d'un arrondissement ou d'une province, menées avec une instance telle que le CSEF ou toute autre instance, impliquant des acteurs des différentes sphères de la vie sociale, économique et politique.

En ce qui concerne la **sensibilisation et les partenariats au niveau local**, les actions peuvent se développer dans le cadre des Plans de cohésion sociale (PCS)[2], ou en dehors de ce cadre. Il n'y a cependant pas de différence fondamentale entre le travail partenarial réalisé dans le cadre d'un PCS et celui construit avec une commune qui ne s'inscrit pas dans cette dynamique ; en effet, toutes les communes des provinces wallonnes n'ont pas introduit une demande de PCS, ce qui n'empêche pas certaines d'être intéressées et proactives en matière de prise en compte de la problématique de l'analphabétisme des adultes.

Ces partenariats permettent aux Régionales LEE de s'ancrer dans le paysage local, dans les dynamiques locales, et ils apparaissent essentiels dans la mesure où la plupart des Régionales tentent de délocaliser au maximum leur offre de formation en raison de la présence importante de personnes en situation d'illettrisme dans les zones rurales et plus isolées.

Concernant les **partenariats au niveau territorial**, les Régionales mènent plusieurs actions en collaboration avec différents acteurs actifs sur le territoire de leur sous-région ou sur un territoire défini à l'intérieur de leur sous-région. En particulier les Régionales ont, depuis 2005, travaillé au développement des plateformes territoriales (qui succèdent aux « dispositifs territoriaux »).

Concrètement, suite à l'impact positif d'un projet pilote porté par LEE HO en 2002-2004 et au souhait d'étendre ce projet à l'ensemble de la Wallonie en vue d'aborder la question de l'illettrisme selon une approche globale, un projet européen Equal ("Dispositif territorial pour le droit à l'alphabétisation et la prise en compte des personnes illettrées") fut déposé pour la période 2005-2007. Il concernait les 8 Régionales LEE et la coordination wallonne, l'objectif étant de rassembler au sein d'une plateforme sur un territoire tous les opérateurs sociaux, culturels, économiques concernés par la question de l'alphabétisation, afin de construire une politique cohérente et globale de l'alphabétisation au sein du territoire. En continuité de ce projet, le Comité de pilotage de la Conférence interministérielle sur l'alphabétisation des adultes a proposé la mise en œuvre, dès 2008, d'un dispositif coordonné de plateformes territoriales, inspiré des dispositifs partenariaux existants. Il était prévu que ce dispositif, coordonné par le Comité de pilotage, associe au sein des plateformes, tous les acteurs-ressources à l'échelle du territoire, intervenant dans le champ de l'alphabétisation. Les CSEF ont été choisis comme lieux d'implantation des chargés de mission alpha qui devaient être affectés à chaque plateforme territoriale, tandis que les Régionales LEE furent désignées structures d'appui méthodologiques.

En 2010, ces plateformes n'ont pas encore vu le jour. Ce retard se répercute sur la dynamique partenariale engagée par les Régionales LEE. C'est pourquoi LEEW a investi dans des démarches politiques pour réaffirmer la nécessité de mettre en place les plateformes territoriales, et parallèlement, les Régionales ont développé divers partenariats à échelle territoriale, ainsi que déjà poursuivi le travail de rassemblement des différents acteurs-clés présents au sein du territoire des anciens dispositifs territoriaux, afin de préparer le terrain en vue de la mise en place des nouvelles plateformes territoriales.

Coordination de la sensibilisation

La coordination de la sensibilisation est une responsabilité de LEEW, et consiste à organiser la coordination des actions et projets de sensibilisation à travers :

- la participation et l'orchestration de la coordination générale des actions mises en œuvre au niveau de la Région wallonne (RW) en vue d'en assurer le suivi et la communication dans un souci de cohérence ;

[2] La nature de ces dispositifs est développée plus en détails dans la partie II sur l'action sociale.

- la participation et la conception d'actions spécifiques au niveau de la RW pour préparer ou gérer la réalisation, l'évaluation, la pérennisation d'une action, pour en lancer de nouvelles, pour les travailler et les diffuser avec les directions des 8 Régionales wallonnes ;
- l'appui, la formation et l'intervision des agents de sensibilisation: des sessions de travail sont organisées pour l'ensemble des personnes qui ont des tâches de sensibilisation ;
- la participation à la création ou l'adaptation d'outils spécifiques à la sensibilisation et d'outils plus généraux d'information ;
- la coordination et diffusion des actions auprès des pouvoirs publics.

Actions de sensibilisation et de partenariats réalisées en 2010

Des actions de sensibilisation et de partenariat ont donc continué, en 2010, d'être portées sur l'ensemble du territoire wallon par les 8 Régionales LEE, sous la coordination de LEEW. Ces actions ont pu être mises en œuvre grâce aux financements octroyés via le premier volet (sensibilisation) de la convention intercabinets, le cofinancement du FSE et l'éducation permanente.

En considérant ces différentes actions, on peut relever diverses tendances en termes d'objectifs poursuivis, des modes d'actions choisis, des publics cibles définis, et ce, en fonction des contextes particuliers de chacune des Régionales. On peut aussi dégager plusieurs éléments d'analyse quant à la question de l'efficacité des actions et concernant les obstacles à prendre en compte.

De manière générale, malgré la difficulté de mesurer concrètement les effets de la sensibilisation, les réalités quotidiennes montrent la nécessité du travail de sensibilisation, de mise en réseau aux niveaux local et territorial, en amont et en aval des formations. On observe un certain nombre de difficultés mais aussi de facteurs de réussite, que nous mettrons en lumière dans les points suivants.

2. Actions de sensibilisation par secteurs

Nous décrivons dans cette section les actions de sensibilisation menées par les Régionales en 2010, ciblant des secteurs particuliers tels que le monde de l'éducation ou le secteur culturel. Nous ne traitons pas des actions de sensibilisation dites « générales », visant le grand public, puisque cette mission ne relève pas des objectifs des conventions avec la RW.

Les actions visant la sensibilisation du secteur social et du monde du travail seront développées plus en détails dans les parties traitant respectivement de l'action sociale et de l'« alpha travailleurs ».

2.1. Publics-cibles (secteurs), cadre des actions et objectifs

En 2010, les Régionales LEE ont toutes mené des actions de sensibilisation visant des secteurs spécifiques, à savoir : le monde du travail, le secteur de l'insertion socioprofessionnelle (ISP), le secteur social, le secteur culturel, le secteur de la santé, le monde politique et le monde de l'éducation.

Publics-cibles

Le secteur le plus visé par les Régionales en 2010 est celui de l'ISP (70 actions). Les secteurs les moins visés sont le secteur de la santé (6 actions) et le monde politique (7 actions – mais, concernant ce dernier secteur, il faut noter que les Régionales ont aussi largement contribué aux actions de sensibilisation pilotées par la coordination wallonne[3]).

Total des actions par secteur (hors grand public)

	Monde du travail	Secteur de l'ISP	Secteur social	Secteur culturel	Secteur de la santé	Monde politique	Monde de l'éducation	Total
Nombre d'actions:	33	70	31	17	6	7	33	**197**

[3] Cfr. Rapport d'activité 2010 de Lire et Ecrire en Wallonie.

Plus précisément les types d'opérateurs ciblés comprennent :

- d'autres acteurs EFT[4] ou OISP[5] ;
- l'office national de l'emploi (ONEm) ;
- des écoles primaires et secondaires ;
- des hautes écoles ;
- des bibliothèques ;
- des centres culturels ;
- des écrivains publics ;
- des mutuelles ;
- des groupes locaux d'évaluation médicale ;
- un centre de promotion de la santé ;
- l'office de la naissance et de l'enfance (ONE) ;
- la Ligue des familles ;
- un centre pour réfugiés FEDASIL ;
- des initiatives locales d'accueil des demandeurs d'asile.

En sensibilisant ces divers secteurs d'activité, qui sont en contact direct avec les personnes en difficultés de lecture et d'écriture, LEE peut aller à la rencontre des personnes analphabètes, en priorité le public belge avec lequel il est particulièrement difficile d'entrer en contact. Ces personnes font en effet rarement la démarche de parler de leurs difficultés ou de se rendre dans un centre d'alphabétisation, et elles ne sont souvent pas au courant des possibilités de suivre une formation. Les « secteurs relais », une fois sensibilisés, peuvent les informer et les accompagner dans ces démarches.

En ce qui concerne le secteur de l'ISP, notons que la sensibilisation se fait principalement à travers les « plateformes EFP/OISP », qui sont une structuration du secteur de l'ISP - coordonnée par l'Interfédé[6] - aux niveaux sous-régional et local. Elles permettent à tous les EFT et OISP se trouvant sur un bassin d'emploi de se concerter et de mener des actions communes vis à vis des autres acteurs de la formation et de l'insertion.

Cadre des actions

Les actions de sensibilisation prennent en général la forme d'animations participatives sur les causes et les conséquences de l'illettrisme, les définitions et les moyens d'actions (prise en compte, orientation), ainsi que sur LEE, l'organisation des modules de formation, le public accueilli et les modalités d'inscription. Elles portent aussi, selon le public ciblé, sur les moyens de devenir un relais actif au sein de son organisme, afin de détecter les personnes en difficultés de lecture et d'écriture ; d'accueillir et informer ces personnes ; d'être en mesure d'aborder le sujet avec elles ; et de les orienter potentiellement vers une formation.

Le choix d'agir dans certains secteurs plutôt que d'autres est avant tout déterminé, dans la mesure du possible, sur base des récits des apprenants qui témoignent de leurs expériences difficiles dans tel ou tel domaine. Par exemple, LEE Namur a constaté que de nombreux apprenants sont souvent confrontés au monde judiciaire – pour des raisons de surendettement, divorce, garde d'enfants, administration de biens … Ces personnes ont témoigné des difficultés qu'elles rencontrent lorsqu'elles doivent lire, compléter ou comprendre des documents associés à ces problèmes juridiques. Par ailleurs, l'incompréhension par les acteurs du monde judiciaire des conséquences de l'analphabétisme risque de contribuer à une culture de la discrimination basée sur les capacités de lecture et écriture. C'est pourquoi LEE Namur a fait le choix de sensibiliser à ces questions le monde judiciaire et de la médiation.

Si les actions sont généralement menées par les professionnels responsables de la sensibilisation au sein des différentes Régionales, elles sont de plus en plus portées également par des apprenants. Ainsi on retrouve par exemple les groupes « Y a pas d'âge », à LEE Namur, « Osons en parler », à LEE Verviers, ou « Les Voix de l'alpha », à LEE BW. Ces groupes élaborent et mettent en œuvre des

[4] EFT : Entreprises de formation par le travail.
[5] OISP : Organismes d'insertion socioprofessionnelle.
[6] Interfédération des Organismes de Formation et d'Insertion Wallonie - Bruxelles a.s.b.l.

actions de sensibilisation en utilisant leurs propres expériences pour témoigner de la persistance de l'illettrisme, des difficultés que cela peut engendrer, et des moyens qui existent pour en sortir. Ces projets soutiennent et concrétisent l'implication directe de personnes en situation d'illettrisme dans des actions de lutte pour le droit à l'alphabétisation. Ils positionnent ainsi ces personnes comme acteurs légitimes et responsables dans la défense de leurs droits et du développement d'une société plus démocratique.

Objectifs

On retrouve trois grandes catégories d'objectifs visées par les actions de sensibilisation:

- **Informer et attirer l'attention sur l'existence de personnes en situation d'illettrisme**

De nombreux acteurs qui sont en contact régulier avec des personnes analphabètes ne sont en fait pas conscients de la persistance de l'illettrisme en Belgique, ne sont pas forcément en mesure de repérer les signes de cet illettrisme, ou ont des représentations erronées des personnes en situation d'illettrisme. Il s'agit donc avant tout d'informer ces opérateurs sur la problématique en général, ses causes et ses conséquences, et sur les indices qui permettent de déceler les difficultés de lecture et d'écriture auprès des personnes illettrées, ainsi que de faire émerger les représentations que ces acteurs ont d'une personne analphabète afin de déconstruire les préjugés et stéréotypes.

- **Améliorer la prise en compte des personnes en situation d'illettrisme**

Les personnes en situation d'illettrisme étant avant tout des citoyen(ne)s à qui l'on doit permettre d'exercer leurs droits et devoirs, il est essentiel que chaque acteur de la société puisse prendre en compte ces personnes et leurs difficultés, et adapter ses services en fonction de ces difficultés. Cette prise en compte peut prendre de multiples facettes : adapter un courrier accessible à de faibles lecteurs, privilégier les rencontres physiques plutôt que les courriers, offrir un appui plus approfondi pour les démarches administratives … Il s'agit donc de promouvoir la prise en compte des personnes vivant l'illettrisme, où qu'elles soient et dans tous les aspects de leur vie. Dans ce cadre, la sensibilisation vise donc le changement de pratiques en matière d'accueil, d'information et d'orientation de ce public en vue de promouvoir son émancipation.

- **Promouvoir le développement de formations et l'orientation des personnes illettrées vers ces formations**

La sensibilisation vise aussi à donner les outils aux différents acteurs visés pour leur permettre d'aborder la question de l'illettrisme avec les personnes en difficultés de lecture et d'écriture, et d'éventuellement orienter ces personnes, selon leurs projets, vers un dispositif de formation. Il s'agit également de faire connaitre les opérateurs d'alpha et les lieux de formation auprès des personnes illettrées. L'objectif consiste donc à favoriser l'émergence de la demande en formation, ainsi que le développement de l'offre de formation en alphabétisation et de filières et passerelles entre opérateurs de formation. Les opérateurs visés peuvent ainsi devenir eux-mêmes des agents-relais de sensibilisation et d'accompagnement des personnes en situation d'illettrisme.

Par rapport à ces objectifs, les **actions de prévention** font en quelque sorte exception, puisqu'elles visent avant tout à enrayer la production d'exclusion par la non maitrise de l'écrit, et à empêcher le développement de l'illettrisme – plutôt que d'y chercher des solutions une fois qu'il existe. Ces actions sont principalement menées dans les écoles primaires et secondaires, auprès des professeurs et des élèves. Elles sont de plus en plus développées, principalement par les Régionales BW, LHW, Namur, Verviers, et Luxembourg, mais restent toutefois limitées et se font avant tout à la demande des écoles (plutôt que dans le cadre d'une démarche proactive des Régionales), en raison du peu de ressources allouées à cette mission de prévention, ressources qui proviennent principalement de l'éducation permanente.

2.2. Impact

Il faut préalablement noter que la sensibilisation est une action dont les effets concrets ne peuvent être observés que sur le moyen ou le long terme. En effet, elle se fait sur la durée et est à mener de manière répétée et continue. Par ailleurs, étant donné le caractère parfois peu tangible des objectifs des actions de sensibilisation, il est souvent complexe de mesurer précisément leur

impact, au moyen d'indicateurs. En effet, il est difficile de mesurer à quel point une personne est conscientisée sur la question de l'illettrisme après avoir assisté à une séance d'information de LEE. De plus on ne peut pas toujours savoir si une entrée en formation est la conséquence directe d'une action de sensibilisation ou si c'est dû à d'autres facteurs. Dès lors, il est important de pouvoir développer des outils, tels que des questionnaires à l'entrée en formation ou à l'issue des actions de sensibilisation, et de définir des indicateurs précis afin de pouvoir mesurer l'impact des actions.

Les impacts suivants ont pu être observés par les Régionales à l'issue de leurs actions de sensibilisation.

- **Prise de conscience de la réalité de l'illettrisme en Belgique par les acteurs sensibilisés**

Comme mentionné dans le point précédent, la réalité de l'illettrisme est en fait ignorée de nombreux acteurs, ou fait l'objet de représentations biaisées. Ses causes, conséquences et enjeux sont par ailleurs souvent méconnus du fait que la question reste pour beaucoup un sujet tabou et est donc peu abordée. Les actions de sensibilisation menées par LEE ont permis de mieux faire connaitre cette réalité à différents acteurs et de lever auprès d'eux les stéréotypes qui pouvaient exister. Elles ont aussi permis de faire connaitre LEE, ses missions et les formations proposées.

A titre d'exemple, LEE Luxembourg rapporte que la sensibilisation d'autres organismes EFT/OISP, au sein des plateformes rassemblant ces opérateurs, permet de replacer la prise en compte des personnes en difficulté de lecture et d'écriture comme enjeu central dans le domaine de l'ISP. Les projets d'insertion « oublient » en effet quelquefois ce public. LEE (re)précise donc, dans le cadre de ces plateformes, son cadre de valeurs, son objet social et le public concerné, et (ré)affirme l'ampleur de l'illettrisme, les freins qu'il est susceptible d'engendrer, mais également le potentiel et les compétences que les personnes en grandes difficultés avec la langue, ont par ailleurs.

- **Les acteurs sensibilisés s'engagent à collaborer avec LEE, en soutien à ses missions, et/ou deviennent des relais actifs**

Les actions de sensibilisation permettent à LEE de gagner de nouveaux partenaires qui l'appuient dans sa mission de lutte pour l'alphabétisation. Par exemple, ces partenaires organisent des événements où LEE peut sensibiliser de nouvelles personnes, de nouveaux acteurs. Ce fut le cas entre autres pour LEE LHW, qui, à l'issue d'une action de sensibilisation visant les bibliothèques publiques de la région liégeoise, a reçu l'appui des bibliothèques de Huy et de Droixhe. Le soutien de ces acteurs a permis d'organiser une soirée Ciné club à Huy, avec la présentation du film « La tête en friche » suivi d'un débat sur le thème « le livre, un outil de citoyenneté ? ».

Des acteurs peuvent par ailleurs parfois aller plus loin que de fournir un simple appui logistique, financier ou moral aux activités de LEE, en devenant de véritables relais de la lutte pour l'alphabétisation en abordant la question de l'illettrisme avec les personnes en difficultés de lecture et d'écriture, et en orientant ces personnes vers les dispositifs de formation proposés par LEE ou d'autres opérateurs alpha. C'est le cas par exemple des autres opérateurs du secteur de l'ISP, que LEE rencontre notamment dans le cadre des plateformes EFT/OISP ; celles-ci constituent un lieu privilégié pour une meilleure connaissance mutuelle des expertises et des publics visés. Cela permet aussi bien à LEE qu'aux partenaires de mieux orienter les personnes qui frappent à leur porte, et d'envisager des collaborations pour proposer une offre de formation complémentaire.

- **Organisation de formations en alpha ou de filières/passerelles entre opérateurs de formation**

Les actions de sensibilisation prennent du temps, et des résultats concrets tels que l'organisation de nouvelles formations en alpha ou le développement de filières et passerelles entre opérateurs de formation n'apparaissent pas toujours ou n'apparaissent qu'après des efforts répétés. Le plus souvent, ce résultat n'est pas atteint faute de moyens[7].

[7] Notamment, dans le contexte de l'ISP et des formations concomitantes, un frein important est lié au fait que seul un partenaire voit les heures stagiaires valorisées dans le cadre du décret EFT/OISP, ce qui provoque inévitablement une perte financière pour un des partenaires alors que les dépenses sont engagées chez les deux opérateurs.

Certaines Régionales ont toutefois pu voir leurs actions de sensibilisation mener à l'organisation de nouvelles formations, ou tout au moins au projet d'en évaluer la faisabilité, et de réunir les moyens nécessaires pour leur mise sur pied. Ainsi, LEE Namur a mis en place trois conventions avec le CPAS de Namur pour l'organisation de formations à destination de personnes en démarche d'ISP.

D'autres Régionales ont quant à elles pu établir des collaborations avec d'autres opérateurs de formation menant au développement de filières et passerelles. Ainsi par exemple, LEE Verviers a pu mettre sur pied une passerelle entre sa formation et le centre de compétence agroalimentaire « Form'Alim », permettant à des apprenants terminant une formation d'alpha de s'insérer dans un module proposé par Form'Alim moyennant un renforcement dans les cours de base.

2.3. Difficultés / obstacles

Les actions de sensibilisation se heurtent régulièrement à certains obstacles qui impliquent que les effets escomptés ne sont parfois pas atteints. On identifie principalement les difficultés suivantes :

- **Difficultés liées à la méconnaissance et/ou le désintérêt pour la problématique**

Il y a lieu ici d'à nouveau mentionner la méconnaissance de la problématique de l'illettrisme qui implique qu'une grande partie des actions de sensibilisation doit avant tout « poser les bases » et démontrer la réalité de l'illettrisme en Belgique. Ce travail demande d'autant plus d'efforts et de temps lorsque les acteurs visés ne sont a priori pas directement « concernés » par la problématique, n'en perçoivent pas l'importance, et ne la conçoivent pas comme une priorité.

Par exemple, à l'occasion de la « Semaine de l'alphabétisation en Wallonie picarde », LEE HO a tenté de mobiliser les élus des communes dans lesquelles elle organise des formations d'alpha, par l'envoi d'un email proposant des actions contribuant à promouvoir l'événement. L'action n'a été suivie d'aucune réaction, y compris après avoir relancé les représentants politiques en les invitant à l'événement, traduisant le faible niveau de soutien de la part des élus.

Même lorsque la sensibilisation vise des acteurs qui sont, a priori, plus « enclins » à mesurer l'importance de la problématique, il arrive que les responsables de la sensibilisation soient confrontés à des personnes peu intéressées, notamment lorsqu'il s'agit de personnes qui ne sont pas là de leur propre initiative, ainsi que le soulève LEE HO. Ce fut le cas lors d'une animation de sensibilisation au sein de la Haute Ecole Louvain en Hainaut (HELHO), obligatoire pour les étudiants. Ce contexte nécessite de mettre en place un dispositif d'animation qui suscite particulièrement l'intérêt et la participation du public visé, et requiert donc davantage d'efforts que lorsqu'on est face à des personnes qui ont émis elles-mêmes le souhait d'être informées.

- **Difficultés quant aux méthodes et arguments utilisés**

Une autre difficulté est liée au choix des méthodes et arguments de sensibilisation utilisés. Chaque public doit être sensibilisé au moyen de méthodes et d'arguments différents. Par exemple, lorsqu'on vise des responsables politiques, l'on mettra davantage en avant l'importance de l'alphabétisation dans le contexte du développement socioéconomique de la région et de l'avancement de la cohésion sociale, dans le cadre d'une réunion formelle. Lorsqu'on s'adresse à des personnes qui n'ont initialement pas manifesté d'intérêt pour la question de l'illettrisme, il s'agira d'utiliser des méthodes beaucoup plus participatives et insistant sur le rôle de ces personnes et de leur travail dans la lutte pour l'alphabétisation. Cela implique donc une adaptation constante de la sensibilisation selon les publics visés.

En lien avec cette question de la méthode, LEE Namur relève également des difficultés liées à la volonté de baser les actions de sensibilisation sur les témoignages d'apprenants : bien que ce genre d'action ait démontré des effets très positifs en termes d'impact sur les publics visés, il est apparu que, pour les apprenants, le fait de témoigner ne s'improvise pas, et que cela nécessite donc des efforts préalables considérables afin d'être bien préparé. Une expérience d'animation a en effet montré la difficulté de ce genre d'intervention, où, face aux personnes à sensibiliser, les apprenants étaient intimidés et déstabilisés.

Enfin, une autre difficulté du même type est liée à la sensibilisation des personnes en situation d'illettrisme qui se fait via les agents relais. Les partenaires sensés promouvoir une formation auprès de personnes en difficultés de lecture et d'écriture ne disposent pas toujours des outils et connaissances nécessaires pour aborder au mieux la question de l'illettrisme avec ces personnes. Cela a pu être observé par LEE HO, dans le cadre d'un projet d'alphabétisation familiale ayant pour but de proposer à des parents en situation d'illettrisme une autre façon de faire de l'alphabétisation. Afin de développer ce projet, LEE a mobilisé divers partenaires, tels que le CPAS, l'ONE, des bibliothèques, pour qu'ils relayent l'information auprès d'une partie de leur public. Le projet a cependant suscité très peu de retour en termes d'intérêt pour la formation, notamment parce que le relais via les partenaires n'a pas été efficace du fait d'un manque de précision et d'expérience quant à la façon d'aborder de manière délicate les personnes qui vivent la situation d'illettrisme. Un travail en amont avec les partenaires sur la représentation qu'ils ont du public en situation d'illettrisme aurait pu faciliter le fait de relayer l'information auprès du public.

- **Difficultés pratiques**

Enfin, d'autres obstacles dans le travail de sensibilisation sont de nature davantage pratique. Notamment, on note que le temps disponible lors d'une animation de sensibilisation est souvent très réduit, ce qui implique que les éléments abordés ne peuvent qu'être survolés, et non développés en profondeur. Par exemple, dans le cadre d'une action générale de sensibilisation des agents de l'ONEM dans toute la Communauté Française, les Régionales LEE ont déploré le fait que seulement une demi-journée leur était accordée pour cette action, ce qui réduisait le nombre de questions pouvant être abordées ; une matinée de travail n'a en effet pas permis de travailler en profondeur des questions telles que la détection ou l'accompagnement des publics.

2.4. Facteurs de réussite

Face à ces difficultés, les actions de sensibilisation menées en 2010 dont l'impact a été clairement positif mettent en lumière une série d'éléments en lien avec les méthodes utilisées mais aussi avec les publics choisis, qui garantissent une plus grande efficacité des actions et des résultats concrets.

- **Facteurs de réussite liés aux outils et méthodes utilisés**

Les 8 Régionales LEE ont développé, dans le cadre de leurs actions de sensibilisation, des outils qui peuvent être partagés avec les partenaires ciblés afin de faire passer un maximum d'informations de manière claire, exhaustive et succincte. Les folders de présentation des Régionales, affiches promotionnelles, et diverses publications telles que « questions sur l'alphabétisation – réponses aux 61 questions les plus fréquentes » permettent aux personnes sensibilisées d'approfondir les questions qu'elles se posent, et d'avoir toutes les informations sur les possibilités de formations qui peuvent être mises en place en partenariat avec LEE.

Plusieurs Régionales, notamment LHW, Luxembourg, HO et Namur, soulignent aussi l'efficacité des méthodes interactives, inductives et participatives. L'idée est d'adopter une démarche dynamique, pas uniquement basée sur de la théorie, mais aussi sur la réflexion et l'échange. Il s'agit de faire prendre conscience, de manière ludique, de la réalité de l'illettrisme et de ses causes, en faisant le lien entre discours théoriques et outils pratico-pratiques.

En lien avec cette approche interactive, l'implication des apprenants se révèle très efficace, aussi bien pour sensibiliser les publics ciblés que pour développer la confiance en soi et l'autonomie des apprenants en leur permettant de devenir acteurs dans la lutte pour l'alphabétisation. La sensibilisation via les témoignages d'apprenants touche particulièrement les publics, puisqu'ils offrent une illustration très concrète des difficultés engendrées par l'illettrisme et des possibilités de s'en sortir. Par ailleurs, l'apport de témoignages variés permet de dépasser les représentations stéréotypées de l'illettrisme, de faire prendre conscience qu'il n'y a pas un « profil type ».

Un autre élément important est lié à l'évaluation des actions de sensibilisation avec les publics visés, afin de mesurer l'impact de ces actions, comprendre ce qui intéresse, ce qui est à développer plus ou moins en profondeur, et évaluer la nécessité d'un suivi, d'une poursuite de la sensibilisation.

Enfin, les actions de sensibilisation répétées auprès d'une multiplicité d'acteurs et en différents lieux permettent de petit à petit se forger une réputation, ce qui implique que des acteurs viennent ensuite d'eux-mêmes demander conseils et informations à LEE, et orientent automatiquement les personnes en difficultés de lecture et d'écriture vers LEE.

- **En fonction des objectifs, choisir le public à sensibiliser**

Selon les objectifs que l'on vise, les lieux où l'on désire s'implanter et les types d'organismes que l'on souhaite atteindre, certains publics sont particulièrement réceptifs à la sensibilisation et/ou susceptibles de devenir des relais ou des acteurs de changement.

Ainsi, par exemple, les 8 Régionales LEE sont impliquées dans les plateformes EFT/OISP afin de sensibiliser les autres opérateurs EFT et OISP à la problématique de l'illettrisme qui touche en particulier les personnes demandeuses d'emploi. Ces personnes sont en effet potentiellement en contact avec d'autres opérateurs de formation, dans le cadre de leur recherche d'emploi, et il est donc crucial de sensibiliser ces derniers pour promouvoir une meilleure prise en compte et un meilleur accueil des demandeurs d'emploi en situation d'illettrisme, ainsi qu'une orientation vers les formations en alpha qui existe.

D'autre part, les professeurs et écoles de futurs instituteurs sont quant à eux un public qu'il est très important de sensibiliser lorsque l'on vise à s'attaquer aux causes de l'analphabétisme dans le contexte du milieu scolaire. Leur soutien permet de sensibiliser des futurs instituteurs, et de renouveler la sensibilisation chaque année, vis-à-vis des nouveaux étudiants.

LEE Luxembourg donne un troisième exemple qui concerne les acteurs liés aux services publics ; des acteurs cruciaux à sensibiliser puisqu'ils vont définir les priorités, orientations et stratégies à mener de nombreux organismes publics susceptibles d'être en contact avec des personnes en situation d'illettrisme, tels que les CPAS, le FOREM, l'ONE, les écoles. Sensibiliser les décideurs afin d'influencer la définition des orientations politiques permet donc de mener ensuite une sensibilisation plus aisée auprès des organismes sous-jacents.

Rappelons toutefois qu'étant donné que la question de l'illettrisme est une question globale qui se manifeste dans de très nombreuses situations, contextes et occasions, il est primordial de sensibiliser tous les acteurs de la société et de tisser des liens entre les partenaires pour qu'un effort commun et des politiques globales soient développés en vue de la promotion de l'alphabétisation. Il apparait en effet que certaines actions de sensibilisation ayant une visée globale touchent indépendamment des partenaires différents qui ont des préoccupations communes. Trop souvent, des réponses individuelles sont données à des questions qui concernent, intéressent ou pourraient intéresser plusieurs acteurs. La création de conditions permettant la mise en relation et en réflexion de partenaires, au travers de dispositifs collectifs autour d'enjeux et questionnements partagés, permet de faire des économies significatives en temps et en ressources, mais aussi d'avoir un impact plus large.

3. Actions de partenariat et sensibilisation au niveau local

3.1. Publics-cibles, cadre des actions et objectifs

Les 8 Régionales LEE ont mené en 2010 des actions de partenariats et de sensibilisation au niveau local, dans le cadre ou en dehors des PCS. Comme déjà expliqué, il n'y a pas de différence fondamentale entre ces deux catégories. Les quelques éléments spécifiques aux actions développées dans le cadre de PCS seront présentés plus en détails dans le chapitre suivant concernant l'action sociale, puisque les PCS sont mis en place avant tout pour promouvoir le développement de la cohésion sociale au sein des communes.

Publics-cibles

De manière générale, via les partenariats locaux, les Régionales cherchent avant tout à se rapprocher du public en difficultés de lecture et d'écriture, en collaborant avec les acteurs qui sont susceptibles, localement, d'être en contact direct avec ce public. Les acteurs visés dans ce contexte font donc pour la plupart partie des secteurs mentionnés dans la section précédente

(monde du travail, secteur ISP, secteur social, secteur culturel, secteur de la santé, monde politique et monde de l'éducation).

Concrètement, l'idée est de mettre en place des réseaux locaux de partenaires, qui regroupent des acteurs diversifiés qui peuvent être porteurs de la question de l'alphabétisation au sein d'une commune, et en collaboration avec lesquels la question de l'alphabétisation peut être adressée de manière collective et coordonnée, en vue d'un impact plus grand. Ainsi, par exemple, les « réseaux locaux pour le droit à l'alphabétisation », encouragés par LEE HO, rassemblent des acteurs divers tels que l'agent de quartier, une assistante sociale d'un CPAS, l'échevin de l'égalité des chances, ou encore l'éducateur d'une AMO (Service d'aide en milieu ouvert), suivant la volonté d'inscrire la question du droit à l'alphabétisation dans les dynamiques locales préexistantes (coordinations sociales, PCS …), ou qui sont suscitées par la Régionale.

Cadre des actions

Ce travail de sensibilisation et de partenariat au niveau local se base donc généralement sur un état des lieux préalable des partenaires potentiels. Des séances d'information et de sensibilisation sont proposées par région ou, plus souvent, pour des groupes d'acteurs spécifiques (le monde associatif ou un groupe définis d'associations ; les élus politiques ; les CPAS …). Et ce travail repose également sur la présence des Régionales, de manière ponctuelle, dans des événements mobilisant différents opérateurs et où des acteurs clés peuvent être rencontrés.

Les actions de partenariat et de sensibilisation au niveau local sont souvent menées dans le cadre de ce qu'on appelle une alphabétisation intégrée, qui permet de prendre en compte les personnes qui vivent l'illettrisme où qu'elles soient et dans tous les aspects de leur vie. Il s'agit d'aller à leur rencontre par l'intermédiaire des organismes et relais associatifs avec lesquels elles sont en contact dans le cadre de leur quotidien, et d'intégrer la question de l'alphabétisation dans les projets de ces organismes (projet de fête interculturelle, projet de comité de quartier, projet d'exposition …), qui visent le développement personnel, la cohésion sociale et le retissage des liens sociaux et intergénérationnels. L'objectif de ces actions est de modifier le rapport à l'écrit de telle sorte que les participants prennent conscience que l'écrit n'est pas seulement un outil de contrainte administrative, mais qu'il peut aussi être un outil au service d'un projet collectif.

Objectifs

Via les partenariats construits, LEE vise une prise de conscience des réalités de l'illettrisme chez tous les acteurs du paysage local, une meilleure compréhension de la problématique, et l'identification d'une démarche de responsabilité collective. Il s'agit également de faire connaitre LEE auprès de ces acteurs et auprès des personnes en situation d'illettrisme, ainsi que de renforcer l'offre de formation par une présence de proximité, condition indispensable à l'accessibilité de l'offre pour une population en situation d'illettrisme qui est aussi en rupture de lien social.

3.2. Impact

L'investissement dans la sensibilisation et la construction de partenariats au niveau local donne lieu aux impacts suivants.

- **Renforcement de l'ancrage local**

La sensibilisation au niveau local constitue une opportunité de susciter et d'entretenir des partenariats avec d'autres acteurs locaux. Ces partenariats offrent de multiples possibilités d'échanges de pratiques et d'expériences, et permettent également d'inscrire l'alpha dans une stratégie plus globale visant à faire les liens entre les différents acteurs qui rencontrent des personnes en difficultés face à l'écrit à l'échelle d'une commune.

LEE CSH note que ces partenariats permettent aussi de recueillir des informations concernant les actions et services d'autres acteurs locaux (formations, activités de la commune, services des bibliothèques …), qui peuvent ensuite être relayées auprès des apprenants de LEE.

Par ailleurs, en plus de se faire connaitre parmi les acteurs institutionnels, cet ancrage local permet à LEE de se faire connaitre de la population locale, donc y compris des personnes en situation

d'illettrisme. C'est à partir de cet ancrage local que progressivement il devient possible de développer un réseau d'initiatives qui permettra de couvrir l'ensemble du territoire.

- **Renforcement de la marge de manœuvre**

La mise en commun des ressources et des efforts des différents partenaires permet d'augmenter les moyens et la marge de manœuvre dans le cadre de la promotion de l'alphabétisation, et donc de mener de nouvelles actions, y compris la mise sur pied de formations.

LEE CSH a pu bénéficier d'un tel impact grâce à une collaboration avec la bibliothèque Marguerite Yourcenar à Marchiennes-au-Pont : la mise à disposition d'une salle dans la bibliothèque a en effet permis de mettre en place une nouvelle formation permettant d'accueillir plus d'apprenants de la commune.

3.3. Difficultés / obstacles

Les difficultés rencontrées dans le cadre de la sensibilisation au niveau local sont les mêmes que celles auxquelles les Régionales doivent faire face dans toute action de sensibilisation : difficultés liées à la méconnaissance de la problématique, au manque d'intérêt, difficultés méthodologiques (liées aux méthodes et outils utilisés), et difficultés pratiques (manque de temps). On peut par ailleurs relever des difficultés plus spécifiques aux actions réalisées dans le contexte local :

- **Multiplicité des lieux de coordination et des partenaires**

Cette difficulté est observée entre autres par LEE HO, qui note que la multiplicité des lieux de coordination Athois dans lesquels LEE est impliqué (PCS, comité de concertation sociale, commission sociale d'un projet « Agenda 21 » visant le développement durable, …), engendre des difficultés dans le sens où le nombre conséquent de rencontres qui poursuivent plus ou moins les mêmes objectifs et qui réunissent plus ou moins les mêmes partenaires, nécessite un investissement important et peut susciter un découragement.

Par ailleurs la multiplicité des partenaires peut être un obstacle lorsque les missions, objectifs et méthodologies sont très différents ; cela implique un long travail de mise en phase, de définition d'objectifs communs et d'efforts pour une complémentarité des méthodologies.

- **Obstacles administratifs**

Certaines Régionales notent la présence d'obstacles administratifs dans le cadre de la mise en place de partenariats locaux, du fait que différents partenaires travaillent selon différentes modalités de fonctionnement et reposent sur des fondements différents. Par ailleurs, dans le cadre d'actions communes, il arrive que chaque organisme soit tenu d'identifier clairement les actions qui relèvent de ses propres financements, ce qui implique des complexités administratives supplémentaires.

3.4. Facteurs de réussite

Les facteurs suivants ont été identifiés par les Régionales comme permettant d'augmenter l'efficacité des actions de sensibilisation et de partenariats au niveau local.

- **Travail en réseau**

Les partenariats locaux permettent de se faire connaitre parmi les autres acteurs présents à l'échelle de la commune. La diversité des partenaires permet d'aborder la question de l'illettrisme sous tous ses angles et de toucher les publics là où ils se trouvent, dans leur environnement quotidien. La connaissance des différents opérateurs locaux, de leurs orientations et expertises, permet enfin de mener des actions concertées et coordonnées, rendant notamment possible une meilleure orientation des publics vers des lieux adaptés à leurs besoins et demandes.

- **Suivi et entretien constant de la dynamique partenariale**

Il apparait, au vu des résultats des actions menées en 2010, que les actions de partenariat sont davantage susceptibles de produire un impact positif et efficace lorsque ces partenariats sont suivis

et entretenus de manière constante. Cela signifie qu'il est souhaitable de construire des relations solides et basées sur la confiance et l'échange avec les partenaires, au moyen de rencontres régulières et d'adaptation aux différents projets des partenaires. Une seule rencontre ne peut en effet mener à une collaboration durable et efficace, puisque cela ne permet pas de gagner la confiance des partenaires et de persuader de la légitimité et de l'importance d'un projet.

- **Alphabétisation intégrée**

L'alphabétisation intégrée est une démarche considérée explicitement par LEE HO et LEE Luxembourg comme un facteur de réussite puisqu'elle permet de toucher les personnes en situation d'illettrisme directement dans leur environnement et de les réconcilier avec l'écrit en leur présentant son utilité dans cet environnement qui leur est propre. En effet, en général dans les projets de quartier, tout se discute et l'on écrit très peu. L'objectif des actions d'alphabétisation intégrée est au contraire d'utiliser l'écrit aux différentes étapes du projet : pour prendre des décisions, permettre que tout le monde ait son mot à dire, pour s'organiser, tenir un agenda, le retravailler, pour garder des traces de ce qui a été décidé, suivre l'évolution du projet. La méthodologie est participative. Tout le monde ne se retrouve pas nécessairement en situation d'écriture. Les choses dites sont écrites soit par un participant, soit par l'animateur, en règle générale sur des grandes feuilles visibles par tous. On utilise également des photos pour soutenir la mémoire des textes. Les écrits sont relus régulièrement de telle sorte que quelqu'un qui lit difficilement ne soit pas mis en difficulté.

En exemple, on peut citer une action de LEE HO visant l'organisation d'un « défilé de mode interculturel » dans le cadre d'une fête locale à Bernissart. C'est dans le cadre de l'élaboration de ce défilé que LEE HO a rejoint un atelier de création de tenues interculturelles en proposant de soutenir l'organisation et le suivi de cet atelier par une action d'alphabétisation intégrée. L'intégration à ce type d'activité s'est avérée positive dans le sens où cela permet d'une part de sensibiliser des agents de terrain (encadrants, animateurs) sur les difficultés liées à l'écriture et la lecture et les bénéfices d'une approche participative, et d'autre part à encourager les personnes en difficultés de lecture et d'écriture à aborder la question et à éventuellement décider de s'engager dans une formation.

D'autres projets de ce type ont par ailleurs démontré que certaines personnes qui refusaient tout contact avec l'écrit (refus de lire, ou d'écrire individuellement sur papier) acceptent de rentrer dans une interaction avec l'écrit lorsqu'elle est collective.

4. Actions de partenariat au niveau territorial

4.1. Publics-cibles, cadre des actions et objectifs

Alors que les plateformes territoriales n'ont toujours pas vu le jour en 2010, les Régionales LEE ont tout de même mené durant cette année des actions visant à développer des partenariats au niveau territorial, parfois explicitement pour assurer la continuité des actions menées précédemment dans le cadre des dispositifs territoriaux et pour d'ors et déjà poser les fondations des futures plateformes.

L'optique est similaire aux actions menées au niveau local puisque l'enjeu consiste également à rassembler différents acteurs-clés susceptibles d'être en contact avec les personnes en difficultés de lecture et d'écriture, pour pouvoir mettre en place des actions globales cohérentes et coordonnées d'alphabétisation, dans ce cas au niveau d'un territoire défini.

Certaines actions se limitent à rassembler un seul type ou un nombre limité de types d'acteurs au niveau d'un territoire pour des objectifs bien précis. D'autres anticipent la mise en place des plateformes en rassemblant un maximum d'acteurs de secteurs très différents. Les publics visés sont similaires à ceux qui étaient visés par les anciens dispositifs territoriaux, c'est-à-dire, des acteurs relevant des sphères administrative (mutuelles, provinces) ; culturelle (bibliothèques, médiathèques) ; associative (éducation permanente, secteur social) ; médicale ; sociale ; syndicale ; insertion socioprofessionnelle ; entreprises ; enseignement ; secteur pénitentiaire.

En 2010, 7 Régionales sur 8 ont mené des actions partenariales au niveau territorial : certaines dans une optique large de coordination de l'alphabétisation sur le territoire, en corrélation avec les objectifs des futures plateformes ; d'autres visant des acteurs et des objectifs plus spécifiques.

En ce qui concerne la première catégorie d'actions, visant la coordination de l'alphabétisation au sens large, on peut citer les initiatives suivantes, pour les différentes Régionales :

- LEE BW : en collaboration avec LEEW et le CSEF de la province, étude de faisabilité et rencontres et échanges sur les moyens pour relancer le dispositif partenarial pour une prise en compte de l'illettrisme en Brabant wallon.
- LEE CMB :
  - participation en tant que structure experte d'appui dans les réunions inter PCS Mons-Borinage, visant le développement de l'offre d'alphabétisation sur le territoire.
  - Réunions avec les opérateurs alpha de la région du Centre.
- LEE HO :
  - Réalisation du site Internet www.alphabetisation-ho.be, répertoire des différentes formations d'alpha, de remise à niveau et de Français-Langue-Etrangère (FLE) proposées en Wallonie Picarde.
  - Rencontres des partenaires du territoire mouscronnois dans le cadre de la semaine de l'alpha, pour promouvoir la visibilité et le développement d'actions d'alphabétisation, d'alphabétisation numérique, de remise à niveau et de FLE au niveau du territoire de Mouscron-Comines.
- LEE LHW : participation à la Plateforme Alpha – Seraing, qui réunit différents opérateurs d'alpha de Seraing afin d'optimaliser l'offre d'alpha sur le territoire de la commune.
- LEE Luxembourg :
  - mise en place de la plateforme territoriale autour de l'alphabétisation en province de Luxembourg (2010-2013), en collaboration avec le CSEF du Luxembourg..
  - Participation à Réseaulux, commission visant à identifier les enjeux de la province du Luxembourg selon diverses thématiques, dans une logique de développement durable.
- LEE Namur :
  - perpétuation du dispositif partenarial pour le droit à l'alphabétisation et la prise en compte des personnes illettrées en province de Namur, créé en 2005, en attendant les nouvelles plateformes territoriales.
  - Travail de sensibilisation pour la mise en place du dispositif coordonné de plateformes territoriales pour l'alphabétisation.
  - Participation au comité de pilotage de la cellule illettrisme du Service provincial d'action sociale.

En ce qui concerne la seconde catégorie d'actions, visant des acteurs et des objectifs plus spécifiques, les initiatives suivantes ont été engagées :

- LEE CSH : participation à la plateforme CORFLEC (Coordination et Orientation Régionale en Français-Langue-Etrangère sur Charleroi) pour faire prendre conscience des différences entre alphabétisation et FLE, en vue d'accorder les visions des différents opérateurs à ce sujet, de travailler à l'élaboration éventuelle de filières et passerelles entre les deux secteurs, et de mieux informer et orienter les publics vers les offres de formation adéquates.
- LEE CMB : participation à la Plateforme primo-arrivants coordonnée par le CeRAIC (Centre Régional d'Action Interculturelle du Centre).
- LEE LHW : participation à la plateforme FLE de Liège, qui rassemble les opérateurs de FLE. LEE y est partenaire en tant que personne ressource dans la définition du public et des actions à mettre en œuvre en regard du public accueilli, et dans l'objectif de connaître les partenaires FLE afin d'orienter au mieux les personnes qui ne relèvent pas du public LEE.
- LEE Luxembourg :
  - action de sensibilisation lors du Salon des Mandataires, qui réunit à Marche-en-Famenne les mandataires, fonctionnaires et contractuels des communes, provinces, CPAS et intercommunales, et les entreprises actives dans le secteur public, à l'échelle de la RW.
  - Action de sensibilisation des mandataires Ecolo communaux, provinciaux, régionaux, issus de la province de Luxembourg

  - Participation en tant que membre actif du Comité de pilotage à la plateforme COLUXAM, coordination luxembourgeoise sur l'asile et les migrations réunissant une vingtaine d'associations et plusieurs citoyens avec et sans papiers
  - Mise en place d'un comité de pilotage composé de libraires, bibliothécaires, éditeurs, pédagogues, administrateurs et travailleurs de LEE pour analyser les pistes et la faisabilité de la concrétisation d'une collection de livres pour l'alpha.
- LEE Namur : coordination du réseau des écrivains publics en province de Namur.

LEE Verviers est la seule Régionale n'ayant pas mené d'actions au niveau territorial en tant que telles, faute de la mise en place des plateformes territoriales attendues. Elle reste cependant fortement décidée à s'y (ré)impliquer dès la mise sur pied du dispositif, en continuité des nombreux partenariats déjà construits dans le cadre des anciens dispositifs territoriaux.

4.2. Impact

Les résultats concrets des actions de sensibilisation et partenariats menées au niveau territorial sont les suivants.

- **Identification des partenaires potentiels et mise en réseau au niveau territorial**

Comme déjà mentionné, les actions partenariales territoriales des Régionales ont permis d'identifier un certain nombre d'acteurs ayant un lien de près ou de loin avec la question de l'illettrisme, et des démarches ont été entreprises afin de rassembler ces acteurs en vue de collaborations à un niveau territorial, soit dans l'optique de préparer le terrain pour les plateformes, soit dans le cadre d'autres actions.

Ainsi, par exemple, LEE Namur a perpétué le travail qui avait été commencé dans le cadre des anciens dispositifs territoriaux, parvenant à rassembler en 2010 une quarantaine de partenaires publics ou privés et provenant de secteurs variés, alors que plusieurs autres acteurs ont également exprimé leur intérêt pour rejoindre ce réseau de partenaires dans la lutte pour l'alphabétisation. Ce réseau a permis de changer les regards des différents partenaires sur la problématique de l'illettrisme, de coordonner leurs actions en lien avec cette question sur le terrain, et de mettre en place une série de projets dans des domaines divers, contribuant à promouvoir l'alphabétisation.

- **Plus grande coordination des actions grâce à une meilleure connaissance mutuelle entre différents secteurs et opérateurs**

La mise en réseau de différents partenaires permet à ces organisations de mieux se connaitre, de comprendre les différents objectifs poursuivis et le pourquoi des actions menées et des méthodes utilisées. Cette meilleure connaissance mutuelle des opérateurs permet de développer des stratégies concertées au niveau du territoire, et de coordonner ses actions.

Dans ce contexte, LEE LHW note que la plateforme alpha Seraing constitue un lieu privilégié pour mieux connaitre d'autres associations, permettant ainsi, dans la mesure du possible, d'envisager l'élaboration de filières et passerelles entre les formations qu'elles organisent et celles de LEE.

Les échanges de pratiques et d'expériences qui ont lieu dans le cadre de ces partenariats, notamment dans les plateformes FLE auxquelles LEE CSH et LEE LHW participent, permettent aussi de mieux connaitre les publics adressés par différentes associations et donc d'orienter au mieux les personnes qui ne relèvent pas de notre public.

- **Production d'outils concrets qui permettent une meilleure visibilité de l'offre de formation et une meilleure orientation des publics**

Les partenariats établis au niveau d'un territoire permettent de mettre en place des outils, comme par exemple le site Internet www.alphabetisation-ho.be, qui augmentent la visibilité de l'offre de formation et donc permettent aux partenaires qui sont en contact avec un public en situation d'illettrisme de mieux orienter ces personnes. Le site permet en effet de trouver des informations pratiques sur les différentes formations et facilite l'identification de la formation qui correspond le mieux aux attentes et niveaux de compétences des personnes intéressées.

4.3. Difficultés / obstacles

Dans le cadre des actions partenariales au niveau du territoire, des difficultés ont pu être relevées, principalement liées à la mise en place et à la continuité des actions de partenariat.

- **Retard dans la mise sur pied du dispositif coordonné des plateformes territoriales**

Ainsi que le constate LEE Namur, l'entretien (ou le lancement) de partenariats solides et durables est rendu difficile par la longueur de la période de transition vers la mise sur pied du dispositif coordonné des plateformes territoriales. En effet, les partenariats n'étant pas tout à fait formalisés ni régis par des règles et des objectifs bien clairs, les réunions se font à une cadence plus lente, et il est dès lors difficile de maintenir le dynamisme partenarial.

Face à l'ampleur et à la diversité des besoins et face à la multiplicité des acteurs impliqués, il apparait primordial de stabiliser les dispositifs existants dans le cadre d'une politique claire et coordonnée au niveau wallon, qui permettrait d'articuler les différents réseaux mis en place dans les autres sous-territoires wallons.

- **Difficultés liées à la diversité et à la multiplicité des partenaires**

Comme dans le cas des partenariats locaux, le fait de réunir, sur un territoire relativement vaste, un nombre considérable d'acteurs provenant de secteurs variés, pose des difficultés quant à la définition d'objectifs communs, l'articulation des actions, et la compatibilité des méthodes utilisées.

La multiplicité des acteurs peut également poser problème lorsqu'il s'agit de fixer les temps de rencontre et de coordonner des projets collectifs. Dans de tels partenariats, il est important d'accepter ce type de contrainte, et le fait que cela implique un temps nécessaire plus long pour produire des résultats concrets. Par ailleurs, il faut faire attention à ce que ce type de contrainte n'affaiblisse pas la dynamique partenariale, qui pourrait se relâcher en raison de l'espacement entre les rencontres.

4.4. Facteurs de réussite

Face à ces difficultés, les actions démontrent une plus grande efficacité lorsqu'elles sont basées sur une recherche minutieuse des partenaires adéquats, une valorisation de la diversité des partenaires, une approche favorisant la collectivisation des actions, et un souci constant pour l'entretien de la dynamique partenariale.

- **Investissement dans la recherche des partenaires adéquats**

LEE CMB souligne l'importance des efforts et du temps consacrés au préalable à l'identification, sur un territoire donné, de tous les acteurs en lien avec un public susceptible de rencontrer des difficultés de lecture et d'écriture. Il s'agit d'un investissement nécessaire pour la mise en place de liens partenariaux solides et productifs. Cette prospection des partenaires doit permettre de réunir d'amblée un maximum de points de vue sur la réalité complexe qu'est l'illettrisme, de réaliser un état des lieux et une analyse les plus exhaustifs possibles des besoins et des ressources de la région, et ce afin d'engager une réflexion collective et de construire ensemble des pistes de solutions et d'actions spécifiques pour une réelle prise en compte des personnes en situation d'illettrisme.

- **Diversité des partenaires et étendue du champ d'action**

Si les partenaires sont « choisis » selon les liens qu'ils ont avec le public en situation d'illettrisme, il est en même temps crucial de garantir la diversité des partenaires, qui permet d'aborder la question de l'illettrisme sous tous ses angles et de toucher les publics là où ils se trouvent, dans leur environnement quotidien. Cette diversité doit représenter une opportunité de faire se rencontrer et se croiser différents points de vue sur la question de l'illettrisme, différents regards et différentes réalités. La mise en réseau permet les échanges de bonnes pratiques et, par ce biais, l'enrichissement des pratiques de chacun.

- **Approche collective basée sur le principe de co-construction**

Dès la mise en place de réseaux de partenaires, il est important de rappeler les enjeux de la problématique, et de clarifier avec les partenaires le projet du réseau, la méthodologie de travail à adopter, les finalités et le fonctionnement du partenariat. En donnant un rôle actif aux différents partenaires, et en les plaçant sur un pied d'égalité, il s'agit de faire en sorte que chacun se sente concerné, et donc s'implique davantage dans le partenariat.

Les actions qui sont ensuite développées doivent s'appuyer sur des dispositifs collectifs autour d'enjeux et questionnements partagés. Les tâches dans le cadre du partenariat doivent aussi être assumées collectivement. Ce principe permet une coordination des actions pour aborder la problématique de l'illettrisme sous toutes ses dimensions, à l'échelle territoriale, et favorise l'émergence d'une responsabilité collective face à cette problématique.

- **Réunions fréquentes**

Enfin, les différentes Régionales LEE soulignent l'importance de rencontres et contacts fréquents entre les partenaires, afin de maintenir une dynamique partenariale forte et constante. Les réunions sont non seulement l'occasion de réfléchir aux actions à mener et de mettre en lumière la manière dont les partenaires intègrent l'alphabétisation dans leurs pratiques, mais elles sont aussi l'occasion pour les partenaires d'apprendre à se connaitre, d'échanger des expériences et des pratiques, d'identifier les complémentarités et de partager leurs préoccupations.

5. Coordination de la sensibilisation

Comme mentionné dans le préambule, les activités de coordination des actions de LEEW au niveau wallon, y compris les actions de coordination de la sensibilisation, sont décrites dans le rapport d'activités annuel 2010 de LEEW, auquel nous renvoyons donc le lecteur.

Nous rappelons toutefois ici brièvement les principales actions de coordination de la sensibilisation menées par LEEW en 2010 :

- Coordination du processus d'autoévaluation des actions de sensibilisation menées par LEE ;
- Participation au groupe de travail sur la sensibilisation ;
- Actions d'appui spécifique aux Régionales, notamment adressées aux équipes de sensibilisation, pour une analyse approfondie des actions menées et une meilleure connaissance mutuelle des enjeux de ces actions.

PARTIE II : ACTION SOCIALE

1. L'alphabétisation d'un public en (ré)affiliation sociale en Région wallonne : description et état des lieux

Contexte, état des lieux et profils des apprenants en processus de (ré)affiliation sociale

Est considérée comme personne en processus de (ré)affiliation sociale, « toute personne majeure en situation d'exclusion, confrontée ou susceptible d'être confrontée à la difficulté de mener une vie conforme à la dignité humaine et d'exercer les droits reconnus par l'article 23 de la Constitution et, en outre, qui n'est pas en mesure de bénéficier d'un dispositif d'insertion socioprofessionnelle ».[8]

Au cours des dernières années, en Wallonie, les financements et dispositifs de formation en alphabétisation ont prioritairement visé un public poursuivant un projet d'insertion socioprofessionnelle, au détriment du public en (ré)affiliation sociale. Or, compte tenu notamment de données récoltées en 2010 par LEE, il apparait que le public entrant en formation pour des raisons liées à la (ré)affiliation sociale constitue une part très importante du nombre total d'apprenants à LEE : en effet, en 2010 ont été recensés plus de la moitié des apprenants (58 %) ayant comme motivation première un motif relatif à l'insertion sociale, contre environ 35 % avec une motivation première liée à l'emploi - sachant qu'il est demandé à chaque apprenant de citer les trois motifs principaux de son entrée en formation lors de son inscription. Ces données ont par ailleurs permis d'observer que d'une part, ce ne sont en fait pas exclusivement les personnes avec un statut de demandeur d'emploi qui s'inscrivent dans une logique ISP, et que d'autre part, certaines personnes, même si elles sont demandeuses d'emploi, souhaitent s'inscrire avant tout dans un projet d'insertion sociale (s'autonomiser principalement), avant de poursuivre dans une orientation plus professionnelle.

Notons que ces données reposent sur le concept de « dynamique motivationnelle », développé par E. Bourgeois[9], dont les variables peuvent être interprétées différemment selon les apprenants et les personnes qui recueillent les informations à ce sujet, et surtout dont les composantes évoluent au fil de chaque parcours biographique et des interactions de chacun avec son environnement ; par ailleurs de nombreuses personnes entrent en formation pour plusieurs raisons en même temps, auxquelles ils n'attribuent pas forcément de classement en termes d'importance[10]. Il s'agit donc de relativiser ces données, tout en tenant compte des tendances qui s'en dégagent.

S'il est donc essentiel de maintenir l'offre de formation vis-à-vis des personnes en ISP, LEE considère que toute personne n'est pas demandeuse au même moment de rentrer dans une logique d'ISP et d'accéder à l'emploi. Il est donc primordial d'intensifier l'offre de formation à destination d'un public en (ré)affiliation sociale. Dans ce contexte, la formation en alphabétisation constitue une formation qualifiante qui confère non seulement des compétences de base, des qualités pour rechercher un emploi, entamer une formation professionnelle, mais aussi des qualités pour participer au monde social, économique, culturel et politique en développant des capacités d'analyse et de réflexion émancipatrices et citoyennes. LEE considère donc qu'il ne s'agit pas seulement de construire un projet pédagogique « pour » les personnes en situation d'illettrisme mais surtout « par » elles, ce qui permet de pleinement prendre en compte leurs désirs.

Tenant compte de ces données et considérations, LEE a de plus en plus encouragé et implémenté, au cours des dernières années, des actions spécifiques visant le développement et la coordination de l'offre de formation à destination des publics en processus de (ré)affiliation sociale, qui sont soit des personnes étrangères ou d'origine étrangère, soit des personnes belges en décrochage social. En rendant accessible l'offre de formation pour ce public, l'objectif poursuivi est de lutter contre toutes les exclusions et la reproduction des exclusions.

[8] Décret relatif à l'insertion sociale du 17 juillet 2003, article 3

[9] J.-M. Barbier, E. Bourgeois, G. De Villers, M. Kaddouri, « Constructions identitaires et mobilisation des sujets en formation », L'Harmattan, 2006

[10] À ce sujet : Lire et Ecrire en Wallonie, « Détection de l'analphabétisme et émergence de la demande », 2011

Les actions dans ce domaine dit de l'action sociale en alpha sont généralement de trois types :

1. **sensibilisation** des organismes sociaux, particulièrement susceptibles d'être confrontés à un public illettré en processus de (ré)affiliation sociale, concernant la question de l'illettrisme, l'intérêt possible d'une formation pour les personnes en question selon leurs projets et besoins, et les moyens d'orienter ces personnes vers des dispositifs de formations en alpha ; les publics cibles sont par exemple les personnes relevant des CPAS, maisons d'accueil, planning familial, centres d'hébergement, etc. ;
2. **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 les personnes en processus de (ré)affiliation sociale ;
3. **développement d'un travail de deuxième ligne** consistant à mettre en place l'accompagnement pédagogique et méthodologique des formateurs salariés ou bénévoles engagés, au sein soit des Régionales LEE, soit d'associations ou d'organismes publics, qui sont en contact avec un public en processus de (ré)affiliation sociale.

Le développement de ces actions constitue le deuxième des trois volets de la convention intercabinets 2009-2010 entre la RW et LEE.

Actions dans le cadre des Plans de cohésion sociale (PCS)

En plus des ressources disponibles via la convention intercabinets 2009-2010, il est important de mentionner une autre source de financement qui a permis aux Régionales LEE de compléter leurs moyens afin de pouvoir mieux rencontrer les besoins du public en (ré)affiliation sociale : il s'agit des Plans de cohésion sociale (PCS) mis en place au niveau des communes wallonnes.

Les PCS constituent des dispositifs de promotion de la cohésion sociale et du bien-être pour tous au niveau local, et visent dans ce cadre à promouvoir le développement social des quartiers et à lutter contre toutes les formes de précarité, de pauvreté et d'insécurité au sens large. Ils s'efforcent de promouvoir l'exercice de 6 droits fondamentaux de compétence régionale[11] :

- le droit à un revenu digne ;
- le droit à la protection de la santé et à l'aide sociale et médicale ;
- le droit à un logement décent et à un environnement sain ;
- le droit au travail ;
- le droit à la formation ;
- le droit à l'épanouissement culturel et social.

Les Régionales LEE œuvrent depuis plusieurs années à établir des partenariats avec les communes dans le cadre des PCS[12], en vue de développer des actions d'alphabétisation à destination d'un public en (ré)affiliation sociale. Ce type d'action prend tout son sens notamment dans l'application des droits à la formation et à l'épanouissement culturel et social.

Perspectives

En 2010, plusieurs Régionales - BW, CMB, LHW, HO, Luxembourg et Verviers - ont à nouveau observé une hausse significative de la demande de formations de la part d'un public en (ré)affiliation sociale, alors que les moyens octroyés pour l'offre de formation à destination d'un public en ISP prédominaient toujours largement. Il existe donc une volonté et une demande de la part de LEE d'obtenir une reconnaissance du droit à l'alpha pour les personnes dont le projet de formation relève de l'insertion sociale et, dès lors, d'accroître les financements en faveur de ce public. La convention intercabinets 2011-2013 permettra d'aller en ce sens via son troisième volet qui vise à renforcer l'offre de formation particulièrement pour le public en (ré)affiliation sociale.

[11] http://cohesionsociale.wallonie.be/spip/rubrique.php3?id_rubrique=173

[12] Et précédemment, dans le cadre des Plans de prévention de proximité, dispositif en vigueur avant le décret relatif au Plan de cohésion sociale des villes et communes de Wallonie.

Actions réalisées en 2010

Au vu de la tendance en hausse de la demande provenant d'un public en (ré)affiliation sociale, les 8 Régionales LEE ont donc mené, en 2010, une série d'actions visant l'alphabétisation de ce type de public, que ce soient des actions de première ligne (formations) ou des actions de seconde ligne (sensibilisation et partenariats, et formations de formateurs). Comme souligné dans le point précédent, ces actions ont pu être mises en œuvre grâce aux moyens disponibles à cet effet via la convention intercabinets 2009-2010, ainsi que via les PCS. Ces moyens ont parfois été complétés par des fonds provenant de la convention cadre Forem[13] ou de l'éducation permanente.

Nous distinguerons, pour plus de clarté et parce que ce sont deux axes qui se différencient par de nombreux critères, les actions de sensibilisation et les actions de formation. Cependant, et cela s'applique généralement pour tous les domaines de l'alphabétisation, les deux axes sont en pratique intimement liés, l'un – la formation - complétant logiquement et constituant l'un des objectifs de l'autre – la sensibilisation. Et nous considérerons dans une autre sous-section les actions menées dans le cadre des PCS, puisqu'elles s'inscrivent dans cette thématique de l'insertion sociale, mais qu'elles sont nourries principalement par un financement qui n'est pas le résultat d'un accord direct entre la RW et LEE mais plutôt de conventions entre les Régionales et les communes.

Les éléments concernant l'accompagnement méthodologique des opérateurs seront traités dans la partie suivante, étant donné que cet aspect n'est pas spécifique au domaine de l'action sociale.

2. Sensibilisation des acteurs du secteur de l'insertion sociale

Notons que la sensibilisation du secteur social présente de nombreuses similitudes à la sensibilisation visant d'autres secteurs. Dans cette section, nous ferons donc largement référence aux éléments présentés dans la partie précédente, tout en soulignant les spécificités de la sensibilisation propres au secteur social, et en les illustrant par des exemples propres à ce secteur.

2.1. Publics-cibles, cadre des actions et objectifs

Publics-cibles

De nombreux opérateurs du secteur social sont régulièrement en contact avec un public en situation d'illettrisme. Ces opérateurs n'en sont cependant pas toujours conscients, comme ils n'ont pas forcément été formés à identifier les signes qui traduisent cet illettrisme, et par ailleurs ils ne sont pas toujours en mesure d'accompagner de manière adéquate les personnes en situation d'illettrisme, par manque d'expérience et de connaissance de la question. C'est pourquoi l'une des priorités de LEE est de rencontrer ces acteurs et de les sensibiliser à la problématique de l'illettrisme. En 2010, les 8 Régionales ont ainsi été à la rencontre des opérateurs sociaux suivants :

- écoles, instituts de formation d'assistants sociaux (BW, HO, Namur) ;
- départements sociaux des administrations communales (Namur, Verviers, Luxembourg) ;
- CPAS – services d'insertion sociale (HO, Namur, Luxembourg) ;
- centrales de soins à domicile – aides familiales (LHW, CMB) ;
- structures associatives telles que les Restos du cœur (Namur, Luxembourg) ;
- secteur des écrivains publics (Namur, Verviers, Luxembourg, HO) ;
- structures d'accueil pour les personnes étrangères (CSH, Luxembourg) ;
- secteur du logement (Namur, CSH) ;
- service d'écoute, d'accompagnement et d'orientation (HO) ;
- secteur de l'aide à la jeunesse (HO) ;
- secteur de la justice et de la médiation (Namur) ;
- plateforme de réinsertion de prisonniers (Verviers) ;
- restaurant social (BW).

Notons que les actions de sensibilisation dans le secteur social peuvent aussi consister, via les partenariats, en des actions « d'accroche » des personnes illettrées elles-mêmes, comme ce fut le cas par exemple aux Restos du cœur de Namur. Les problématiques psychosociales des personnes en

[13] Une dérogation permet d'allouer une partie des fonds provenant de cette convention au public illettré qui n'est pas dans une démarche ISP.

situation d'illettrisme deviennent en effet de plus en plus complexes et sont combinées à un isolement social, ce qui implique qu'elles nécessitent un travail de proximité de longue haleine, permettant d'aller directement à la rencontre du public cible. Ce genre d'initiatives permet une réelle prise en compte des personnes illettrées là où elles se trouvent, et ne peut avoir lieu qu'avec le soutien des opérateurs sociaux locaux des différents domaines précités.

Cadre des actions

Les actions de sensibilisation du secteur social, comme pour d'autres secteurs, prennent en général la forme d'animations participatives sur la problématique de l'illettrisme, ainsi que sur LEE.

Si la sensibilisation se fait le plus souvent à l'initiative de LEE, il arrive qu'elle se fasse à la demande expresse des opérateurs sociaux eux-mêmes, parce qu'ils réalisent être en contact avec des personnes en difficultés de lecture et d'écriture et souhaitent recevoir les conseils de LEE concernant la meilleure manière de soutenir ces personnes et de les orienter éventuellement vers un dispositif de formation en alpha. Ce fut par exemple le cas en 2010 pour LEE CMB, qui a reçu une requête de la part du CPAS de Jurbise afin de réaliser une formation visant à permettre aux aides familiales de déceler les difficultés de lecture et d'écriture auprès des bénéficiaires qu'elles accompagnent. LEE CSH a également été contactée pour conseil par la Société Wallonne du Logement (SWL), qui l'a consultée concernant la lisibilité d'une brochure d'information destinée aux locataires sociaux, afin de veiller à rendre le document lisible pour les personnes en difficultés de lecture et d'écriture.

La sensibilisation peut aussi se faire indirectement via les partenariats établis dans un cadre plus large, par exemple lors de l'organisation d'événements impliquant différents acteurs sociaux. L'implication de LEE HO dans l'organisation de l'événement grand public « Cités Métisses » à Tournai, lui a, de cette manière, permis d'étendre son réseau partenarial à l'association d'écoute, d'accompagnement et d'orientation « Le Relais de Mouscron », avec qui des perspectives de collaboration future ont été envisagées.

En 2010, les 8 Régionales LEE ont réalisé en tout une trentaine d'actions de sensibilisation dans le secteur social, permettant de toucher environ 700 personnes travaillant dans ce secteur.

Objectifs des actions de sensibilisation

On retrouve dans ce contexte de l'action sociale les trois grandes catégories d'objectifs visées par les actions de sensibilisation de manière générale – pour rappel :

- **Attirer l'attention sur l'existence de personnes en situation d'illettrisme**
- **Améliorer la prise en compte des personnes en situation d'illettrisme**
- **Promouvoir le développement de formations et l'orientation des personnes illettrées vers ces formations**

2.2. Impact

Ici encore, les impacts des actions de sensibilisation visant les opérateurs du secteur social sont similaires à ceux de toutes les actions de sensibilisation en général. Ils sont rappelés ici et illustrés par des exemples propres aux actions menées en 2010 vis-à-vis du secteur social.

- **Les personnes sensibilisées prennent conscience de la réalité de l'illettrisme parmi les bénéficiaires avec qui elles sont en contact :**

La réalité de l'illettrisme en Belgique étant encore ignorée ou peu connue de nombreuses personnes, y compris dans le secteur social, la sensibilisation des opérateurs du secteur permet de les informer sur cette problématique et les structures qui existent, telles que LEE, pour lutter contre l'illettrisme. Une fois au fait de cette réalité, les opérateurs sociaux sont plus à même d'identifier les personnes en situation d'illettrisme, de comprendre leurs difficultés, de traiter et d'interagir avec elles et de les aider dans leur démarche d'insertion sociale.

LEE HO rapporte dans ce contexte que la sensibilisation des étudiants en communication et en formation d'assistant social de la Haute Ecole Louvain en Hainaut (HELHa) a fortement interpellé ces derniers qui, pour la plupart, n'étaient pas conscients de l'importance de l'illettrisme en Wallonie. Plusieurs d'entre eux ont même souhaité, suite à cela, effectuer leur stage de fin d'étude chez LEE. Cela témoigne de l'intérêt que suscite la question de l'alpha et de l'illettrisme auprès de futurs professionnels du milieu socio culturel et de la communication.

- **Les acteurs sociaux sensibilisés s'engagent à collaborer avec LEE, et/ou deviennent des relais actifs**

Les actions de sensibilisation des 8 Régionales ont permis de construire de nouveaux partenariats avec des acteurs et opérateurs du secteur social. Grâce à ces partenariats, il est possible de lancer de nouvelles actions de sensibilisation, notamment visant le grand public, de co-construire des dispositifs d'accueil et d'orientation qui renforcent l'ancrage de la prise en compte du public analphabète, et de mettre en place de nouveaux dispositifs de formation locaux.

Les opérateurs sociaux sensibilisés deviennent par ailleurs souvent des relais vis-à-vis des personnes en situation d'illettrisme. Lors des actions de sensibilisation, ils reçoivent du matériel informatif, ainsi que des outils et conseils concernant la manière d'aborder la question de l'illettrisme avec les personnes concernées. De nombreux opérateurs sensibilisés rapportent appliquer ces conseils dans leur travail, quand ils sont en contact avec des personnes en situation d'illettrisme.

Dans ce cadre, à propos d'une action de sensibilisation des relais associatifs, sociaux et culturels à Vielsalm, LEE Luxembourg explique son choix de viser avant tout ces organismes, qui sont davantage susceptibles de tisser une relation privilégiée avec chaque individu, une relation « désinstitutionnalisée », reposant sur un temps d'écoute de qualité et respectant un projet de vie plus large que celui de l'insertion professionnelle.

2.3. Difficultés / obstacles

Comme toute action de sensibilisation, la sensibilisation des opérateurs sociaux est confrontée à différentes difficultés, qui impliquent qu'un travail de longue haleine est nécessaire afin d'obtenir les résultats tels qu'on les a décrit ci-avant :

- **Difficulté liée à la méconnaissance de la réalité de l'illettrisme**

Cette dimension est à nouveau soulevée ici parce qu'elle implique que la sensibilisation des opérateurs à la question de l'illettrisme est laborieuse et nécessite des efforts répétés. Cela signifie que toute action « one shot » ne peut, isolée, avoir un réel impact, et qu'il est donc nécessaire de multiplier les efforts visant à informer et donner les outils et pistes pour assister au mieux les personnes en difficultés de lecture et d'écriture. Les actions nécessitent d'être intégrées d'emblée dans un dispositif global, afin que soient clairement démontrés les enjeux de la problématique de l'illettrisme et les impacts sur les autres dimensions sociales de la vie d'une personne.

- **Difficulté liée à la diversité des opérateurs et de leurs buts**

Etant donné la transversalité de la problématique de l'illettrisme dans le domaine social, il est important d'intégrer les actions d'alphabétisation dans un cadre plus large, en traitant avec de nombreux opérateurs travaillant sur des questions sociales diverses. Cette diversité des opérateurs et de leurs buts et missions nécessite un long travail de définition d'objectifs communs afin d'être en mesure de mettre en place des actions communes, particulièrement complexe lorsque les objectifs initiaux respectifs sont très éloignés.

Par ailleurs, dans le cadre de partenariats rassemblant plusieurs acteurs sociaux aux missions différentes, les objectifs définis pour une action commune sont parfois trop généraux pour avoir un réel impact dans le domaine de l'alpha. Ce type de problème a notamment été rencontré par LEE HO dans le cadre de la Commission Pauvreté qui a été créée à Tournai, pour la rédaction du rapport annuel sur les incidences et les conséquences de la pauvreté sur les jeunes et leurs familles. La Commission comprenait entre autres des membres aussi divers que LEE HO, le CPAS de Tournai, le Service de l'Aide à la Jeunesse, l'AMO Graine (Service d'aide en milieu ouvert), la Goudinière (Service d'accueil et d'aide éducative), ou encore le PCS de Bernissart. Dans ce contexte, LEE HO a

constaté qu'une telle hétérogénéité implique qu'il est difficile de définir des objectifs de travail et un plan d'action, alors que ce sont initialement des idées, des valeurs, un intérêt commun pour la lutte contre les discriminations et l'exclusion sociale, qui ont rassemblé les partenaires, et non une action, un projet bien déterminé au départ.

2.4. Facteurs de réussite

Malgré ces difficultés, la sensibilisation des acteurs sociaux à la réalité de l'illettrisme est souvent productive et à l'origine de nouvelles collaborations puisqu'il existe généralement dans le secteur une conscience bien ancrée du fait que l'exclusion sociale est le fruit de multiples causes qui sont connectées entre elles et qu'il s'agit donc de confronter ensemble et non isolément.

Par ailleurs, les Régionales ont identifié, en plus des facteurs de réussite valables pour la sensibilisation en général, **l'adoption d'une approche globale et intersectorielle** comme un autre facteur particulièrement propice à assurer l'efficacité des actions de sensibilisation visant le secteur social. Les différentes actions de sensibilisation démontrent en effet qu'il est nécessaire, dans le domaine de l'alphabétisation, de sensibiliser tous les acteurs de ce secteur, qui ont un lien avec les personnes en difficultés de lecture et d'écriture, et de déployer un réseau partenarial qui permette d'agir ensemble sur la problématique de l'illettrisme. Le fait que les différents opérateurs du secteur social connaissent et agissent sur le problème permet de souligner l'importance et les enjeux de l'illettrisme et de disposer de plus de voies d'actions pour y proposer des solutions.

3. Formations adressées à un public en (ré)affiliation sociale

3.1. Publics-cibles, cadre des actions et objectifs

En 2010, les actions de formation à destination d'un public en (ré)affiliation sociale (RAS dans les tableaux qui suivent), sous le volet action sociale de la convention intercabinets 2009-2010, ont permis de toucher 123 personnes qui ont suivi 12.362 heures de formation (soit seulement 4,8 % du total d'apprenants et 2,6 % du total des heures de formation pour Lire et Écrire).

Nous devons cependant considérer ces données avec précaution. Elles ne reflètent en effet pas exactement la part réelle des personnes en formation auprès de LEE dans un projet de (ré)affiliation sociale, puisqu'elles ne réfèrent qu'aux personnes inscrites sous la convention intercabinets, et non à celles inscrites dans le cadre des PCS ou de la dérogation de la convention-cadre FOREM. Comme nous ne disposons pas, pour ces deux catégories, de chiffres précis concernant le nombre exact des personnes ayant un projet de (ré)affiliation sociale, nous nous baserons exclusivement, dans l'analyse du profil de cette catégorie d'apprenants, sur les données concernant les personnes inscrites sous le volet action sociale de la convention intercabinets.

La répartition par Régionale des apprenants en (ré)affiliation sociale et des heures de formation suivies par ces apprenants est présentée dans le tableau suivant :

	Nombre d'apprenants en processus de (ré)affiliation sociale	% par rapport au total d'apprenants de la Régionale	Total des heures de formation des apprenants RAS	% par rapport au total d'heures de formation de la Régionale
Brabant wallon	19	5,4 %	3.207	5,6 %
Centre Mons Borinage	12	4,2 %	1.313	2,2 %
Charleroi sud Hainaut	39	16 %	1.995	7,7 %
Hainaut occidental	/	/	/	/
Liège-Huy-Waremme	11	2,9 %	1.638	1,6 %
Luxembourg	/	/	/	/
Namur	23	5,9 %	2.056	3,5 %
Verviers	19	6,5 %	2.154	3,6 %
Total	**123**	**4,8 %**	**12.363**	**2,6 %**

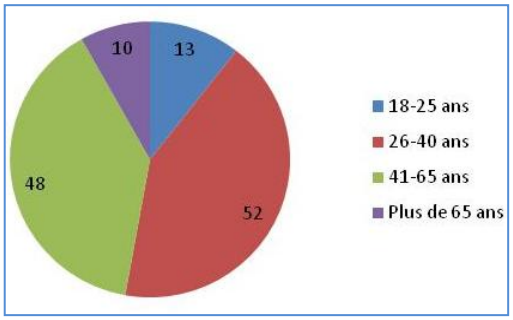
Les Régionales LEE HO et LEE Luxembourg affichent des cases vides parce qu'elles n'ont pas accueilli en formation des personnes inscrites sous le volet action sociale de la convention intercabinets. Elles ont cependant bien accueilli des personnes ayant un projet de (ré)affiliation sociale mais au moyen d'autres financements, comme expliqué précédemment.

Les apprenants en processus de (ré)affiliation sociale suivant une formation au sein de LEE en 2010 présentent les caractéristiques suivantes :

Âge et statut socioprofessionnel des personnes :

	Sans revenu propre	CPAS hors ILA[14]	Allocation handicap / mutuelle	(Pré-) pensionné	Chômeur complet indemnisé	Autres	Total
18-25 ans	5	5	1	0	0	2	**13**
26-40 ans	34	9	2	0	3	4	**52**
41-65 ans	26	17	3	1	1	0	**48**
Plus de 65 ans	4	1	0	5	0	0	**10**
Total	**69**	**32**	**6**	**6**	**4**	**6**	**123**

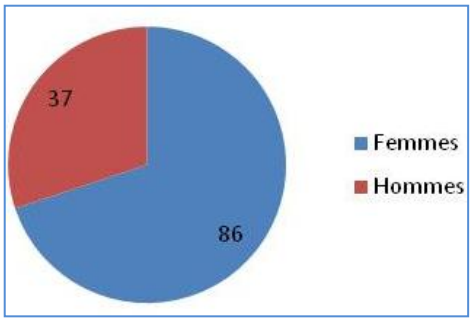
Pour toutes les catégories d'âge, les personnes sont majoritairement sans revenu propre / au foyer (69 personnes - 56 %), ou bénéficiaires du CPAS (32 personnes - 26 %). On retrouve également 6 personnes bénéficiant d'allocations de la mutuelle, 6 personnes (pré-) pensionnées, 4 personnes au chômage complet indemnisé et 6 personnes qui relèvent de la catégorie « autres », soit parce qu'elles ne sont pas en mesure d'identifier leur statut, soit ne souhaitent pas le communiquer. Pour ce qui est des 4 personnes au statut de chômeur complet indemnisé, on peut supposer qu'il s'agit là d'exemples-types de personnes inscrites comme demandeuses d'emploi, mais poursuivant en priorité un projet d'insertion sociale dans le cadre de leur formation.



- 13 personnes se situent dans la catégorie des 18 à 25 ans, soit 11 % du public visé ;
- 52 personnes se situent dans la catégorie des 26 à 40 ans, soit 42 % du public ;
- 48 personnes se situent dans la catégorie des 41 à 65 ans, soit 39 % du public ;
- 10 personnes se situent dans la catégorie des plus de 65 ans, soit 8 % du public.

Genre et nationalité

	Femmes	Hommes	Total
Belges	1	1	2
Belges d'origine étrangère	16	4	20
Etrangers	67	31	98
Autres/Apatrides	2	1	3
Total	**86**	**37**	**123**



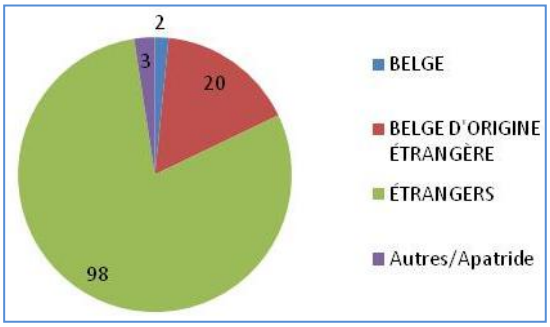
- 86 personnes (70 %) des apprenants en processus de (ré)affiliation sociale sont des femmes ;
- 37 personnes (30 %) des apprenants en processus de (ré)affiliation sociale sont des hommes.

Ces chiffres sont conformes à ceux fournis par l'« Etat des lieux de l'alphabétisation en Communauté française », qui montrent que le public suivant une formation en alphabétisation est majoritairement composé de femmes.

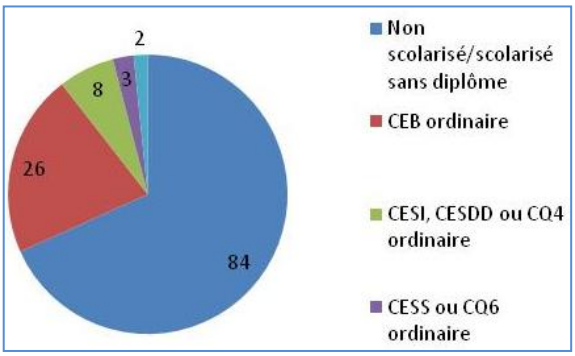
En ce qui concerne la nationalité des apprenants, les chiffres corroborent l'observation faite par la majorité des Régionales, selon laquelle la demande de formation en alpha est particulièrement difficile à faire émerger de la part de la population d'origine belge, de manière générale beaucoup moins nombreuse en formation que le public étranger, qui lui, dispose de moins de complexes à se reconnaitre en situation d'illettrisme.

En effet, en ce qui concerne le public en (ré)affiliation sociale :

- 2 apprenants (2 %) sont belges ;
- 20 apprenants (16 %) sont belges d'origine étrangère ;
- et 98 apprenants (80 %) sont de nationalité étrangère.



Niveau de diplôme



84 personnes (68 %) ne disposent pas du CEB tandis que 39 personnes (32 %) possèdent un diplôme égal ou supérieur au CEB sans maîtriser les compétences.

En marge de ces chiffres, on peut ajouter les observations suivantes:

Le public en (ré)affiliation sociale est identifié par les Régionales comme un public très fragilisé, en raison du fait qu'il n'est pas en possession des codes et clés de décodage de la vie sociale, économique et culturelle qui lui permettraient de réagir plus adéquatement aux difficultés du quotidien.

Pour la grande majorité des apprenants, l'alphabétisation proposée se veut davantage qu'un apprentissage de la langue pour elle-même : elle s'inscrit pleinement dans une perspective d'autonomie et d'émancipation citoyenne, s'ouvrant aux questions d'accès aux droits sociaux, culturels, politiques et plus largement aux connaissances nécessaires à la compréhension du monde dans lequel nous évoluons et à la poursuite des projets individuels des apprenants. En conséquence, et étant donné qu'on se situe dans une démarche d'insertion sociale des personnes, l'un des objectifs premiers consiste avant tout à travailler l'autonomie des personnes dans des lieux de vie quotidiens. Dès lors, beaucoup de formations consistent en des activités d'immersion (à la gare, à la poste, à l'hôpital), dans une logique d'acquisition de savoirs et de compétences dans des contextes précis de la vie quotidienne, plutôt qu'en vue d'un apprentissage global de la langue.

Les formations accessibles aux personnes en (ré)affiliation sociale comptent pour la grande majorité un maximum de 12 heures par semaine, en partie dû au fait que les moyens financiers alloués à cette catégorie de public sont faibles.

Concernant les motivations exprimées par le public en (ré)affiliation sociale qui rentre en formation, on observe que, même si l'emploi peut en faire partie sur le long terme, le projet principal est basé sur des motivations propres à la (ré)affiliation sociale telles que :

- apprendre à parler, lire et écrire le français ;

- sortir de l'isolement, rencontrer d'autres personnes ;
- devenir plus autonome, réaliser seul diverses démarches comme les courses, les contacts avec le médecin, les démarches administratives … ;
- être capable d'aider les enfants dans leur scolarité et entretenir des relations avec l'école au sens large ;
- être capable de défendre ses droits ;
- s'intégrer en Belgique, pouvoir parler le français avec d'autres personnes ;
- être capable d'utiliser les outils numériques pour communiquer ou rechercher des informations.

Objectifs des actions de formation

De manière générale, les Régionales favorisent une approche qui consiste à définir les objectifs de formation en concertation avec les apprenants, sur base de leurs motivations propres, dans la perspective d'un contrat de formation plus égalitaire. Cela permet de rencontrer au mieux les besoins et envies réels des principales personnes concernées, et de leur donner davantage d'emprise sur le processus d'apprentissage. Parmi les objectifs de formation mentionnés, on peut distinguer trois catégories majeures :

- **Acquérir des compétences linguistiques :**
  - apprendre à écrire le français ;
  - apprendre à lire et à comprendre des textes en français, apprendre à interpréter des données écrites ;
  - apprendre à parler le français (principalement dans le cas de personnes étrangères ou d'origine étrangère) ;
- **Acquérir des compétences comportementales et sociales :**
  - développer la confiance et l'estime de soi ;
  - développer la capacité d'autonomie dans la vie de tous les jours ;
  - développer sa capacité à vivre en groupe ;
  - développer le respect, la solidarité, l'entraide ;
- **Développer sa maitrise de son environnement social et culturel :**
  - améliorer sa connaissance et sa compréhension de son environnement social et culturel, des lieux quotidiens dans lesquels on évolue – à LEE LHW par exemple, le but d'une formation consistait à mieux comprendre et mieux s'exprimer dans diverses situations liées à la santé : chez le médecin, à la pharmacie, à l'hôpital … ;
  - favoriser une meilleure connaissance de l'environnement politique, économique, social et culturel et pouvoir y participer en tant que citoyen actif.

3.2. Impact

Au terme des formations suivies, les apprenants et formateurs font généralement le constat de trois principaux types d'impact :

- **Développement de savoirs et compétences langagières**

Le premier type d'impact consiste en des avancées dans la maîtrise des compétences de base : selon les buts spécifiques des différentes formations, les apprenants parviennent à lire et comprendre des documents liés à leur vie quotidienne ; ils parviennent à écrire un petit texte, signer un document ; pour les personnes d'origine étrangère ne maitrisant pas le français oral, on note des avancées dans la manière de s'exprimer et dans la compréhension des autres. Les apprenants acquièrent également des compétences spatio-temporelles ou des compétences numériques.

Notons que, comme évoqué précédemment, bien que les formations tendent toujours à procurer un certain nombre de notions de langage générales, elles s'orientent souvent rapidement vers l'apprentissage de notions spécifiques à des situations particulières de la vie quotidienne, sur base des demandes des apprenants. La formation peut ainsi se concentrer par exemple sur le monde de la santé, la poste, les documents administratifs, l'usage des transports en commun, etc.

- **Transformation identitaire**

Cette expression de « transformation identitaire », utilisée dans l'« Evaluation de l'impact des actions d'alphabétisation sur la vie des personnes »[15], réfère au fait que les apprenants, grâce à la formation, développent une plus grande estime d'eux-mêmes, des liens de solidarité avec d'autres personnes, et ont le sentiment d'avancer dans la vie. Après les échecs scolaires ou l'isolement culturel qu'ils peuvent avoir vécu, la formation permet aux apprenants d'avoir le sentiment de sortir de l'exclusion, d'avoir plus de cartes en main pour pouvoir s'intégrer dans la société et échafauder des projets d'avenir.

- **Rupture de l'isolement, insertion sociale et développement de l'autonomie**

Alors que les formations constituent en elles-mêmes des opportunités pour sortir de la solitude, parce qu'elles sont l'occasion de rencontres, d'échanges entre différentes personnes, elles peuvent aussi constituer un moyen de résoudre des problèmes psychosociaux, notamment lorsqu'elles permettent d'orienter les personnes vers d'autres relais compétents par rapport à leurs problèmes spécifiques.

De plus, la confiance en soi gagnée au travers de la formation donne aux apprenants plus de facilité pour avoir des contacts avec d'autres personnes, y compris en dehors de la formation, et pour entreprendre dans leur vie privée des démarches (administratives, juridiques, médicales) qu'ils n'auraient pas pu entreprendre au préalable, par manque de compétences mais aussi par peur.

3.3. Difficultés / obstacles

La mise sur pied et la bonne mise en œuvre de dispositifs de formation d'alphabétisation à destination d'un public en (ré)affiliation sociale est confrontée à différentes difficultés, que nous pouvons catégoriser comme suit :

- **Manque de financement pour les formations visant le public en (ré)affiliation sociale**

Comme explicité dans l'introduction de cette partie, les financements alloués aux actions visant ce public spécifique ont été et sont toujours insuffisantes par rapport à la demande qui existe et ne cesse d'augmenter de la part de ce public. En effet, les politiques de financement sont toujours orientées avant tout vers les personnes ayant un projet d'ISP, la diminution du taux de chômage et l'emploi restant les priorités premières des autorités publiques. De plus, le financement qui vise cette catégorie de public n'est toujours pas structurel, ce qui empêche de mettre en place des stratégies et dispositifs applicables sur le long terme.

Ce manque de moyens et l'absence d'un financement structurel impliquent la nécessité de prospecter d'autres sources de financement. Le recours à plus de formateurs bénévoles est également une possibilité ; cependant, on ne peut appuyer le développement d'une offre de formation pour le public en processus de (ré)affiliation sociale uniquement sur une démarche bénévole. Cette option ne peut être que complémentaire au travail fait par les formateurs salariés et opérateurs, et elle implique par ailleurs un coût important puisque les bénévoles demandent des formations et un suivi spécifiques.

- **Ruralité et isolement**

Une deuxième difficulté est liée au fait que de nombreuses personnes illettrées se trouvent dans des lieux très isolés et donc reçoivent difficilement l'information concernant les possibilités de suivre une formation en alpha, mais surtout peuvent difficilement se rendre en formation faute de ressources ou de moyen de transport. C'est particulièrement le cas dans certaines zones très rurales où les transports publics sont peu développés, comme le Hainaut occidental, le Brabant wallon, Namur ou le Luxembourg.

A ce sujet, LEE BW rapporte que, dans le Brabant wallon, les communes les plus peuplées se situent sur les axes ferroviaires et routiers menant à Bruxelles, alors que dans l'ensemble de la province, le taux de densité est faible (3,4 habitants/km^2), ayant pour conséquence un développement très

[15] Lire et Ecrire, Evaluation de l'impact des actions d'alphabétisation sur la vie des personnes, décembre 2010

limité du réseau de transports publics. Le problème de mobilité est donc essentiellement le fait des communes rurales. La frange moins aisée de la population qui y vit est doublement défavorisée car elle est non motorisée (par manque de moyens) et mal desservie par les transports publics.

Une autre situation traduisant les difficultés liées à l'isolement des personnes en situation d'illettrisme se trouve à Namur, où se pose le problème criant des zones d'habitat permanent : une partie significative de la population réside en effet en permanence dans des équipements touristiques, qu'il s'agisse d'un camping, d'un parc résidentiel, d'un village de vacances voire d'un abri de fortune. Il est particulièrement difficile de rencontrer les personnes en difficultés de lecture et d'écriture de ces zones, du fait de leur isolement extrême.

- **Difficultés psychologiques**

La difficulté de faire émerger la demande de formation de la part des publics illettrés en processus de (ré)affiliation sociale constitue un autre problème. En effet, les difficultés de lecture et d'écriture constituent encore souvent un tabou, une honte que les personnes veulent dissimuler ; ces sentiments sont renforcés par les préjugés et la stigmatisation qui est encore faite de l'illettrisme dans la société d'aujourd'hui.

Certaines personnes qui se lancent dans un processus de formation sont par ailleurs parfois rapidement découragées parce qu'elles considèrent leur progression trop lente, souvent dû au nombre limité d'heures de formation qu'elles suivent, et sont alors quasiment prêtes à abandonner leur projet d'apprendre à lire et à écrire. Intensifier le volume d'heures de formation par semaine pourrait être une réponse, l'hypothèse étant que plus les heures de formation sont nombreuses, plus l'apprenant adhère au projet, car plus il se voit avancer, plus il s'engage dans le processus. Cependant cela nécessite une fois encore plus de moyens financiers.

Dans ce contexte une troisième difficulté est liée à la volonté des Régionale LEE de travailler à partir des demandes des apprenants, calquant les objectifs de formation aux motivations personnelles qui sont exprimées. Alors que cela permet de « coller » au mieux aux besoins exprimés par les apprenants, cela ne prend toutefois pas en compte leurs désirs ou besoins non exprimés, les choses qu'ils n'osent / ne veulent pas dire pour différentes raisons (honte, statut illégal …).

- **Difficultés liées au statut des apprenants**

La situation de vie et le statut de certaines personnes, notamment les demandeurs d'asile et les sans-papiers, est particulièrement précaire, ce qui rend difficile leur implication dans une formation d'alphabétisation. Ce type de public est un public instable, fluctuant, en situation de survie, pour lequel l'apprentissage de la langue est certes indispensable, mais passant après la survie économique, physique et psychique, le droit à un statut, à un logement, etc.

A ce sujet, LEE CSH donne l'exemple des demandeurs d'asile à Charleroi et le cercle vicieux dans lequel ils sont entrainés malgré eux : pour ces demandeurs d'asile, la formation de LEE est sensée apporter des apprentissages leur permettant de mieux maîtriser leurs démarches administratives et leur processus d'intégration à la société. Cependant, la complexité des démarches à entreprendre dans le cadre de leur dossier de régularisation est telle qu'elle nécessite toute leur attention ainsi qu'une présence très régulière dans les différentes instances en charge de leur dossier. Leur assiduité en formation s'en trouve dégradée. Or, moins ils sont en formation, moins ils peuvent devenir autonomes dans leurs démarches. En conséquence, les intermédiaires qui gèrent leur dossier (assistants sociaux, avocats, conseillers juridiques...) se multiplient et le temps disponible pour se former s'en trouve réduit et passe au second plan.

- **Difficultés liées à la composition des groupes de formation**

La diversité culturelle, source de grande richesse dans les groupes, peut également parfois faire surgir des conflits ramenés (différentes ethnies de même nationalité) ou des représentations stéréotypées, à déconstruire. Les traditions culturelles peuvent par ailleurs parfois empêcher la formation de groupes mixtes en termes de genre, comme ce fut le cas pour LEE BW, où l'un des groupes de formation n'est composé que de femmes musulmanes.

Le groupe peut également être hétérogène par rapport aux projets de chaque apprenant ou au niveau de compétences déjà acquis. Lorsque le groupe d'apprenants est très hétérogène de ce point de vue, cela peut complexifier la visibilité des objectifs poursuivis en formation et donner à l'apprenant le sentiment de voir son projet personnel passer au second plan derrière les contraintes du groupe. Par ailleurs, cela demande plus d'efforts de la part des formateurs pour suivre en parallèle les différents projets individuels.

3.4. Facteurs de réussite

Au-delà de facteurs de réussite assez généraux tels que la convivialité, l'accueil dans le respect, la dynamique des groupes, ou la valorisation des compétences acquises, une série de facteurs plus spécifiques contribuant au succès des formations ont pu être identifiés par les Régionales :

- **Réseau partenarial développé**

Comme mentionné dans le point concernant les actions de sensibilisation, le travail partenarial local est crucial afin de disposer de davantage de canaux pour faire connaitre les dispositifs de formation auprès des personnes en situation d'illettrisme et pour encourager l'émergence de la demande.

- **Décentralisation des dispositifs de formation**

Tenant compte de l'isolement géographique de nombreuses personnes en difficultés de lecture et d'écriture, il est crucial de développer une offre de formation délocalisée au maximum afin de la rendre accessible à plus de personnes. De tels efforts sont entrepris de manière particulièrement vigoureuse dans les Régionales de Namur, BW, HO, Luxembourg et CSH, où les problèmes d'isolement sont particulièrement criants.

A titre d'exemple, LEE BW organise à cet effet des « formations en groupes locaux », qui permettent de répondre à divers objectifs, notamment celui de permettre aux personnes résidant trop loin des entités où se donnent les formations intensives et ne disposant pas de moyens de déplacement personnel, de bénéficier d'une formation à proximité de leur domicile.

- **Appui de bénévoles**

Lorsque l'offre de formation est fortement décentralisée et étant donné le manque de financement, l'action de bénévoles constitue un appui indispensable qui permet d'organiser plus d'heures de formation pour un public en (ré)affiliation sociale que celles pour lesquelles des subsides sont alloués. Cet appui permet de répondre à des demandes supplémentaires d'inscription en formation. Il faut toutefois garder à l'esprit que le travail avec des bénévoles requiert des formations et un encadrement spécifiques, qui demandent des ressources non négligeables.

- **Suivi et accompagnement psychosocial des apprenants en parallèle à la formation**

L'importance et l'attention accordées à chaque apprenant (du premier accueil à la sortie de la formation et tout au long du parcours), dans l'espace même de la formation, mais aussi dans le travail d'accompagnement réalisé par les agents de guidance, permettent d'augmenter les impacts positifs de la formation auprès des apprenants. Ces dispositifs pédagogiques et psychosociaux contribuent en effet à œuvrer, au-delà de l'amélioration des compétences linguistiques, à une réelle restauration de l'estime de soi et de la confiance en soi des apprenants.

Par exemple, LEE Namur prévoit un suivi et un encadrement individualisé des apprenants qui le souhaitent. Cette mission est assurée par un travailleur LEE dont la formation sociale initiale permet de garantir les limites déontologiques sur ce type de prise en compte. Le champ d'intervention dans ce cadre est limité à des questions et problématiques rencontrées par les apprenants et qui ne peuvent trouver de réponses dans leur groupe d'apprentissage collectif. Le concept de base est de permettre un relais efficace vers les services de première ligne compétents, et donc ne vise pas à se substituer aux services dont c'est l'objet social.

- **Hétérogénéité des groupes**

Enfin, malgré les difficultés potentielles mentionnées ci-avant, liées à la composition des groupes, toutes les Régionales s'accordent pour affirmer que les groupes hétérogènes en termes de nationalités et parcours de vie, offrent de multiples possibilités d'échanges riches, qui invitent à l'ouverture aux autres et à la solidarité. Cette réalité favorise en effet, comme le remarque LEE CMB, la mise en place de pratiques pédagogiques faisant appel à l'entraide et au soutien mutuel, aux échanges de savoirs, aux compétences variées identifiées dans les groupes. Elle permet également de rencontrer la diversité présente au sein même de la société et de saisir cette opportunité pour nourrir la formation des champs de réflexion et de thématiques en lien avec les vécus des apprenants.

LEE Luxembourg pose cependant un bémol en disant que, pour les personnes en exil, il peut parfois être préférable de former des groupes homogènes, étant donné que les problèmes et difficultés auxquels elles sont confrontées sont éminemment spécifiques, et donc leurs demandes dans le cadre des formations aussi. L'homogénéité de tels groupes est par ailleurs « compensée » par des activités de découverte de l'environnement, dans une démarche d'ouverture de la formation vers l'extérieur. Cependant, étant donné que ce choix de garder ce type de groupe homogène n'est appliqué que depuis peu de temps, il sera nécessaire d'évaluer après un temps si l'homogénéité est vraiment bénéfique dans ce cas spécifique.

Enfin, LEE CMB soutient que les groupes multi niveaux sont quant à eux également un avantage parce qu'ils permettent de rompre définitivement avec le modèle scolaire.

4. Actions menées dans le cadre des Plans de cohésion sociale

4.1. Cadre des actions et objectifs

En 2010, les 8 Régionales LEE ont mis sur pied des actions liées à l'action sociale dans le cadre de Plans de cohésion sociale. Les actions lancées dans ce cadre consistaient aussi bien en :

- des actions de sensibilisation et de partenariats ;
- des actions de formations en alphabétisation et d'accompagnement méthodologique d'opérateurs à la formation / animation en alpha ;
- et des actions d'alphabétisation intégrée.

Certaines de ces actions ont été implémentées au moyen de financements octroyés par le PCS. D'autres, principalement des actions de sensibilisation et partenariats, ne bénéficient pas d'un financement PCS, parce qu'elles sont menées sans que les Régionales n'aient signé de convention en tant que telle avec les PCS en question. Ces actions sont cependant considérées comme étant menées « dans le cadre des PCS » dans le sens où elles ont été mises en œuvre en collaboration avec les partenaires du PCS, ou bien visaient à sensibiliser ceux-ci pour inscrire la thématique de l'alpha dans les PCS en question, et ainsi pouvoir envisager d'en recevoir par après des financements pour des actions alpha.

L'objectif majeur des contacts établis et des actions menées dans le cadre des PCS est de soutenir le développement d'actions intégrées d'alphabétisation dans le cadre de politiques plus larges de lutte contre l'exclusion.

4.2. Impact

- **Inscription de la dimension alpha dans de nombreux PCS**

En 2010, les 8 Régionales ont entamé des démarches pour inscrire la question de l'alphabétisation dans des PCS de leur sous-région, et 7 d'entre elles ont vu leurs démarches aboutir, ce qui n'est pas toujours chose aisée car certaines communes ne considèrent pas l'alpha comme une priorité.

- **Dynamisation des partenariats locaux**

L'implication dans les PCS constitue une opportunité de dynamiser les partenariats avec les communes et avec les autres acteurs sociaux locaux grâce à leur formalisation dans le cadre de ces PCS. En effet, le fait d'inscrire formellement la problématique de l'illettrisme dans des politiques bien établies confère une légitimité supplémentaire à l'importance de traiter cette problématique au niveau local, et suscite donc l'intérêt de nouveaux acteurs pour intégrer cette dimension dans leurs activités.

- **Inscription de l'alpha dans des politiques plus larges**

L'implication au travers des PCS permet d'inscrire la lutte pour l'alphabétisation dans des programmes de cohésion sociale plus larges qui permettent de traiter la question de l'alphabétisation sous ses diverses dimensions. Cela permet par ailleurs d'augmenter la visibilité de Lire et Ecrire dans le paysage associatif local, à travers la participation aux activités locales, et donc de contribuer à faire émerger la demande dans des communes où il était au préalable difficile de toucher les personnes en situation d'illettrisme.

4.3. Difficultés / obstacles

Les principales difficultés rencontrées sont liées à la lourdeur des démarches administratives, et à l'investissement en temps que les PCS requièrent.

- **Difficultés administratives**

Les Régionales notent que d'un PCS à l'autre, les politiques menées et les méthodes de travail diffèrent, car les PCS sont gérés par des personnes différentes et des administrations différentes. Par ailleurs, les projets envisagés sont assez lents à prendre forme du fait de la lourdeur des démarches administratives et des procédures, et de la nécessité de renégocier parfois chaque année les partenariats et financement dans le cadre des PCS.

LEE BW, qui a été impliquée en 2010 dans les PCS de Nivelles, Braine-l'Alleud et Tubize, rapporte que jusqu'à maintenant, aucune action de prise en compte concrète des personnes en situation d'illettrisme n'a pu se mettre en place dans ces communes, en raison de la lenteur des procédures.

- **Grand investissement en temps**

Une autre difficulté qui découle de la première se situe dans l'énorme investissement de temps qui est dès lors exigé, afin d'une part identifier sur un territoire donné tous les acteurs en lien avec un public susceptible de rencontrer des difficultés de lecture et d'écriture, et d'autre part de mener à terme des actions et d'assurer qu'elles produisent un réel impact.

4.4. Facteurs de réussite

Au-delà des facteurs de réussite identifiés dans le contexte de partenariats locaux en général, le principal facteur de réussite lorsque les actions se mettent en place dans le cadre d'un PCS est lié à l'intérêt porté par les responsables du PCS et les autres partenaires impliqués pour la question de l'alphabétisation, et à la volonté politique de promouvoir cette question et de mettre en place des dispositifs qui permettent d'offrir des solutions aux personnes qui souhaitent sortir de l'illettrisme.

PARTIE III : ACCOMPAGNEMENT MÉTHODOLOGIQUE DES OPÉRATEURS DE L'ALPHA

1. L'accompagnement méthodologique – contexte et enjeux

L'accompagnement méthodologique des opérateurs fait partie de ce qu'on appelle les actions de seconde ligne dans le secteur de l'alpha ; il consiste à mettre en place l'accompagnement pédagogique et méthodologique des formateurs et animateurs engagés au sein soit des Régionales LEE, soit d'associations ou d'organismes publics qui sont en contact avec un public en situation d'illettrisme.

Le développement de ce type d'action est notamment couvert par le deuxième volet de la convention intercabinets 2009-2010 entre la RW et LEE, dans le cadre de la promotion des actions visant un public en (ré)affiliation sociale. Comme pour les actions de sensibilisation et de formation à destination de ce public, l'accompagnement méthodologique peut aussi être financé dans le cadre des PCS. Il faut toutefois souligner que l'accompagnement méthodologique est destiné à tous les opérateurs, qu'ils soient en contact avec un public en (ré)affiliation sociale, un public en démarche d'ISP ou un public travailleur.

2. Actions réalisées en 2010

2.1. Publics-cibles, cadre des actions et objectifs

Les actions d'accompagnement méthodologique concernent donc les opérateurs d'alphabétisation, et visent à assurer la mise en œuvre de formations de qualité, un encadrement adéquat des apprenants et des pédagogies adaptées.

Publics-cibles

Plus précisément, ces actions peuvent s'adresser soit à des formateurs salariés, soit à des formateurs bénévoles, qui travaillent soit pour LEE, soit pour d'autres opérateurs. Ces actions peuvent également viser les personnes chargées du suivi psychosocial de groupes d'apprenants ; en effet une démarche de suivi psychosocial des apprenants est mise en place au sein de la plupart des Régionales, afin de leur permettre d'évaluer leur position dans l'apprentissage, de développer leurs projets, d'exprimer leurs difficultés et doutes.

L'accompagnement méthodologique s'adresse non seulement aux professionnels et bénévoles dans le secteur de l'alpha mais également parfois à des personnes provenant d'autres domaines du secteur associatif qui désirent intégrer une dimension alpha dans leurs activités.

Cadre des actions

L'accompagnement méthodologique des formateurs de LEE est organisé de manière systématique, prenant la forme de formations de base, de formations intensives, et de réunions d'évaluation et de suivi. L'accompagnement d'opérateurs externes peut être organisé, sur base des demandes formulées à LEE. LEE LHW a par exemple mis en place une formation à la demande du directeur de l'OISP « Les sentiers de la réussite », pour les formateurs de l'association à Herstal, qui organise notamment des modules d'alphabétisation.

LEE LHW explique que, selon les périodes de l'année, le contenu de l'accompagnement méthodologique peut varier : lorsqu'un nouveau module de formation débute, il consiste généralement en une aide au corrigé du test de positionnement et à la constitution des différents groupes de niveau. Durant les modules de remise à niveau, il consiste en un accompagnement à la pédagogie du projet, à la dynamique de groupe et à la gestion des conflits.

A LEE Namur, on distingue, dans le cadre de l'accompagnement méthodologique, la formation continuée destinée aux acteurs de l'alpha, la formation de base pour les personnes souhaitant

intervenir en alpha, et la formation intensive professionnalisante destinée aux formateurs/animateurs en alphabétisation.

En ce qui concerne LEE BW, qui travaille avec de nombreux bénévoles, l'accompagnement méthodologique de ces derniers vise à garantir que le processus d'alphabétisation animé par les bénévoles s'inscrive dans le cadre des missions et valeurs de l'association, et comprend plusieurs étapes. Il démarre avec une formation de base obligatoire, au cours de laquelle des temps d'observation et des temps d'animation sont prévus. Ensuite il peut consister en une formation intensive et des réunions de coordination avec les formateurs salariés et la coordination pédagogique. Par la suite, la personne bénévole a encore la possibilité de suivre des formations de formateurs (5 jours par an) et doit, au minimum, participer à une formation tous les 2 ans.

LEE HO demande également à toute personne souhaitant devenir formateur bénévole de suivre une formation initiale qui comprend un certain nombre d'heures de tutorat, c'est-à-dire d'intervention dans des groupes de formation en compagnie d'un formateur expérimenté. La formation se termine par un entretien individuel d'évaluation avec le candidat bénévole.

Objectifs de l'accompagnement méthodologique

De manière générale, l'accompagnement méthodologiques des acteurs / opérateurs alpha permet à ceux-ci de s'informer et de se former sur le public rencontré, la méthodologie et la pédagogie utilisées par LEE. Pour les coordinateurs pédagogiques, il permet de rester au fait des réalités de terrain et d'identifier les difficultés potentiellement rencontrées par les formateurs ou animateurs. De manière interne à LEE, l'accompagnement méthodologique poursuit avant tout deux objectifs :

- Un premier objectif est de garantir que le processus d'alphabétisation animé par les professionnels / bénévoles s'inscrive dans le cadre des missions et valeurs de LEE (qui visent l'émancipation plutôt que l'assistanat ou le paternalisme ; l'égalité sociale; la cohésion sociale et la lutte contre tous les processus conduisant à l'exclusion).

- Un second objectif est d'offrir aux formateurs et animateurs un soutien méthodologique (réflexion collective sur les contenus utilisés en formation, sur les types d'activités visant à la fois le développement de compétences linguistiques spécifiques et l'interaction avec la langue écrite à des fins d'autonomie et d'émancipation), mais aussi un cadre relationnel (réflexion sur le rôle du formateur et sur ses limites). Cet objectif est également valable dans le cadre de l'accompagnement méthodologique d'opérateurs externes à LEE.

2.2. Impact

Les impacts observés de l'accompagnement méthodologique organisé pour les formateurs et animateurs de LEE, et proposé aux autres opérateurs du secteur de l'alpha, sont les suivants :

- **Apprentissage de nouvelles compétences, méthodes ou outils de pédagogie**

Les formations de formateurs et l'accompagnement méthodologique concourent au développement de compétences et à l'acquisition de méthodes et outils. Pour ceux qui débutent en alpha, cet accompagnement procure le bagage indispensable pour être en mesure de dispenser les formations ; pour les personnes qui sont déjà dans le secteur de l'alpha, l'accompagnement permet de se mettre à jour concernant les nouvelles méthodes ou outils qui sont développés dans le domaine. A la demande des formateurs, LEE HO a par exemple abordé dans ses réunions méthodologiques la question de l'utilisation de l'outil informatique en formation, en réponse à la prise de conscience que cet outil doit être pris en compte dans le champ de la formation.

- **Concertation avec les coordinateurs pédagogiques**

L'accompagnement méthodologique permet aux formateurs et aux personnes chargées de suivi psychosocial de faire part de leurs questionnements, doutes et impressions au coordinateur pédagogique, afin de pouvoir prendre des décisions avec lui concernant les changements éventuels à mettre en place, les orientations à suivre, la manière d'interagir avec l'un ou l'autre apprenant. Ces réunions de concertation permettent d'analyser au plus près la situation de chaque apprenant et sa trajectoire.

- **Echanges des pratiques entre les différentes personnes impliquées dans les dispositifs de formation**

Les rencontres méthodologiques permettent d'être en contact et d'échanger avec d'autres formateurs ou personnes chargées du suivi psychosocial. Ces rencontres représentent une opportunité de présenter aux pairs les démarches que l'on a mises en œuvre, de confronter les points de vue, de mutualiser les bonnes pratiques et de faire part des différentes expériences.

A titre d'exemple, LEE Luxembourg a constaté que les travailleurs du « Centre Alpha » à Barvaux[16], autant les bénévoles que les coordinateurs, se sentent relativement isolés, de par la situation géographique de Barvaux, la petite taille de l'association, la faiblesse des moyens financiers, et se sentent démunis en termes d'outillages méthodologiques. Dans ce contexte, leur participation à la formation de formateurs contribue à les mettre en lien avec d'autres partenaires, à confronter et mutualiser leurs pratiques, mais aussi à découvrir d'autres façons de faire. Cette logique d'échanges favorise également leur réflexion sur le dispositif de formation (intensité, fréquence et contenus des formations, constitution des groupes ...) proposé par le «Centre Alpha».

2.3. Difficultés / obstacles

- **Coût en termes de temps, de personnes et de moyens financiers**

La difficulté majeure relevée par rapport à l'organisation de cet accompagnement méthodologique est liée aux ressources que cela exige en termes de temps, de personnes et de moyens financiers. A cause du manque relatif de telles ressources, la plupart des Régionales considèrent que les temps de formations et de suivi des opérateurs sont insuffisants, ne garantissant pas à ces opérateurs de disposer du bagage optimal pour effectuer leur travail.

- **Difficulté liée à la méthode pédagogique**

LEE enseigne à ses formateurs des méthodes pédagogiques particulières, qui visent l'émancipation et la responsabilisation des apprenants comme acteurs de leur formation, via l'auto-socio-construction des savoirs, l'apprentissage à travers la valorisation et l'échange des savoirs et expériences de chacun. Pour certains formateurs, ainsi que le remarque LEE CSH, il est parfois difficile d'intégrer cette méthodologie après avoir été habitués à des méthodes plus proches du modèle scolaire. De plus, certains participants externes à LEE rencontrent des difficultés pour transférer leurs acquis de formation vers la pratique des centres de formation dans lesquels ils travaillent, qui appliquent des modèles d'action davantage conventionnels et moins participatifs.

2.4. Facteurs de réussite

- **Fréquence des rencontres méthodologiques**

Face à la difficulté évoquée liée aux temps d'accompagnement trop réduits, la possibilité d'organiser des rencontres de manière fréquente est bien entendu un facteur de succès. En effet, le fait de tenir avec les formateurs et animateurs des rencontres régulières permet de rester à jour concernant les réalités de terrain, d'aider les formateurs et animateurs à faire face aux difficultés, de les accompagner dans les différentes situations auxquelles ils sont confrontés.

- **Mutualisation des méthodes et outils**

La mutualisation et la transmission des méthodes et outils constituent un autre facteur de réussite. Par exemple, les formateurs de LEE HO ont décidé de mettre en patrimoine le résultat de leurs expériences de travail en réalisant une boîte à outils pouvant être utilisée par les nouveaux formateurs, comprenant des clés et conseils concernant des questions telles que les matières à aborder, le matériel à utiliser, les activités à organiser, les techniques de lecture à dispenser …

[16] Association partenaire de LEE Luxembourg.

- **L'accompagnement dans une démarche d'auto-socio-construction des savoirs**

Similairement aux formations d'alphabétisation dispensées par LEE, l'accompagnement méthodologique est organisé en concertation avec les formateurs ; les orientations et matières à aborder sont décidées ensemble, par le groupe. Les rencontres méthodologiques ne constituent pas des sessions d'apprentissage unilatéral, mais bien des échanges basés sur les compétences et les connaissances de chacun.

PARTIE IV : ALPHABÉTISATION DES TRAVAILLEURS

1. L'alphabétisation des travailleurs en Région wallonne : description – analyse - enjeux

Origines, état des lieux et profils des apprenants travailleurs

De par son ancrage dans les deux mouvements ouvriers, chrétien et socialiste, LEE envisage dès sa création l'alphabétisation des travailleurs comme l'une de ses missions essentielles. Cette orientation « alpha travailleurs » prend son origine dans l'implication des mouvements ouvriers dans des actions d'alphabétisation à destination des travailleurs migrants et leurs familles, dans le contexte socio-économique des années 60 lorsque la Belgique fait appel massivement à une main-d'œuvre immigrée pour son développement, puis dans les années 80, lorsqu'il apparait que la crise économique génère des situations d'exclusion pour les personnes non qualifiées.

Depuis, la prise en compte des travailleurs et leur entrée en formation au sein de LEE a connu diverses évolutions, liées aux contextes socio-économiques, aux subventionnements et aux prises de position de l'association, avec notamment une baisse du public « alpha travailleurs » relativement au total des apprenants: de 15,7% en 1990 à 6-7% en 2008. Malgré cette baisse relative, on estime qu'aujourd'hui, plus de la moitié des personnes en situation d'illettrisme ont un emploi[17]. LEE conserve donc le souci de développer une prise en compte particulière et une offre de formation adaptée à ce public d'apprenants spécifique, déclinant ses actions dans ce domaine selon deux axes majeurs : la sensibilisation et la formation.

Au terme d'une évaluation réalisée en juin 2009, 965 travailleurs entrés en formation depuis 2002, répartis de manière variable entre les Régionales, ont été recensés[18] – un échantillon non exhaustif mais pouvant être considéré comme représentatif d'une réalité, et qui permet de mieux identifier le(s) profil(s) des apprenants travailleurs. Si l'on se base sur cet échantillon, les apprenants travailleurs représentent à peine 0,1% du public potentiel de travailleurs illettrés et moins de 10 % du total d'apprenants de LEE ; 52% sont des hommes ; presque 2/3 ont entre 35 et 65 ans ; pour autant que leur statut professionnel soit connu, la plupart sont dans un contrat de travail ouvrier ; et 70% d'entre eux possèdent au maximum le certificat d'enseignement de base (CEB).

Trois types de dispositifs de formation

En matière de formation, trois dispositifs sont disponibles pour les travailleurs qui désirent s'alphabétiser dans une structure de LEE :

1. **Suivre une formation en dehors du cadre de travail, soit le soir, soit le samedi matin** (avec la possibilité de conserver une certaine confidentialité vis-à-vis de l'employeur qui n'est pas tenu de connaitre la situation d'illettrisme de son travailleur) – 1/3 des personnes de l'échantillon considéré ont opté pour ce dispositif ;
2. **Intégrer des formations de LEE en dehors du cadre de travail, en journée** (dispositifs qui ne sont cependant pas orientés spécifiquement vers les travailleurs, ce qui implique que ceux-ci intègrent un groupe en formation, parfois pour une période déterminée, parfois pour moins d'heures par semaine que les autres personnes du groupe) – la moitié des personnes de l'échantillon considéré ont opté pour ce genre de formations ;
3. **Intégrer un groupe de formation mis en place via le monde de l'entreprise**, dans lequel se retrouvent des collègues de travail (auquel cas la formation se déroule – idéalement – pendant le temps de travail, sans perte de salaire ni surcroit de travail) – la formation en entreprise a concerné 11% du total des apprenants travailleurs de l'échantillon.

[17] Cette estimation se fonde sur une enquête de l'ANLCI, agence nationale (française) de lutte contre l'illettrisme qui a mis en évidence qu'en France, en 2004, environ 57% de la population qui sont en situation d'illettrisme ont un emploi.
[18] Catherine Delbar, « La question de l'alphabétisation des travailleurs au sein de Lire et Ecrire en Wallonie : description – analyse - enjeux », juin 2009

L' « alpha travailleurs » en entreprise

La formation continue en général est un droit de tous les travailleurs qui leur permet de poursuivre une formation pendant leur temps de travail, avec maintien du salaire et sans surcharge de travail[19]. La formation en alpha s'inscrit dans le cadre professionnel du droit à la formation continue des travailleurs infra-scolarisés, pour qui l'accès aux autres formations professionnelles est souvent restreint pour des raisons pratiques (manque d'information, surcharge de travail, réticence de l'employeur) et de contenu (beaucoup de formations exigeant des pré-requis, notamment en ce qui concerne l'usage de l'écrit). La formation en alpha représente un outil de lutte et d'émancipation sociale, qui permet aux apprenants travailleurs d'augmenter leur autonomie, leur compréhension et leur maîtrise d'un environnement social et professionnel.

Bien qu'elle ait régulièrement été remise en question en raison de tensions entre les objectifs de LEE d'émancipation et d'éducation permanente, et les contraintes et exigences liées à la formation professionnelle dans le cadre d'une relation de travail, l'alphabétisation en entreprise reste considérée par LEE comme une action à développer. En décembre 2006, le conseil d'administration communautaire de LEE s'est positionné sur cette question en 3 points[20] :

- place incontournable des organisations syndicales pour toute action d'alpha des travailleurs en entreprise ;
- sensibilisation préalable des organisations syndicales indispensable dans les actions en entreprise ;
- volonté d'inscrire la formation en alpha dans les formations d'entreprises ou sectorielles en visant les fonds sectoriels.

De plus, au vu des défis et risques liés à ce type de dispositif – notamment en termes de stigmatisation, plusieurs conditions requises pour assurer le succès des projets de formations alpha en entreprise ont été définies :

- **Négociation des conditions** : une phase de négociation avec l'employeur est nécessaire le plus tôt possible afin de mettre en place les conditions de réussite du projet de formation, visant le détachement des travailleurs, leur remplacement, les lieux et temps de formation, etc.
- **Temps d'émergence des projets** : il faut envisager un temps d'émergence relativement long (+/- un an), durant lequel il s'agit de sensibiliser les différents protagonistes (employeur, hiérarchie, délégation syndicale, permanents syndicaux) à l'illettrisme, mais aussi aux conditions de mise en œuvre des formations en entreprise.
- **Coût formateur / salaire travailleur**: la description des conditions de financement d'un dispositif permet d'analyser si celui-ci peut être étendu à d'autres travailleurs dans les mêmes conditions. En effet, il y a plusieurs cas de figure :
    - soit l'action est limitée dans le temps, avec un financement prévu dans le cadre d'un projet pilote qui comprend une date de début et de fin ;
    - soit l'action est limitée dans le nombre de participants avec un financement dans une enveloppe fermée ;
    - soit l'action permet d'ouvrir le droit à la formation à tous les travailleurs qui entrent dans les conditions, quels que soient le moment de l'entrée en formation et le nombre de travailleurs intéressés.

  Les financements dans le secteur privé et le secteur public diffèrent. Dans le premier, le financement idéal permettant de mettre en place une formation qui soit inscrite dans un plan global de formation continue propre au secteur est celui dont le fonds sectoriel prend en charge le coût formateur alors que le salaire du travailleur en formation est payé par le congé éducation payé (CEP). Dans le secteur public, comme le CEP n'est pas applicable, des pistes sont à creuser pour obtenir une formation qui soit accessible aux travailleurs dans un plan de formation continue.
- **Comité d'accompagnement** : un comité d'accompagnement réunissant l'employeur, LEE et les organisations syndicales tient un rôle important dans la bonne réalisation de l'action.

[19] Les pouvoirs publics ont défini des objectifs quantitatifs et qualitatifs en la matière ; selon l'Union européenne et la Belgique, les efforts de formation des entreprises doivent atteindre 1,9% de la masse salariale. Les partenaires sociaux ont confirmé cet objectif pour notre pays via des accords interprofessionnels successifs ; les objectifs qualitatifs consistent à améliorer la qualité et l'accessibilité des formations.
[20] Positionnement du CA communautaire de LEE, décembre 2006

- **Implication syndicale** : les actions de sensibilisation des organisations syndicales sont incontournables avant tout projet d'alphabétisation en entreprise.

Le congé éducation payé (CEP)

Dans le contexte des formations alpha en entreprise, le CEP est un outil important qui 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). LEEW a obtenu la reconnaissance de sa formation dans le cadre du CEP en 2003 (2008 pour LEE Bruxelles). Les heures de formation sont dans ce contexte assimilées d'office à du temps de travail. En 2009-2010, 10 travailleurs ont demandé de pouvoir bénéficier du CEP dans le cadre de leur formation en alphabétisation[21]. L'utilisation de ce dispositif reste donc largement marginale, notamment pour des raisons telles que la méconnaissance de cet outil par les apprenants et/ou par les formateurs, ou le désir du travailleur de ne pas informer son employeur du fait qu'il suit une telle formation.

Perspectives

Jusqu'en 2009, il apparait que l'investissement dans la formation en entreprise est resté complexe et assez marginal dans l'ensemble des dispositifs de LEE, en grande partie en raison de la disponibilité limitée de moyens nécessaires au développement d'une collaboration généralisée avec les fonds sectoriels. De plus, les actions de sensibilisation à destination du monde syndical ou du monde de l'entreprise sont souvent laborieuses. Toutefois, un **cadre de référence des actions d'alphabétisation des travailleurs** a été établi par LEEW en octobre 2009 afin de confirmer l'importance des démarches visant à développer la sensibilisation, la formation des relais syndicaux et l'offre de formation en entreprise.

Il s'agit avant tout de réaffirmer et de sensibiliser les organisations syndicales à l'alphabétisation comme un outil d'émancipation sociale, donc liée aux enjeux de lutte collective et de changement social portés par ces organisations, notamment en inscrivant la sensibilisation à ces réalités dans la formation syndicale. Les actions et priorités des Régionales LEE et de la coordination ont été définies en conséquence, avec un accent sur les rapprochements et la sensibilisation des organisations syndicales, le maintien et renforcement des formations pour rencontrer au mieux les besoins des travailleurs, et une étroite collaboration sur la question entre les Régionales et la coordination wallonne.

Des recommandations ont par ailleurs été développées par rapport aux trois types de dispositifs accessibles aux apprenants travailleurs [22]:

- **Dispositif en dehors du temps de travail** :
  - augmenter l'offre en soirée ou le samedi matin ;
  - proposer l'accès au CEP pour ceux qui le désirent.
- **Dispositifs classiques en journée** :
  - développer l'accueil des travailleurs et adapter les dispositifs aux contraintes des travailleurs qui sont intégrés dans ces dispositifs dits « classiques ».
  - proposer l'accès au CEP pour ceux qui le désirent.
- **Dispositifs en entreprise** :
  - envisager des modules spécifiques de formation pendant le temps de travail et avec maintien du salaire, accessibles à tous les travailleurs concernés d'un même secteur, et susceptibles d'être pérennisés.
  - développer des collaborations avec les fonds sectoriels.

Actions réalisées en 2010

Compte tenu de l'importance significative d'un public travailleur en difficultés de lecture et d'écriture, et des obstacles que cela implique dans la poursuite du parcours professionnel de ces personnes, des actions de sensibilisation et de formation dans le domaine de l'« alpha travailleurs »

[21] Lire et Ecrire en Wallonie, Congé éducation payé – rapport 2009 – 2010
[22] Catherine Delbar, « Alphabétisation des travailleurs - Lire et Ecrire en Wallonie », mars 2010

ont été mises en œuvre par les 8 Régionales LEE en 2010. Ces actions ont pu être menées grâce aux moyens disponibles à cet effet via les conventions liant LEEW et la RW, concernant l'alphabétisation des travailleurs d'une part, et le volet sensibilisation de la convention intercabinets d'autre part. Pour certaines actions, ces moyens ont été conjugués aux ressources octroyées par le FSE.

A nouveau, nous dégagerons, sur base de l'analyse des différentes actions implémentées par les Régionales dans le contexte de l'« alpha travailleurs », les tendances en termes d'objectifs poursuivis, des modes d'actions choisis, des publics cibles, ainsi que plusieurs éléments d'analyse quant à la question de l'efficacité des actions et concernant les obstacles à prendre en compte.

Afin de rapporter les différentes actions menées par les Régionales et d'opérer une analyse du travail mis en œuvre, nous ferons la distinction entre :
- les actions de sensibilisation des acteurs du monde du travail ;
- et les actions de formations adressées à un public travailleur.

2. Sensibilisation des acteurs du monde du travail

2.1. Publics-cibles, cadre des actions et objectifs

Publics-cibles

Dans le contexte spécifique de l'« alpha travailleurs », les actions de sensibilisation s'adressent avant tout à deux types d'acteurs : les travailleurs en situation d'illettrisme d'une part ; les partenaires au niveau de l'entreprise – principalement les organisations syndicales - d'autre part.

En 2010, les 8 Régionales ont mené des actions de sensibilisation à l'égard du monde du travail, avec l'objectif généralement double de toucher les deux catégories d'acteurs précitées. Cependant, l'accent a été mis prioritairement, pour la majorité des Régionales (7 sur 8), sur la sensibilisation des partenaires sociaux avant tout. Cela représente sans aucun doute une conséquence logique de la stratégie qui a été définie dans ce domaine en 2006 par le conseil d'administration de LEE[23], qui préconise une sensibilisation préalable des syndicats avant toute action en entreprise, afin de mettre en place, en collaboration avec eux, les conditions optimales pour lancer des actions de qualité, qui répondent aux besoins réels des travailleurs, qui garantissent une reconnaissance du droit à la formation continue, et qui puissent s'inscrire dans le long terme. Le premier relais du travailleur, en effet, n'est autre que l'organisation syndicale, soit au sein de l'entreprise, soit lors de permanences ou au gré de rencontres sectorielles. Il est donc primordial que les délégués, permanents, représentants et responsables syndicaux bénéficient d'informations leur permettant d'accompagner au mieux les travailleurs qu'ils sont appelés à épauler.

A la suite de ces efforts vis-à-vis des partenaires au niveau de l'entreprise, il y a encore un travail de sensibilisation des travailleurs à mettre en œuvre avant de pouvoir mettre sur pied les formations en tant que telles. La plupart des travailleurs sont initialement réticents à entrer dans une formation qui risque de les stigmatiser auprès de leurs collègues et employeur. Par ailleurs, beaucoup d'entre eux ignorent en fait qu'il existe des dispositifs de formation à leur disposition et que les suivre constitue un de leurs droits en tant que travailleurs. Il s'agit donc (1) de les informer de ce qui existe, et (2) d'évaluer avec eux l'intérêt d'une entrée en formation. En 2010, ces démarches ont été entreprises principalement par les Régionales CSH, Verviers et LHW.

A cet effet, le travail qui est fait préalablement avec les organisations syndicales vise également, comme illustré par l'une des actions de sensibilisation réalisée en 2010 par LEE LHW, à impliquer celles-ci activement dans la sensibilisation des travailleurs et à penser avec elles aux outils et arguments possibles pour aborder avec les travailleurs en situation d'illettrisme la question de leur droit et discuter de l'intérêt à rentrer en formation d'alphabétisation : en l'occurrence, l'objectif était de sensibiliser les délégués syndicaux de la CSC et de la FGTB non seulement aux causes et conséquences de l'illettrisme, mais aussi aux moyens d'actions possibles pour promouvoir l'entrée en formation des travailleurs illettrés.

Mises à part ces deux catégories d'acteurs principales, certaines actions de sensibilisation à l'égard du monde du travail ont visé d'autres partenaires : ainsi au travers d'une action de sensibilisation

[23] Positionnement du CA communautaire de LEE, décembre 2006

intitulée « Etre relais actif », LEE Namur a cherché à sensibiliser des travailleurs qui ne sont pas eux-mêmes en situation d'illettrisme, tels que des chefs d'équipe ou responsables des ressources humaines mais aussi d'autres « simples travailleurs », qui sont susceptibles de devenir des relais au sein de l'entreprise pour encourager les travailleurs en difficultés de lecture et d'écriture à entrer en formation.

Cadre des actions

La majorité des actions de sensibilisation du monde du travail en 2010 a eu lieu dans le cadre de réunions ou de sessions organisées à cet effet, dans les secteurs hospitalier, industriel, des titres-services, des cheminots, des maisons de repos et de soin, du nettoyage, du transport des personnes à mobilité réduite, ou encore à l'adresse de travailleurs en contrat article 60, d'ouvriers communaux, de travailleurs en Entreprise de Travail Adapté (ETA), et d'organisations syndicales intersectorielles. On dénombre au total 28 actions (subdivisées en plusieurs réunions), avec une majorité des actions à Namur. Le total des personnes touchées est estimé à 600 personnes.

Presque toutes les actions et rencontres ont été initiées par les Régionales LEE, plutôt qu'à la demande des acteurs du monde du travail eux-mêmes. Font exception une action de sensibilisation des ouvriers communaux de la ville de Liège, à la demande des autorités communales ; et une action de sensibilisation de travailleurs en contrat article 60, à la demande du CPAS de Péruwelz en Hainaut occidental.

Au-delà des réunions/rencontres, on observe également le recours à d'autres vecteurs tels que, pour LEE Luxembourg, la sensibilisation lors d'événements opportuns comme les « Rendez-Vous avec l'Emploi », ou la rédaction d'articles publiés dans une revue spécifiquement conçue à destination du public des entreprises (« Entreprendre aujourd'hui » de la Chambre du Commerce et de l'Industrie du Luxembourg).

Objectifs des actions de sensibilisation

Les principaux objectifs poursuivis par les Régionales LEE, dans le cadre de leurs actions de sensibilisation dans le contexte de l'«alpha travailleurs », sont les suivants :

1. **familiariser le monde du travail avec la réalité de l'illettrisme en entreprise** à travers la sensibilisation des partenaires sociaux à la question de l'illettrisme, ses causes, ses conséquences, les définitions et les moyens d'actions, mais aussi informer sur le réseau LEE et notre manière de travailler ;
2. **affirmer le droit à la formation en alphabétisation** des travailleurs en difficultés de lecture et d'écriture, soit en entreprise, pendant leur temps de travail, sans surcharge de travail avec maintien du salaire, soit chez les opérateurs alpha pendant leur temps privé ;
3. **développer la prise en compte des spécificités et des besoins particuliers** des travailleurs infra-scolarisés ;
4. **mutualiser**, mettre en commun les expériences, les réalités, les réflexions et les interrogations quant à la question de l'alphabétisation des travailleurs ;
5. **promouvoir la diversité au sein de l'entreprise** et contribuer à changer les mentalités et à construire des relations d'égalité ;
6. **favoriser l'entrée en formation** des travailleurs infra-scolarisés de tous les secteurs aux formations en alpha.

2.2. Impact

Rappelons, comme mentionné dans la première partie de ce rapport, qu'il est souvent complexe de mesurer précisément l'impact des actions de sensibilisation. Il est donc important de pouvoir développer des outils et de définir des indicateurs précis afin d'être en mesure de le faire. Au terme des actions de sensibilisation du monde du travail menées par les Régionales en 2010, les effets concrets suivants ont pu être observés, grâce à de telles méthodes :

- **Les actions de sensibilisation permettent de faire prendre conscience aux partenaires de l'entreprise de la réalité de l'illettrisme au sein de l'entreprise**

Dans la plupart des Régionales, les actions de sensibilisation auprès des partenaires sociaux ont mené à la poursuite des contacts avec les partenaires et à leur témoignage d'une prise de conscience de l'existence de travailleurs en situation d'illettrisme au sein de l'entreprise et des difficultés que cela engendre pour ces travailleurs. Citons en exemple la Régionale de Verviers, qui a pu, de par ses contacts avec des responsables de la CSC, rencontrer lors de plusieurs réunions des délégués syndicaux en vue de les sensibiliser à la question de l'illettrisme en entreprise et au droit à l'alphabétisation des travailleurs. Lors de l'une de ces réunions, une permanente s'est dit persuadée que « certains ouvriers voudraient devenir délégués mais n'osent se proposer pour le mandat parce qu'ils ne maîtrisent pas l'écrit » et qu'« il y a un travail à faire avec les délégués ».

- **Les actions de sensibilisation mènent à l'émergence de « personnes-relais » du message et des missions de LEE auprès d'autres partenaires potentiels**

C'est l'un des effets de la sensibilisation qui a pu être observé par LEE LHW : suite à une animation de sensibilisation à la question de l'« alpha-travailleurs » auprès des ouvriers communaux de la ville de Liège, une responsable d'une agence intérim qui était présente s'est en quelque sorte fait le relai de LEE en communiquant les coordonnées de LEE à un service d'outplacement qui était aussi confronté à un public en difficultés de lecture et d'écriture.

- **Les actions de sensibilisation vis-à-vis des partenaires sociaux mènent à la mise en place de formations**

Les Régionales du Brabant wallon, de Verviers, du Hainaut occidental, et de Namur ont pu observer l'effet concret de leurs actions de sensibilisation dans la mise sur pied de formations d'alphabétisation dans le cadre de l'entreprise où les partenaires sociaux avaient été sensibilisés. A LEE Verviers par exemple, suite à plusieurs réunions de sensibilisation des responsables de la ville de Verviers, un projet d'alphabétisation des travailleurs a abouti sous forme de mise en place d'une formation destinée aux ouvriers de la ville. Cette formation n'a cependant finalement pas pu être mise en œuvre en raison du nombre trop faible d'inscrits.

- **Les actions de sensibilisation vis-à-vis des travailleurs mènent à l'entrée en formation de travailleurs en situation d'illettrisme (ou à l'expression d'intérêt pour une formation)**

Cet impact a pu être observé par LEE LHW lors d'une action de sensibilisation des ouvriers communaux de la ville de Liège. Suite à une animation participative sur les causes, les conséquences, les définitions et les moyens d'actions dans le domaine de l'illettrisme en entreprise, ainsi qu'à une information sur Lire et Ecrire, ses modules de formation et les modalités d'inscription, plusieurs participants se sont déclarés intéressés par une formation en alpha.

2.3. Difficultés / obstacles

Même si, dans certains cas, les premiers contacts peuvent être prometteurs, il s'avère parfois que la concrétisation d'actions suite à la sensibilisation au sein de l'entreprise soit différée, voire compromise. En effet, au cours des différentes actions menées en 2010, plusieurs difficultés sont apparues. On peut les distinguer selon que les actions visaient les partenaires au niveau de l'entreprise ou les travailleurs.

Difficultés lors de la sensibilisation des partenaires au niveau de l'entreprise

- **Obstacles psychologiques - l'introduction même de la question de l'illettrisme est laborieuse**

Les employeurs et syndicats ne sont souvent pas conscients de la présence de personnes en situation d'illettrisme au sein de l'entreprise. Par ailleurs, la question de l'illettrisme n'est pas nécessairement une des priorités des syndicats, encore moins dans le contexte actuel de crise économique.

L'enjeu de la maîtrise de la lecture et de l'écriture n'est de plus pas nécessairement perçu clairement par tous – certains responsables ne considèrent pas nécessaire que leurs employés maitrisent ces compétences dans des métiers plutôt manuels.

Ou encore, les efforts de sensibilisation des Régionales LEE sont parfois confrontés à des sentiments ou constats d'impuissance concernant la manière d'évoquer l'illettrisme avec les travailleurs et les possibilités de mettre en place des formations d'alphabétisation dans le cadre de l'entreprise.

- **Obstacles économiques liés au coût des formations**

Il arrive que, malgré l'intérêt marqué par les employeurs, suite aux actions de sensibilisation, pour la question de l'illettrisme et les possibilités de mettre en place des formations dans le cadre du travail, les employeurs considèrent le coût de la formation trop élevé.

- **Obstacles institutionnels et turnover dans les responsables des organisations syndicales et des entreprises**

Les actions de sensibilisation dans certains secteurs, notamment les administrations locales et les services provinciaux, nécessitent de très nombreux contacts et beaucoup de patience, en raison de la lourdeur institutionnelle qui ralentit considérablement la concrétisation de tout projet, même lorsque l'accueil initial est plutôt favorable. De plus, les disparités qui existent entre différentes entreprises, notamment en termes de structure et de fonctionnement, et les difficultés de concertation entre elles ne permettent souvent pas de mettre en place des actions de sensibilisation communes qui pourraient faire gagner du temps et des moyens.

Le turnover parmi les responsables des organisations syndicales ou des entreprises constitue encore une autre difficulté qui implique de devoir souvent recommencer le travail de sensibilisation auprès des partenaires d'une même entreprise : en effet, des personnes avec qui l'on avait entretenu des liens étroits et qui étaient devenues de réels partenaires peuvent s'en aller et laisser la place à d'autres personnes, avec qui tout le travail de sensibilisation et de partenariat est à recommencer.

Difficultés lors de la sensibilisation des travailleurs

- **Obstacles psychologiques – la honte et la peur de la stigmatisation**

L'analphabétisme reste un problème complexe et difficile à porter par les personnes en situation d'illettrisme. L'analphabétisme, y compris dans le monde du travail, est vécu comme une honte, quelque chose que l'on cache, un sentiment d'incapacité. Il est dès lors très difficile de convaincre des candidats potentiels de faire le premier pas pour entrer dans une formation alpha en entreprise, même s'ils sont conscients des multiples avantages.

Les travailleurs en situation d'illettrisme évoquent aussi la volonté de préserver leurs collègues d'une surcharge de travail. En effet, bien que dans le cadre du droit à la formation continue, l'inscription à une formation ne peut impliquer une surcharge de travail par rapport aux heures normalement prestées, il arrive que le travail qui devrait être fait par le travailleur durant ses heures de formation soit reporté sur un collègue, en plus du travail habituel de ce dernier.

- **Obstacles économiques liés à la peur de perdre son emploi**

La situation post crise actuelle étant parfois marquée par un esprit de compétition tacite entre les travailleurs, parce que beaucoup se sentent menacés de perdre leur emploi et qu'ils doivent faire preuve d'une grande flexibilité, il est difficile de convaincre des travailleurs d'aller en formation sur leur temps de travail. De manière générale, les travailleurs préfèrent taire leurs difficultés de lecture et d'écriture à leur employeur, par peur d'une évaluation négative et d'une perte d'emploi.

- **Obstacles pratiques**

La sensibilisation des travailleurs ne peut bien sûr pas se faire au moyen des mêmes outils que pour les partenaires sociaux, en termes de contenu mais aussi de format: en effet, étant donné que le public-cible est en difficultés de lecture et d'écriture, des supports écrits, tels qu'une brochure jointe à la fiche de paye, ne sont pas adéquats, ainsi que le fait remarquer LEE Verviers. Il est dès

lors nécessaire de trouver d'autres moyens d'attirer leur attention et de les informer sur l'existence de formations.

Par ailleurs, même lorsque le travailleur a la possibilité de suivre une formation en alphabétisation en dehors du temps de travail, les efforts requis pour suivre la formation sont parfois trop importants, au vu du temps et de l'énergie déjà investis dans le travail.

Du point de vue des Régionales, une autre difficulté pratique couramment rencontrée est liée au fait qu'il y ait peu de moments où les travailleurs de l'entreprise sont rassemblés – il faut dès lors multiplier les efforts et les lieux de sensibilisation.

2.4. Facteurs de réussite

Face à ces obstacles, plusieurs conditions propices à augmenter l'efficacité des actions de sensibilisation ont été identifiées. En plus des facteurs mentionnés dans la partie concernant la sensibilisation en général, on retrouve les facteurs suivants, que nous distinguons ici encore selon qu'ils s'appliquent lors de la sensibilisation des partenaires de l'entreprise, ou lors de la sensibilisation des travailleurs.

Facteurs de réussite lors de la sensibilisation des partenaires au niveau de l'entreprise

- **Facteurs de réussite liés aux outils et méthodes utilisés**

Les éléments indiqués à ce sujet dans la première partie de ce rapport sont tous pertinents dans le cadre de la sensibilisation des partenaires de l'entreprise. En particulier, les Régionales insistent dans ce contexte sur l'efficacité des actions de sensibilisation via les rencontres entre partenaires de l'entreprise et apprenants travailleurs. En effet, il apparaît clairement que la valeur ajoutée susceptible de faire aboutir le travail de sensibilisation amorcé, réside dans la rencontre, l'échange et la recherche collective de solutions mutuellement comprises et avalisées.

- **Facteurs de réussite liés à la solidité et la stabilité des relations avec les partenaires**

Le développement d'actions de sensibilisation s'inscrivant dans la durée et ayant lieu de manière régulière constitue un facteur de réussite unanimement reconnu par les 8 Régionales LEE. Il est important de chercher constamment à conserver et entretenir les contacts établis au sein de l'entreprise, de rappeler régulièrement les objectifs, de provoquer des réunions fréquentes pour définir les actions envisageables. Seule une action s'inscrivant dans la durée et, en conséquence, dans la confiance et le respect réciproques, permet d'atteindre les objectifs de manière optimale.

De même, le suivi des actions de sensibilisation, y compris une fois que des formations ont pu être mises en place, est crucial afin d'inscrire les actions dans une politique d'alphabétisation globale, et durable au sein des entreprises.

La mise en place de comités d'accompagnement, rassemblant des représentants de l'employeur, des syndicats et de LEE, permet d'assurer cette continuité et stabilité dans les relations entre partenaires. De plus, l'adoption d'une approche de co-construction, où les responsables tant patronaux que syndicaux sont mobilisés autour d'un projet concret et sont invités à partager leurs opinions, questions et propositions, constitue un autre vecteur de confiance et de stabilité dans la relation entre LEE et les partenaires au niveau de l'entreprise.

Facteurs de réussite lors de la sensibilisation des travailleurs

- **Facteurs de réussite liés aux méthodes utilisées**

Lors d'une action ayant pour but la mise en place d'une formation pour les ouvrières du secteur nettoyage de Verviers, LEE Verviers a identifié les actions de sensibilisation des travailleurs par petits groupes comme un facteur de réussite, en opposition aux actions de sensibilisation de masse. En effet, alors qu'une séance d'information rassemblant toutes les ouvrières (94 personnes) en 2009 avait abouti à très peu d'expression d'intérêt pour la formation, l'information distribuée à plusieurs petits groupes de personnes en 2010 a montré que cela permettait aux ouvrières d'être plus à l'aise pour exprimer leurs interrogations ainsi que leur intérêt.

- **Facteurs de réussite liés au caractère complet de l'information diffusée**

Afin de prendre en compte au mieux les besoins et préférences respectifs de chaque travailleur en situation d'illettrisme, il est important de fournir une information complète sur toutes les possibilités de formation qui sont à leur disposition, en termes de types de dispositifs (formations en entreprise, avec éventuellement le CEP, mais aussi dispositifs classiques en journée et dispositifs en soirée ou durant le weekend). Cela permet de faire prendre conscience aux travailleurs d'options dont ils ignoraient l'existence, et qui peuvent répondre à leurs hésitations.

3. Formations adressées à un public travailleur

3.1. Publics-cibles, cadre des actions et objectifs

En 2010, dans les actions de formation à destination d'un public travailleur mises en œuvre par les Régionales, ont été recensés 240 apprenants, c'est-à-dire 9,33 % du total d'apprenants chez LEE au niveau wallon durant cette même année.

Le total des heures de formation suivies par les apprenants travailleurs s'est élevé à 22 503 heures. La répartition par Régionale est illustrée dans le tableau suivant :

	Nombre d'apprenants travailleurs	% par rapport au total d'apprenants de la Régionale	Total des heures de formation des apprenants travailleurs	% par rapport au total d'heures de formation de la Régionale
Brabant wallon	48	13,6 %	4.412	7,7 %
Centre Mons Borinage	14	4,8 %	3.589	6 %
Charleroi sud Hainaut	17	7 %	1.232	4,7 %
Hainaut occidental	22	8,2 %	2.424	4,5 %
Liège-Huy-Waremme	36	9,6 %	2.222	2,1 %
Luxembourg	32	8,8 %	4.099	6,2 %
Namur	39	10,1 %	2.851	4,9 %
Verviers	32	10,9 %	1.673	2,8 %
Total	**240**	**9,3 %**	**22.503**	**4,7 %**

Les apprenants travailleurs suivant une formation au sein de LEE en 2010 présentent les caractéristiques suivantes :

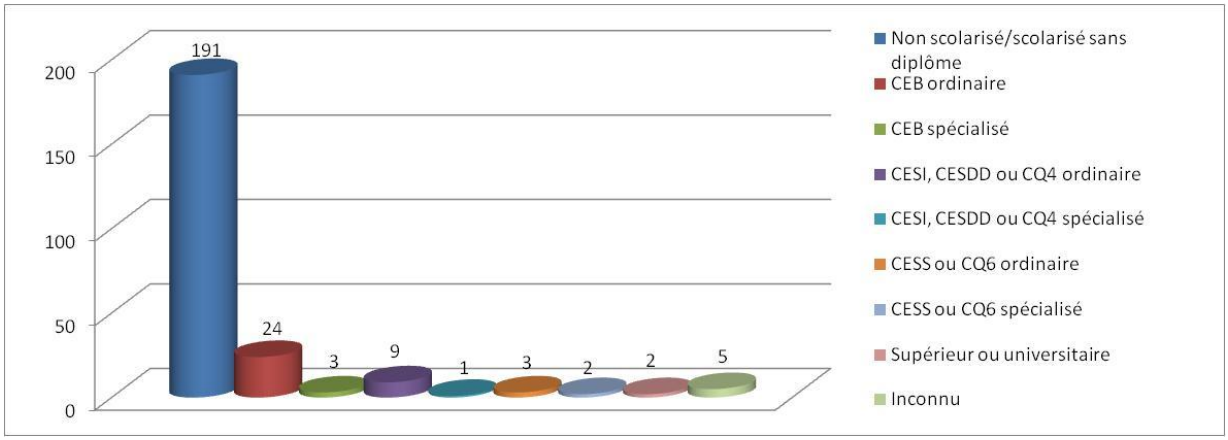
Genre et Nationalité

	Femmes	Hommes	Total
Belge	14	39	**53**
Belge d'origine étrangère	40	28	**68**
Étranger	55	62	**117**
Autres/Apatride	/	1	**1**
Inconnu	1	/	**1**
Total	**110**	**130**	**240**

- 110 personnes (45,8 %) sont des femmes et 130 personnes (54,2 %) sont des hommes.
- 53 personnes (22,08 %) sont belges ;
- 68 personnes (28,33 %) sont belges d'origine étrangère ;
- 117 personnes (48,75 %) sont étrangères.

On note au regard de ce tableau que la majorité des apprenants travailleurs sont des hommes, y compris lorsqu'on ne considère que les Belges ou que les étrangers. Par contre, les femmes constituent une majorité claire dans la catégorie des Belges d'origine étrangère. Cette réalité contraste avec les chiffres concernant le total des apprenants où la tendance est de trouver une majorité de femmes (59 %). L'on peut supposer que cela est en partie dû au fait que les hommes sont toujours aujourd'hui plus nombreux à travailler que les femmes.

Niveau de diplôme



- 191 personnes (79,58 %) se déclarent non scolarisées ou scolarisées sans diplôme ;
- 27 personnes (11,25 %) ont au plus le CEB ;
- 22 personnes (9,16 %) ont un diplôme plus élevé que le CEB, mais ne maitrisent pas les compétences du CEB

Types de dispositifs

	Formations de type classique, en dehors du cadre du travail	Formations dans le cadre du travail	Total
Total des actions de formation	13	7	**20**
Total des apprenants	151	89	**240**

Concernant les types de dispositifs de formation les plus utilisés, on constate que les formations ayant lieu dans le cadre du travail - c'est-à-dire l'« alpha travailleur en entreprise » - sont toujours un dispositif peu mis en place (7 formations, 89 apprenants travailleurs) en comparaison aux formations de type classique mises en place en dehors du cadre de travail, en journée, en soirée ou le weekend, c'est-à-dire n'impliquant pas une mise au courant de l'employeur (13 formations, 151 apprenants travailleurs).

Dans la plupart des Régionales, les travailleurs inscrits dans des formations alpha en journée mais en dehors du cadre de travail représentent une réalité largement minoritaire (27 personnes), les travailleurs étant plutôt présents dans les groupes du soir ou du weekend, ou en journée mais dans le cadre du travail.

Parmi les types d'entreprise où ont pu être mises en place des formations « alpha travailleur en entreprise », on retrouve majoritairement, des entreprises de travail adapté (ETA), des entreprises du secteur du nettoyage ou des titres services, des maisons de repos et de soins, ou encore des administrations communales.

Congé éducation payé

Le nombre d'apprenants travailleurs ayant eu recours au CEP en 2010-2011 s'élève à 18, chiffre toujours très bas malgré les efforts qui sont faits par toutes les Régionales LEE pour informer les apprenants en dispositifs classiques de la possibilité d'utiliser le CEP. Les Régionales observent que ce taux d'utilisation reste faible notamment pour les raisons suivantes :

- la honte de révéler ses difficultés de lecture et d'écriture dans l'entreprise ;
- la crainte des réactions des collègues ou de l'employeur ;
- la crainte de perdre son emploi ;
- le fait que certaines personnes estiment que leur demande de formation est liée à leur vie privée, et qu'il n'est donc pas légitime d'utiliser le temps de travail pour suivre une formation.

Toutefois, on note que le nombre des personnes ayant recours au CEP est tout de même en hausse par rapport aux années antérieures[24], ce qui traduit la tendance grandissante à promouvoir, au sein de Lire et Ecrire, une meilleure information des apprenants concernant l'existence et les avantages de ce dispositif. Comme en témoignent les personnes ayant bénéficié du CEP en 2010-2011, les formateurs et accueillants sont en effet de plus en plus nombreux à informer systématiquement les apprenants travailleurs de l'existence de ce dispositif, de leur droit à en bénéficier, des avantages qu'il offre, et à les encourager à y avoir recours[25].

Objectifs de formation

Comme dans le cadre de l'action sociale, les Régionales favorisent, dans les formations visant un public travailleur, une approche consistant à définir les objectifs de formation en concertation avec les apprenants, sur base de leurs envies et besoins.

Parmi les objectifs poursuivis dans le cadre de la mise en place de formations en alphabétisation pour les travailleurs, on retrouve de nombreux objectifs qui sont valables aussi en dehors de la sphère professionnelle – par exemple augmenter sa confiance en soi et son autonomie, et développer sa capacité de lecture et sa capacité d'expression orale. En effet, les formations visent non seulement à soutenir les apprenants dans le cadre de leur activité professionnelle mais également dans les autres dimensions de leur vie. Cependant, certains objectifs sont tout à fait spécifiques au contexte du travail :

- **Autonomie au travail :**
  - augmenter la compréhension et la maîtrise de son environnement professionnel ; acquérir une meilleure emprise sur son environnement de travail ;
  - avoir accès aux consignes de sécurité ;
  - être capable de lire le règlement de travail, de rédiger des rapports de travail …
- **Evolution dans le travail :**
  - avoir la possibilité de progresser dans l'entreprise ;
  - se maintenir dans son emploi.
- **Prise de conscience des droits au sein de l'entreprise :**
  - être à même de faire valoir ses droits au sein de l'entreprise ; par exemple, à LEE Luxembourg, la formation en alpha a débouché pour un apprenant sur la prise de conscience d'une situation d'exploitation (prestations sous-rémunérées, heures supplémentaires non payées …) et sur une réorientation professionnelle ;
  - comprendre les conditions du statut de travailleur (droits, devoirs, avantages du point de vue économique, social, relationnel, personnel, culturel, politique) ;
  - être à même de s'impliquer dans les organes de concertation sociale de son entreprise.

3.2. Impact

De manière générale, on remarque que le nombre de travailleurs inscrits en formation LEE est encore en 2010 relativement bas (240 personnes – soit 9,3 % du total d'apprenants en 2010 – alors

[24] Le CEP concernait 14 apprenants en 2005-2006 ; 10 en 2006-2007 ; 5 en 2007-2008 ; 4 en 2008-2009 ; et 10 en 2009-2010.
[25] Lire et Ecrire en Wallonie, Congé éducation payé – rapport 2010 - 2011

que l'on estime à 57% le pourcentage de travailleurs parmi la population illettrée, sur base d'extrapolations des données récoltées en France par l'étude de l'ANLCI). Alors que ces données confirment l'idée que de nombreux efforts de sensibilisation sont encore à réaliser pour dissocier les sentiments de honte et les attitudes de stigmatisation liés à la situation d'illettrisme, on peut aussi voir dans ces chiffres une donnée structurelle : en effet, en règle générale, sur l'ensemble des personnes en situation d'illettrisme, on sait que la proportion de personnes qui suivent une formation est faible. Rapportée à la taille d'une entreprise, on peut se dire que le fait que quelques personnes entrent en formation est déjà une réussite en soi. Par ailleurs, il faut rappeler que les moyens disponibles pour les actions d'alphabétisation dans le milieu professionnel sont encore très limités, ce qui fait obstacle, entre autres, au développement d'une collaboration généralisée avec les fonds sectoriels qui permettrait d'accroître l'offre de formation à destination d'un public travailleur, dans le cadre de dispositifs en entreprise.

Au-delà du résultat global lié au nombre d'apprenants travailleurs, les impacts suivants ont pu être observés au terme des formations organisées en 2010 pour les apprenants travailleurs :

- **Impacts constatés par les apprenants**

Les apprenants travailleurs ont mentionné dans leurs évaluations l'acquisition de compétences générales, applicables non seulement dans leur travail, mais aussi utiles dans le cadre de leur vie privée : confiance en soi, esprit stratégique, meilleure capacité à s'exprimer oralement et par écrit, etc.

En plus de cela, les apprenants notent un impact significatif des formations sur leur travail et leur évolution au sein de l'entreprise : capacité à lire les étiquettes sur les produits vendus ; capacité à trouver des dossiers demandés par les responsables ; capacité à lire le règlement de travail et les consignes de sécurité ; capacité à rédiger de petites notes de travail ; capacité à compléter des documents administratifs liés au travail.

- **Impacts constatés par les entreprises**

L'impact des formations s'est aussi fait sentir via le retour positif des entreprises : certaines d'entre elles ont en effet exprimé leur satisfaction quant aux résultats obtenus, notamment en termes de meilleure compréhension des consignes, meilleure humeur, meilleure disponibilité. Pa r exemple, lors du comité d'accompagnement de la formation alpha en entreprise dans le secteur du nettoyage à Namur, les représentants des entreprises ont tous remarqué les progrès réalisés par les apprenants, ce qui les incite à proposer cette formation à plus d'employés.

- **Autres impacts observés par les formateurs**

Plus spécifiquement par rapport aux groupes de formations hétérogènes du point de vue du public d'apprenants, les formateurs ont pu observer que le fait d'intégrer des travailleurs dans un groupe d'apprenants d'un autre statut socioprofessionnel – tels que des demandeurs d'emploi par exemple - permet une dynamique d'échanges intéressante. Ainsi que le remarque LEE CMB, les groupes hétérogènes favorisent en effet le partage d'expériences, la compréhension des différents statuts socioprofessionnels, le soutien mutuel et la solidarité.

3.3. Difficultés / obstacles

Malgré le fait qu'il y ait encore de nombreux travailleurs et travailleuses qui pourraient se former en suivant une formation en alphabétisation, et malgré la reconnaissance unanime de toutes les parties de l'intérêt de cette formation qui n'implique pas de coût pour les travailleurs, qui peut avoir lieu pendant le temps de travail, sans surcharge de travail, et avec maintien du salaire, encore très peu de personnes s'inscrivent en formation. Les Régionales ont identifié une série d'obstacles et de difficultés qui contribuent à expliquer cette situation :

- **Difficultés psychologiques**

En premier lieu, la difficulté réside dans la nécessité de convaincre les travailleurs en situation d'illettrisme qu'ils n'ont pas de raison d'être honteux de leurs difficultés de lecture et d'écriture, et qu'ils ont le droit, s'ils le souhaitent, de rentrer en formation pour surmonter ces difficultés. En

effet, peu de personnes en difficultés avec l'écrit considèrent qu'une formation en alpha est un droit, et, comme déjà mentionné précédemment, les travailleurs vivent leurs difficultés comme une honte. Ce sentiment est d'autant plus exacerbé que l'analphabétisme est effectivement souvent considéré d'un mauvais œil dans le milieu des entreprises, où de nombreuses personnes confondent l'analphabétisme avec un manque d'intelligence. Certaines expériences concrètes tendent également à penser qu'il vaut parfois mieux dissimuler ses difficultés avec l'écrit : par exemple, LEE Verviers rapporte que l'un de ses apprenants travailleurs inscrit dans une formation en soirée a parlé ouvertement, mais sous couvert de l'anonymat, à la radio de son illettrisme, lors de la journée internationale de l'alphabétisation. Par son accent, le lieu de l'interview, son métier, il a été reconnu par un collègue qui par après l'a discriminé ouvertement. S'engager dans un processus de conscientisation et d'expression de ses difficultés ne se fait donc clairement pas sans risques, et on comprend mieux, à la lumière de telles expériences, la réticence que les apprenants peuvent avoir à en parler ouvertement surtout lorsqu'ils sont insérés dans un milieu tel que l'entreprise.

Ces sentiments de honte et d'incapacité sont par ailleurs un obstacle à l'utilisation du CEP. D'abord certaines personnes estiment en effet qu'elles viennent dans le cadre d'une démarche personnelle et que ce serait dès lors abuser de profiter du CEP. D'autre part, si la démarche est personnelle, il est inutile d'en informer l'employeur, ce qui permet de ne pas devoir lui révéler que l'on a des difficultés de lecture et d'écriture. D'autres travailleurs, même s'ils pensent que l'employeur donnerait son accord par rapport à l'utilisation du CEP pour entrer en formation alpha, pensent que cela poserait un problème au niveau des cadres intermédiaires ou plus directement des collègues.

- **Difficultés liées au manque de soutien de l'employeur**

Quand les travailleurs sont décidés à entrer en formation, ils se heurtent parfois à un manque de soutien de leur employeur, qui les empêche de s'engager dans le projet. Par exemple, il arrive que des travailleurs ne sont pas capables de se rendre en formation parce qu'ils sont réquisitionnés pour plus de travail par leur supérieur.

- **Difficultés liées aux sources de financement**

Concernant l'aspect de mise en place des formations, le manque de moyens financiers représente l'une des difficultés premières. Pour chaque nouveau projet se pose en effet la question du financement de l'action, notamment en ce qui concerne la compensation du temps de travail du travailleur ou la couverture des frais de formateurs. Chaque secteur ayant ses propres règles définies par les conventions paritaires, il est difficile de modéliser les interventions. De plus, le manque de moyens financiers ne permet d'ouvrir des formations qui ne couvrent qu'un nombre d'heures très réduit ; cela implique que le niveau d'apprentissage reste souvent limité à des notions de base ou que l'apprenant est tenu de poursuivre sa formation sur plusieurs modules de formation, ce qui, en pratique, allonge la période totale de formation.

- **Difficultés pratiques**

On constate des obstacles de nature davantage pratique à l'organisation des formations et aux inscriptions des travailleurs illettrés dans ces dispositifs. Pour beaucoup d'apprenants ou de personnes désirant s'inscrire, il est difficile de concilier la formation avec les périodes de travail, en raison de la superposition des horaires de l'un et l'autre. La lourdeur du temps de travail est par ailleurs parfois difficilement conciliable avec les efforts requis par la formation. L'addition des deux peut mener à une fatigue extrême qui a un impact sur le degré d'assiduité des travailleurs apprenants, et freine en conséquence les progrès réalisés. Ainsi, pour ces raisons, LEE LHW a observé dans le cadre d'une de ses formations en entreprise la baisse du nombre initial de 16 apprenants inscrits à 3 apprenants réguliers. Quand plusieurs employés suivent une formation, cette combinaison des temps de travail et temps de formation devient une difficulté pour l'employeur, car plusieurs travailleurs de la même entreprise devant être libérés pour aller en formation, l'équipe de remplacement potentielle s'en trouve réduite.

- **Difficultés liées à la règlementation**

Enfin, on identifie également certains obstacles liés à la règlementation. L'un d'eux concerne le minimum d'heures requis pour avoir le droit de suivre une formation alpha dans le cadre d'un

contrat de formation professionnelle. Parfois, les heures autorisées par l'employeur ne sont pas suffisantes en regard de cette exigence.

Un autre exemple de difficulté liée à la règlementation concerne le secteur public, auquel le CEP ne s'applique pas. Pour des formations organisées dans le cadre du travail dans le secteur public, il est donc nécessaire que l'autorité publique prenne en charge le coût lié au maintien du salaire des travailleurs entre autres, comme ce fut le cas dans le contexte d'une formation organisée par LEE BW pour les ouvriers communaux des communes d'Ittre, Braine-le-Château et Tubize ; ce sont les communes qui ont pris en charge le salaire des travailleurs pendant leur formation.

3.4. Facteurs de réussite

Face à ces difficultés, les Régionales LEE ont également identifié des facteurs de réussite pour la bonne organisation des formations et l'atteinte des objectifs au terme de ces formations. Parmi ces facteurs, certains ne s'appliquent bien entendu pas uniquement au secteur de l' « alpha travailleurs » mais aussi aux autres domaines de l'alphabétisation, par exemples : l'assiduité des apprenants aux modules de formation ; la délocalisation de l'offre de formation ; l'évaluation régulière au sein des formations, avec les apprenants, etc.

Le principe de prise en compte des projets spécifiques individuels des apprenants est un autre facteur de réussite qui est adopté par toutes les Régionales, parce qu'il assure que la formation soit vraiment adaptée aux besoins spécifiques des apprenants – selon ce principe, en début de formation, les formateurs prennent le temps d'identifier les motifs d'entrée en formation des apprenants et de définir avec eux les objectifs de formation afin de clairement préciser les apprentissages nécessaires qui vont les aider dans leur travail et/ou leur quotidien.

En plus de cela, certains facteurs de réussite sont plus particulièrement liés au monde du travail :

- **Maintien d'une offre de formation adaptée aux demandes et besoins spécifiques des travailleurs**

Comme mentionné précédemment, bien que la formation alpha en entreprise offre de nombreux avantages, encore beaucoup de travailleurs en difficultés de lecture et d'écriture sont réticents à entrer dans ce type de dispositif. Il est dès lors important de maintenir les autres types de dispositifs (hors cadre de travail) adaptés aussi au public travailleur, afin de répondre aux demandes et besoins de tous. La formation en soirée est en effet privilégiée par bon nombre de travailleurs qui ne veulent pas que leurs employeurs / collègues soient au courant de leurs difficultés par rapport à l'écrit. LEE Luxembourg en particulier a choisi de continuer de privilégier un accompagnement formatif des travailleurs en dehors de leur cadre professionnel, aussi pour des raisons liées aux réalités socio-économiques de la région, où l'on observe peu de présence syndicale en entreprise et une grande complexité de travail avec les fonds sectoriels, en vue de faire progresser les projets de formation en entreprise.

Par ailleurs, même quand la formation est organisée dans le cadre du travail, LEE BW constate qu'il est parfois préférable que la formation ait lieu en dehors du lieu de travail, ce qui permet que seuls l'employeur et les collègues proches soient au courant que les travailleurs suivent cette formation.

- **Partenariats avec plusieurs entreprises au sein d'un même secteur**

Du point de vue des financeurs mais aussi d'un point de vue pédagogique, il arrive souvent qu'il n'y ait pas assez de candidats potentiels à la formation dans une entreprise pour former un groupe. Dans ce cas de figure, les partenariats entre plusieurs entreprises en vue de la mise en place d'une formation alpha en entreprise, permettent de rassembler plus de travailleurs candidats à la formation, ce qui rend possible sa mise en place. C'est par exemple ce que LEE Namur a encouragé, afin de mettre en place une formation dans le secteur des titres-services.

CONCLUSIONS, PERSPECTIVES ET RECOMMANDATIONS

Ce rapport fait état et dresse une analyse transversale des actions menées en 2010 dans le cadre de la convention intercabinets 2009-2010 et de la convention de sensibilisation et formation des travailleurs infra-scolarisés 2008-2010. Ont été considérées successivement les actions de sensibilisation et partenariats ; les actions liées à l'action sociale dans l'alpha ; les actions d'accompagnement méthodologique des opérateurs alpha ; et les actions visant les travailleurs.

De manière générale, il faut noter que, si toutes les Régionales wallonnes inscrivent leurs actions dans le cadre des missions de Lire et Ecrire, ce qui leur assure à la fois une cohérence d'action et une force de mouvement, les contextes dans lesquels elles déclinent leurs actions diffèrent considérablement. Ces différences de contexte expliquent pourquoi les Régionales ne mènent pas des actions standardisées mais ont bien développé des priorités différentes, tenant compte du bassin socioéconomique et de ses conséquences sur les populations, ainsi que de l'offre de formation en alphabétisation déjà développée sur leur territoire. Dès lors, si toutes les Régionales ont bien développé des actions des 4 types mentionnés dans ce rapport, elles ont pu, individuellement, mettre davantage l'accent sur certaines actions spécifiques, en fonction des paramètres pré-mentionnés.

Pour chaque type d'action, nous rappelons ci-après les principaux éléments qui ressortent de l'analyse faite à travers ce rapport, nous évoquons les perspectives globales des Régionales quant à la poursuite de ces actions dans les années à venir, et nous formulons des recommandations visant à promouvoir une plus grande efficacité des actions.

SENSIBILISATION ET PARTENARIATS

Les 8 Régionales LEE ont mené en 2010 de nombreuses actions de sensibilisation, conformément aux objectifs du premier volet de la convention intercabinets. La multiplicité des secteurs visés répond à la conviction que la question de l'illettrisme est une question transversale dont les impacts se font sentir dans une multitude de situations journalières ; il est donc crucial de sensibiliser tous les acteurs susceptibles de rencontrer des personnes en difficultés de lecture et d'écriture, pour qu'ils puissent mieux les prendre en compte, mais aussi devenir des relais pour mieux les informer, et éventuellement les orienter vers les initiatives d'alphabétisation.

De nombreuses actions de partenariats ont par ailleurs été menées pour renforcer l'ancrage local de LEE, particulièrement dans les lieux les plus isolés où les personnes en situation d'illettrisme sont difficilement atteignables et où l'information concernant l'offre d'alphabétisation n'est pas ou peu accessible. De par les partenariats locaux et territoriaux, les Régionales ont également visé une plus grande implication de tous les acteurs concernés, ainsi qu'une coordination des actions pour des stratégies globales, cohérentes et concertées de lutte pour l'alphabétisation.

Dans le cadre de la sensibilisation et des partenariats, il est intéressant de relever en particulier deux pratiques de plus en plus répandues :

- d'une part l'implication des apprenants dans les actions de sensibilisation, qui leur permet de devenir eux-mêmes acteurs dans la lutte pour l'alpha, et qui contribue à augmenter l'efficacité des actions grâce à leurs témoignages concrets et explicites des difficultés et enjeux liés à l'illettrisme, et des solutions qui existent pour y faire face ;
- et d'autre part l'alphabétisation intégrée, démarche innovante permettant de réintroduire l'écrit autrement auprès de personnes rencontrant des difficultés de lecture et d'écriture – l'écrit comme moteur de projets collectifs et comme outil favorisant la participation citoyenne de tous.

Perspectives

Sur base de leur évaluation des actions menées en 2010, les 8 Régionales entendent mettre encore davantage l'accent sur le développement et le renforcement de partenariats forts et stables, suivant l'optique que ces partenariats permettent de sensibiliser sur la durée, ce qui permet d'aboutir plus sûrement à des impacts concrets que lors d'actions isolées. Par ailleurs, cela répond également au constat que des actions globales et coordonnées engendrent un impact plus important

que lorsqu'il n'y a pas de concertation entre des acteurs qui partagent des enjeux similaires. Selon les opportunités et les contextes spécifiques, les Régionales comptent donc s'investir toujours plus dans des partenariats aux niveaux locaux et territoriaux, par exemple dans le cadre des plateformes EFT/OISP, mais aussi dans le cadre d'autres instances où sont traitées des questions concernant les personnes en situation d'illettrisme. Elles poursuivent également leurs efforts pour voir le projet du dispositif intégré des plateformes territoriales aboutir.

Les objectifs d'émergence de la demande et de développement d'une offre de formation de proximité font par ailleurs l'objet d'une attention particulière, puisqu'il est clair que de nombreuses personnes en difficultés de lecture et d'écriture ignorent encore les opportunités d'alpha qui existent, n'y ont pas accès ou n'osent toujours pas s'y investir par honte. La formation d'agents-relais, mais aussi l'implication des apprenants dans la sensibilisation et l'alphabétisation intégrée sont des pratiques qui seront renforcées et étendues par la plupart des Régionales, dans le but d'atteindre ces objectifs.

Les recommandations de LEE pour aller plus loin :

- ➔ La sensibilisation est un travail de longue haleine qui nécessite d'être répété et étendu à tous les acteurs et secteurs concernés. Les moyens alloués à cette tâche devraient dès lors être structurels, afin de permettre la mise en place de stratégies de sensibilisation sur le long terme.
- ➔ Pour que des stratégies globales et cohérentes de lutte pour l'alphabétisation puissent se mettre en place de manière pérenne et stable, le dispositif intégré des plateformes territoriales pour l'alphabétisation devrait être mis en œuvre au plus vite, procurant le cadre formel qui est nécessaire à de telles stratégies.
- ➔ Sensibiliser pour faire face à l'illettrisme, c'est bien ; sensibiliser pour prévenir l'illettrisme, c'est encore mieux ! C'est pourquoi LEE tente de mener des actions de prévention, notamment dans les écoles, visant ainsi à s'attaquer directement aux causes de l'illettrisme et permettre qu'un jour, il n'y ait tout simplement plus d'analphabètes. Des moyens supplémentaires devraient être alloués spécifiquement à une telle mission.

ACTION SOCIALE

Les Régionales LEE ont également réalisé des **actions dites d'« action sociale »**, c'est-à-dire de sensibilisation des opérateurs du secteur social et de formation d'un public en processus de (ré)affiliation sociale. La plupart des Régionales ont en effet constaté que la demande de formation provenant d'un public poursuivant avant tout un projet de (ré)affiliation sociale (plutôt qu'un projet lié à l'ISP) est en hausse depuis plusieurs années ; LEE considère par ailleurs que tous les publics en alphabétisation devraient bénéficier d'un droit égal à une formation de qualité, quels que soient leur projet et leurs motivations.

Dans ce contexte, les actions de sensibilisation ont visé les acteurs sociaux, les plus susceptibles d'être en contact avec le public visé, mais elles ont également consisté en des actions « d'accroche », visant directement les personnes illettrées en décrochage social, les plus éloignées de la formation. Il apparait que la demande est particulièrement difficile à faire émerger de la part d'un public d'origine belge vivant en milieu rural, du fait du manque d'information mais surtout des tabous et de la stigmatisation persistante face à l'illettrisme.

L'accent a par ailleurs été mis sur l'importance d'inscrire les actions d'alpha visant ce public spécifique dans des stratégies sociales plus larges, puisque les différents problèmes rencontrés par ces personnes, y compris les difficultés de lecture et d'écriture, sont inter-reliés et il n'est dès lors pas opportun de les adresser strictement séparément. Les partenariats avec d'autres acteurs du secteur social, notamment dans le cadre des PCS, et l'intégration de l'alpha dans les politiques sociales plus larges ont donc fait l'objet d'efforts soutenus de la part des Régionales LEE.

Enfin, si la volonté de mieux satisfaire la demande de formation de la part d'un public en (ré)affiliation sociale est bien ancrée, toutes les Régionales s'accordent pour dire qu'elle est toutefois difficile à mettre en œuvre du fait du manque de moyens dédiés à des actions visant les personnes qui ne se situent pas dans une perspective d'ISP ; le soutien de nombreux formateurs bénévoles ne peut pallier cette difficulté que partiellement.

Perspectives

Les 8 Régionales entendent poursuivre leurs efforts pour qu'une offre d'alphabétisation de qualité soit accessible à toute personne intéressée, quelles que soient ses motivations.

Pour cela, la plupart d'entre elles vont poursuivre leur travail de sensibilisation auprès des communes, pour qu'elles inscrivent l'alpha comme l'une des priorités de leur PCS, et auprès des acteurs sociaux locaux, qui peuvent devenir des relais. Elles planifient par ailleurs des actions d'accroche, grâce à l'aide des partenaires du secteur social, afin de faire émerger la demande de la part des personnes les plus éloignées des formations. Elles prévoient également une meilleure adaptation des contenus des formations par rapport aux projets particuliers des apprenants, ainsi qu'une collaboration avec plus de bénévoles pour pouvoir développer une offre de proximité, accessible à tous.

Les recommandations de LEE pour aller plus loin :

- ➔ En vue de pouvoir proposer une offre de formation adéquate à tous les types de publics, quels que soient leur projet personnel ou professionnel, quelles que soient leurs motivations, il est nécessaire de mettre à disposition des opérateurs alpha des moyens structurels pour les actions d'alphabétisation visant un public en (ré)affiliation sociale.
- ➔ En vue de faciliter l'ancrage local de LEE, dans le but d'atteindre les personnes en situation d'illettrisme les plus éloignées des formations, il est nécessaire qu'un maximum de communes wallonnes évaluent l'importance de l'analphabétisme sur leur territoire et inscrivent l'alpha comme priorité dans le cadre de leur Plan de cohésion sociale.

ACCOMPAGNEMENT MÉTHODOLOGIQUE DES OPÉRATEURS D'ALPHA

Les 8 Régionales de LEE ont également poursuivi des actions d'accompagnement méthodologique des formateurs et animateurs d'alpha (formations, séances d'information, mise à disposition d'outils pédagogiques …), qu'ils soient salariés ou bénévoles, internes ou externes à LEE, l'objectif étant d'assurer la mise en œuvre de formations de qualité, un encadrement adéquat des apprenants et des pédagogies adaptées. Il s'agit aussi, via cet accompagnement, de promouvoir une alphabétisation qui s'inscrive dans le cadre des missions et valeurs de LEE, visant l'émancipation plutôt que l'assistanat ou le paternalisme ; l'égalité sociale; la cohésion sociale et la lutte contre tous les processus conduisant à l'exclusion.

Jugées indispensables par LEE, ces actions ne bénéficient toutefois pas d'une attention et de moyens suffisants pour être dispensées aussi régulièrement qu'elles le devraient à tous les opérateurs alpha.

Perspectives

Les Régionales LEE entendent poursuivre et développer davantage l'accompagnement méthodologique qu'elles proposent à leurs formateurs et animateurs, et l'étendre également à plus d'opérateurs externes qui dispensent aussi des formations en alphabétisation. Elles comptent également renforcer la spécificité des pédagogies et méthodes qu'elles promeuvent, c'est-à-dire des pédagogies et méthodes qui visent plus que l'acquisition de compétences langagières, mais avant tout l'émancipation citoyenne et le changement social.

Les recommandations de LEE pour aller plus loin :

- ➔ En vue de garantir une alphabétisation de qualité et de soutenir tous les opérateurs alpha dans leur travail, la valeur et l'importance des actions d'accompagnement méthodologique devraient être davantage reconnues et appuyées dans le cadre des actions d'alphabétisation.

ALPHABÉTISATION DES TRAVAILLEURS

Enfin, les 8 Régionales LEE ont mené des actions dites d'« alpha-travailleurs », consistant soit en des actions de sensibilisation des travailleurs et des partenaires au sein de l'entreprise, soit en l'organisation de formations à destination de travailleurs en situation d'illettrisme. Il est en effet

présumé, par extrapolation des résultats d'une étude française, que plus de la moitié des personnes illettrées ont un emploi. Par ailleurs, plusieurs témoignages démontrent que l'alphabétisation des travailleurs est autant bénéfique pour ces derniers que pour les entreprises, qui observent une hausse de l'autonomie et de l'efficacité dans le travail des personnes suivant une formation.

Toutefois, on observe que si les Régionales sont parvenues à gagner le soutien de certains employeurs et syndicats, via la sensibilisation qu'elles ont menée auprès de ces parties, il est apparu que de nombreux secteurs sont encore réticents à promouvoir l'alpha en entreprise. Par ailleurs, la demande reste très difficile à faire émerger de la part des travailleurs, pour diverses raisons telles que la honte, la peur de perdre son emploi, la peur d'une surcharge de travail, les difficultés organisationnelles … Des efforts soutenus continuent donc d'être faits pour d'une part favoriser l'émergence de la demande et faire connaitre des dispositifs tels que le congé éducation payé auprès des travailleurs, et d'autre part sensibiliser les syndicats et fonds sectoriels à la question de l'illettrisme en entreprise, en vue d'une meilleure prise en compte des travailleurs dans cette situation et pour le développement de l'offre de formation en entreprise.

Perspectives

Les formations en entreprises sont l'un des objectifs fondamentaux de la convention intercabinets 2011-2013, négociée avec la Région wallonne. En effet, l'objectif 4 aura notamment pour mission de favoriser des collaborations avec les fonds sectoriels pour développer les offres de formation en entreprise. Suivant la recommandation d'inscrire les actions « alpha travailleurs » dans une stratégie plus globale et collective au sein de LEE, la question sera désormais pilotée au niveau de LEEW (via une collaboration entre la coordination wallonne et la Régionale namuroise qui est particulièrement impliquée dans l'action alpha travailleur), plutôt que traitée de manière individuelle au niveau de chaque Régionale.

Les Régionales veilleront par ailleurs à proposer à tout travailleur intéressé par une formation en alpha une offre diversifiée – incluant des formations en entreprise, mais aussi des formations en dehors du temps de travail, en soirée ou le weekend - qui réponde aux besoins spécifiques de chacun.

Les recommandations de LEE pour aller plus loin :

- ➔ La formation en alphabétisation s'inscrit dans le cadre professionnel du droit à la formation continue des travailleurs infra-scolarisés. Pour que cette formation devienne, aux yeux de tous, une formation comme une autre à laquelle les travailleurs en difficultés de lecture et d'écriture puissent choisir librement de s'inscrire, il est nécessaire de réaffirmer ce droit de tous les travailleurs à la formation continue, y compris la formation en alpha, auprès des différents fonds sectoriels et employeurs.
- ➔ Pour les structures dont les travailleurs ne peuvent bénéficier du CEP (telles que les structures publiques), des mesures particulières devraient être mises en place pour que les travailleurs en situation d'illettrisme puisse suivre une formation en alphabétisation durant leur temps de travail, sans perte de salaire ni surcharge de travail.

En conclusion, au vu de ces différents éléments, il apparait que les résultats escomptés dans les conventions concernées ont globalement été rencontrés au terme des différentes actions menées par les Régionales LEE. Toutefois, il est clair que toutes les actions souffrent encore d'un manque de moyens et de coordination sous-régionale évident afin de maximiser leur impact auprès du plus grand nombre de personnes possible, et de la manière la plus efficace. De manière générale, dans le but de garantir la poursuite et l'efficacité des actions d'alphabétisation, il est nécessaire qu'un soutien collectif et durable soit garanti, grâce à des financements structurels et la mise en place de dispositifs territoriaux favorisant la coordination et la cohérence des actions.