

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

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

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2012-2013

Pour TOUT Lire et Écrire (Wallonie et Bruxelles)

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

EN 2012 - 2013, 39 TRAVAILLEURS ONT BÉNÉFICIÉ DU CEP DANS LE CADRE DE LEUR FORMATION EN ALPHABÉTISATION CHEZ LIRE ET ÉCRIRE.

Pour recueillir les présentes données, chaque Régionale a complété un Rapport d'activités d'après un canevas identique reprenant des informations sur les formations mises en place comprenant les personnes en CEP, les données quantitatives et qualitatives relatives aux participants CEP des modules. Les données qualitatives ont été récoltées à partir d'entretiens avec les personnes bénéficiant du CEP. Ces entretiens, individuels ou collectifs, ont été menés par les formateurs. Ils ont eu lieu lors du processus de suivi - en cours de formation - et/ou lors de l'évaluation de fin de formation. Dans quelques cas, l'évaluation s'est passée en présence de l'employeur ou du représentant des travailleurs. La coordination wallonne a synthétisé les différentes données dans le présent document.

I. DONNEES ADMINISTRATIVES

Lire et Écrire en Wallonie
Rue Artoisenet,7
B-5000 Namur

Personne de contact :
Aurélie Storme
aurelie.storme@lire-et-ecrire.be
081 24 25 05

Formation :

N° d'agrément : F61905

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

II. DONNEES CONCERNANT LES MODULES DE FORMATION ET LES PARTICIPANTS

Le tableau suivant donne un aperçu des formations suivies par les 39 bénéficiaires du CEP en 2012-2013.

Lieu de formation	Intitulé du module de formation	Nombre d'heures par semaine	Nombre d'heures total du module de formation	Nombre de personnes inscrites	Nombre de participants bénéficiant du CEP
Lire et Écrire Centre Mons Borinage	Alphabétisation	6	60	14	14
Lire et Écrire Charleroi	CSH/Fontaine/A1	9	228	16	1
	CSH/Alphatrav	5	135	20	1
Lire et Écrire Hainaut occidental	Alphabétisation Mouscron	6	334	14	1
	Alphabétisation Ath	4,5	160	3	1

Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme	Ateliers du Monceau	4	180	9	9
Lire et Écrire Luxembourg	Bertrix Alpha	6	210	14	2
	Virton Alpha	6	210	16	2
	Vielsalm Alpha	6	198	15	2
	Athus Alpha	6	210	16	1
	Arlon Alpha	6	210	19	1
Lire et Écrire Namur	Groupe Alpha Couvin (alphabétisation)	9	243	6	1
Lire et Écrire Verviers	Alpha trav 2012	4	40.5	3	1
	Soir 2012	4	53	16	1
	Soir 2013	4	74	23	2
Lire et Écrire Bruxelles Nord-Est	Lecture et Écriture débutant	9	291	14	1
Total des personnes qui bénéficient du CEP					39¹

La formation en alphabétisation de Lire et Écrire concerne toute personne de plus de 18 ans qui ne possède pas les compétences correspondant au Certificat d'Etude de Base (CEB)². Les 39 personnes qui ont suivi la formation en 2012-2013 grâce au dispositif du CEP présentent les caractéristiques suivantes :

Sexe des personnes sous CEP à Lire et Écrire en 2012-2013	
Hommes	28
Femmes	11

Niveau scolaire des personnes sous CEP à Lire et Écrire en 2012-2013	
Sans diplôme	31
CEB	5
Supérieur au CEB	3

Horaire de travail des personnes sous CEP à Lire et Écrire en 2012-2013	
Temps plein	33
Temps partiel	6

Moment de suivi de la formation par les personnes sous CEP à Lire et Écrire en 2012-2013	
Sur le temps de travail	33
Hors temps de travail	3
Partiellement sur le temps de travail	3

Secteurs d'activité des personnes sous CEP à Lire et Écrire en 2012-2013	
Entreprise de travail adapté	26
Transformation du bois	4
Nettoyage	2

¹ Le total des personnes qui bénéficient du CEP n'est pas identique à la somme des personnes inscrites dans l'ensemble des modules de formation repris dans le tableau : à Verviers, des mêmes personnes sont inscrites dans deux modules de formation et bénéficient du CEP au sein de ces deux modules ; toutefois, ces personnes ne sont comptabilisées qu'une seule fois dans le total.

² Donc y compris les personnes qui ont obtenu un diplôme égal ou supérieur au CEB sans pour autant en maîtriser les compétences.

Industriel / construction	1
Boulangerie	1
Enseignement et formation	1
Maison de repos et de soins	1
Hôtellerie et restauration	1
Environnement	1
Distribution	1

III. EVALUATION DE LA FORMATION

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

Objectifs généraux

Les modules de la « formation de base en français : lecture - écriture - communication - calcul » visent avant tout l'insertion sociale et professionnelle des apprenants. Concrètement, ils permettent aux apprenants d'acquérir les outils du langage (écrit et oral) et du calcul, afin de :

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

La formation ne fait pas l'objet de contraintes en termes de niveau à atteindre en fin de module : Lire et Écrire favorise en effet une approche qui consiste à définir les objectifs de formation en concertation avec les apprenants, sur base de leurs motivations propres et de leur rythme d'apprentissage, dans la perspective d'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. Ce sont de plus les apprenants eux-mêmes qui évaluent la formation qu'ils ont suivie, selon une méthode d'auto-évaluation.

Impacts rapportés par les apprenants bénéficiant du CEP

Les participants ont unanimement relevé des bénéfices liés à la formation, tant dans les apports personnels que professionnels. Certains apprenants mentionnent davantage d'impacts liés à leur vie personnelle (« *Pour moi, c'est plus un avantage personnel car je ne dois ni lire ni écrire beaucoup au travail. Mais dans ma vie privée, ça me sert beaucoup, pour mes papiers par exemple* »), d'autres au contraire abordent les impacts strictement professionnels. La mise en évidence des impacts liés à l'un ou l'autre est fortement liée aux objectifs définis en concertation avec l'apprenant au départ de la formation. Néanmoins, les deux sont étroitement liés. En effet, les apprenants travailleurs ont mentionné dans leurs évaluations l'acquisition de compétences et connaissances générales, applicables non seulement dans leur vie professionnelle, mais aussi utiles dans leur vie privée : confiance en soi, meilleure estime de soi, plus grande autonomie (« *Je suis plus autonome pour les papiers, pour le quotidien.* »), meilleure capacité à s'exprimer oralement et par écrit (« *J'ai répondu à un mail concernant mon déménagement et je gère mieux mon courrier* » ; « *C'est important aussi pour tous les papiers avec le syndicat et l'AWIPH* »), meilleure capacité de lecture (« *Je sais maintenant reconnaître les plaques de direction, lire le Vlan et les publicités* »), développement de la créativité, suivi de la scolarité des enfants (« *Ça me permet aussi de suivre un peu mes enfants à l'école et pour moi c'est important* »), découverte du plaisir de lire et d'apprendre, travail sur la mémoire et la concentration...

En plus de cela, les apprenants notent un impact positif des formations sur leur travail et leur évolution au sein de l'entreprise, notamment en termes de :

- autonomie et assurance ;
« *Maintenant, j'ose donner mon avis, expliquer ce que j'aime, dire ce que j'ai envie, au travail comme à la maison* » ; « *Je suis contente de venir car je me sens plus sûre de moi quand j'arrive au travail et qu'on me demande de faire quelque chose.* »
- confort et facilité à réaliser son travail, à réaliser des opérations où des compétences en lecture-écriture sont nécessaires (étiquetage de produits, utilisation des modes d'emploi, rédaction de petites notes de travail...);
« *Pour compter les panneaux dans mon travail, lire les étiquettes et mettre le nombre. J'ai encore des difficultés mais c'est plus facile qu'avant.* » ; « *Dans l'école où je travaille, je dois remplir les distributeurs de boissons. J'ai plus facile qu'avant car je peux lire. Je peux lire les étiquettes des produits, en tout cas j'essaie et je me débrouille.* » ; « *Aux ateliers, je rédige maintenant moi-même les petites feuilles de tâche* » ; « *J'arrive et je prends le temps de lire les étiquettes sur les produits et je m'en sors.* »
- capacité à comprendre ses droits dans l'entreprise ;
« *Je suis capable de lire et de comprendre ma fiche de paye, les documents qu'on m'envoie.* » ; « *Pour moi, beaucoup de bien et je ne me laisse plus faire, je revendique mes droits, maintenant je me défends, je ne dis pas oui pour tout et tout le temps.* »
- capacité à comprendre les consignes, les règles de travail ;
« *Je peux lire le planning et reconnaître mon nom ainsi que celui des collègues et je sais identifier les produits.* »
- capacité à travailler en groupe ;
« *J'ai appris à dialoguer avec mes collègues* ».
- capacité à soutenir les collègues dans le travail administratif ;
« *Cela m'a apporté beaucoup de choses, je me rends utile à présent. Je n'ai plus honte. Je me débrouille et demande moins d'aide. Je peux aider les autres dans mon travail. Remplir un document pour un collègue par exemple.* »
- capacité à compléter des documents administratifs liés au travail ;
« *Je mets moins de temps à compléter les fiches qui sont sur les panneaux photovoltaïques car on doit noter toutes les réparations qu'on fait dessus* »
- capacité à s'auto évaluer, à développer son esprit critique et à prendre du recul.
« *Je sais m'évaluer et réexpliquer mon travail et mes progrès* »

2. Le CEP - évaluation

Notons tout d'abord que le nombre de personnes ayant eu recours au CEP ces dernières années est allé croissant, pour atteindre en 2012-2013 le nombre le plus élevé depuis que la formation de Lire et Écrire y ouvre le droit.

Tableau : Nombre d'apprenants bénéficiant du CEP au sein de la formation de Lire et Écrire, selon les années

	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Nombre d'apprenants ayant bénéficié du CEP :	14	10	5	4	10	18	25	39

Les personnes ayant bénéficié du CEP en 2012-2013 expliquent avoir été informées de cette possibilité par différentes sources :

- Certains ont été encouragés par leur employeur. On constate à ce propos une augmentation du nombre de travailleurs informés par l'entreprise elle-même de la possibilité de suivre une

formation via le Congé Éducation Payé : sur les 39 travailleurs bénéficiant du CEP, 24 déclarent avoir été informés par leur employeur.

- Pour d'autres, bien que la démarche de formation ait été soutenue par l'employeur, l'information concernant le CEP vient d'ailleurs : l'assistante sociale de l'entreprise, le représentant syndical, un employé de la RH,...
- Plusieurs d'entre eux, enfin, ont été informés par Lire et Écrire.

« Mon amie a vu une publicité chez le médecin et elle a téléphoné pour m'inscrire et quelqu'un de Lire et Écrire m'a parlé du congé éducation ».

L'accès au CEP résulte parfois d'une concertation sociale entre les acteurs concernés :

« Un contact entre l'opérateur, la personne puis l'employeur a permis de conclure cet accord. L'opérateur, sachant le statut travailleur de la personne a pu proposer cette piste. Dans le même temps, la personne chez l'employeur en charge des formations et de la GRH connaissant très bien le système CEP, y a facilité l'accès également. La piste s'est ensuite concrétisée. » ; « sans le syndicat, l'un des apprenants dit sans détour qu'il n'aurait pas entamé ce type de démarche. Le soutien du syndicat s'est effectué d'abord via une information claire et accessible puis en s'interposant entre le travailleur et la direction afin de rappeler le droit de chacun au CEP (sous certaines conditions). »

Lire et Écrire continue de promouvoir une meilleure information des apprenants concernant l'existence et les avantages de ce dispositif. Elle les informe directement via ses formateurs ou agents de guidance, et elle poursuit par ailleurs ses efforts pour développer des partenariats avec les entreprises et représentants syndicaux et les sensibiliser à la problématique de l'illettrisme au travail et aux possibilités qu'offrent le CEP.

Les avantages du CEP

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

La formation permet donc de se former gratuitement à la lecture, à l'écriture ainsi qu'à des aspects plus citoyens. La formation en groupe est motivante pour de nombreux participants : cela permet de créer des liens entre les travailleurs (parfois d'une même entreprise) ; cela permet d'instaurer une relation de confiance entre eux.

La possibilité de suivre une formation de cette façon a pour effet d'augmenter la participation des apprenants et d'augmenter le nombre de participants dès lors qu'ils n'ont plus à rogner sur leur temps libre.

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

Les freins / difficultés

Le nombre de travailleurs ayant recours au CEP pour suivre la formation en alpha de Lire et Écrire reste limité par rapport au nombre d'apprenants travailleurs qui pourraient en bénéficier, bien que certaines Régionales de Lire et Écrire informent systématiquement les travailleurs de la possibilité de se former pendant les heures de travail tout en gardant sa rémunération.

Cela s'explique par diverses raisons. En effet, les travailleurs rapportent notamment que :

- Ils craignent les réactions des collègues ou du chef d'atelier ;
- Ils craignent pour le maintien de leur emploi ;
- Ils ne souhaitent pas révéler leurs difficultés de lecture et d'écriture dans l'entreprise ;
- Ils estiment que leur demande est liée à leur vie privée ils ne font pas de lien entre leur motif d'entrée en formation et leur emploi.

Par ailleurs, les freins / difficultés suivant(e)s sont également mentionnés par les apprenants qui suivent la formation dans le cadre du CEP :

Les difficultés liées à la négociation préalable à la formation sont pointées par plusieurs travailleurs. Par exemple, dans une entreprise, un groupe de formation a été mis en place et l'employeur a lui-même proposé le recours au CEP. Néanmoins, les travailleurs rapportent que le CEP a, dans un premier temps, été refusé à certains qui ont dû négocier pour l'obtenir.

Ensuite, les formations n'ont pas toujours lieu au moment le plus opportun pour apprendre. L'horaire de cours est parfois tardif. Certains participants commencent très tôt le matin et progressivement n'arrivent plus à se concentrer à cause de la fatigue. Par ailleurs, les horaires de travail des apprenants ne sont pas (forcément) flexibles et donc si l'opérateur doit modifier son offre de formation pour une raison quelconque, le travailleur peut difficilement s'adapter.

On peut encore imaginer que les apprenants rencontrent d'autres difficultés pour concilier travail et formation ou temps de travail et temps de formation ; en témoigne le nombre d'abandon en cours de formation (6 personnes sur 39 n'ont pas suivi la formation jusqu'au bout). D'autres facteurs peuvent être à l'origine d'un abandon, comme un licenciement. De plus, le CEP couvre un trop petit volume horaire (120 h maximum) par rapport au temps de l'alphabétisation. Apprendre à lire, écrire, et calculer nécessite beaucoup d'investissement et plus de temps qu'une formation traditionnelle. Au-delà des apprentissages linguistiques, c'est en effet également un processus de reconstruction de l'estime de soi et de restauration identitaire qui est mené dans le cadre d'une formation d'alphabétisation, processus parfois long mais nécessaire à l'appropriation de savoirs.

Enfin, même lorsqu'il y a un accord avec l'employeur pour bénéficier du CEP, certains travailleurs relatent une gêne vis-à-vis notamment des collègues quand ils sont censés récupérer leurs heures. Citons le cas particulier d'un travailleur dont tous les collègues ne sont pas au courant de la démarche de formation, seules sa supérieure hiérarchique et une autre collègue le sont. Par ailleurs, des travailleurs ont une certaine réticence à ne pas prêter les heures de travail : « [...] par acquis de conscience j'essayais de travailler plus les jours où je devais quitter plus tôt pour être à Lire et Ecrire, ce n'est [...] pas mon employeur qui me le demandait. »

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

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