



# S'alphabétiser quand on travaille : pourquoi, pour quoi et comment ?

## Témoignages d'apprenants

*Le groupe alpha travailleurs de Lire et Écrire Liège Huy Waremme,*

*Frédérique Bihet, Serge Delaive,  
Lire et Écrire Liège Huy Waremme*

*France Neuberg, Anne Godenir  
Lire et Écrire en Wallonie*

## Introduction

En juin 2013, une évaluation participative a été menée dans un groupe alpha travailleurs de la Régionale de Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme. Six personnes, travailleurs et apprenants en alphabétisation, ont participé à cette évaluation. Le but était d'**évaluer les impacts** de la formation ou, en d'autres termes, l'apport de l'alphabétisation, en répondant à la question : qu'est-ce que la formation change ou a changé dans ma vie ?

En effet, les personnes en alphabétisation sont les mieux placées pour évaluer les impacts de cette formation, puisque ceux-ci s'observent dans de nombreux domaines de la vie, et sont souvent liés au parcours spécifique de chaque personne. L'objectif de cette participation est aussi **de donner la parole** aux personnes.

L'évaluation participative est par ailleurs l'occasion, tant pour les apprenants que pour les formateurs, **de marquer une pause** et de réfléchir au passé pour prendre des décisions concernant l'avenir<sup>1</sup>.

Dans le but d'appréhender les effets de l'alphabétisation sur la vie des personnes, deux évaluations participatives ont déjà été menées dans des groupes de formation organisés par Lire et Écrire : en 2010 dans le cadre de l'évaluation des politiques d'éducation permanente, plus ou moins 1600 apprenants ont participé à l'évaluation des impacts de leur formation<sup>2</sup> ; en 2012, les impacts des formations en alphabétisation organisées dans le cadre des plans de cohésion sociale en Wallonie ont été évalués par plus ou moins 120 personnes<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Fondation roi Baudouin, *Méthodes participatives. Un guide pour l'utilisateur*. 2006.

<sup>2</sup> Enquête menée par Lire et Écrire et destinée à mesurer l'impact des actions d'alphabétisation sur la vie des personnes dans le cadre de l'évaluation du contrat programme qu'elle a avec la Fédération Wallonie-Bruxelles.

<sup>3</sup> [http://communaute-francaise.lire-et-ecrire.be/images/documents/pdf/analyses2012/compr\\_pcs\\_wallon.pdf](http://communaute-francaise.lire-et-ecrire.be/images/documents/pdf/analyses2012/compr_pcs_wallon.pdf)

## Déroulement de l'évaluation: Qu'est-ce que l'alphabétisation change ou a changé dans ma vie ?

L'évaluation a eu lieu en cours de formation et non à la fin d'un processus de formation. La trame d'animation utilisée se base sur l'outil *Motus*<sup>4</sup>. Les participants choisissent trois images qui expriment, reflètent le mieux pour eux la réponse à la question suivante : « *Qu'est-ce que l'alphabétisation a changé dans ma vie ?* ».

Ils expliquent ensuite à tour de rôle ce que représente pour eux chacune des vignettes choisies par rapport à la question posée. Un des avantages de cet outil, c'est que les impacts mentionnés sont possibles à différents niveaux : *Motus* ne s'attache pas à un thème particulier. Les 315 images utilisées représentent toutes les sphères de la vie avec différentes approches (figuratif, symbolique, ...).

## Travailler et se former en alphabétisation

Six personnes, parmi lesquelles une seule femme, ont participé à l'évaluation. Quatre sont d'origine étrangère – le français n'est pas leur langue maternelle. Les deux autres sont d'origine belge. Travailleurs dans différents secteurs professionnels, ils participent à une formation organisée en soirée.

Une personne (Frédéric) travaille depuis 17 ans comme conducteur de transport. Une autre (Didier) travaille aujourd'hui en tant que manœuvre et effectue des travaux lourds. Deux autres personnes (Ahmed et Khalid) travaillent dans le bâtiment, dont l'un comme ouvrier polyvalent. Soumia est technicienne de surface (engagée en titres-service). Boubacar est ouvrier communal à la ville de Liège.

Les parcours de ces personnes en alphabétisation sont très différents : certains fréquentent les formations organisées par Lire et Écrire depuis peu, d'autres depuis des années. Ce groupe de formation n'est pas nécessairement le premier groupe qu'ils fréquentent.

La **situation** de ces personnes **n'est pas toujours connue** par les collègues et encore moins par les supérieurs hiérarchiques (contremaître, employeur). Un apprenant pense qu'au travail, à part une ou deux personnes, personne n'est au courant de ses difficultés.

« [Au boulot] je ne crois pas qu'ils soient au courant, non, ... à part un ou deux. Mon chef direct ne le sait pas. »<sup>5</sup>

Parfois, un doute plane sur le degré de connaissance de la situation par l'entourage. Certaines personnes, bien qu'elles ne parlent pas de leur situation, pensent que leur entourage est au courant. Cela conduit à des situations du type « *je crois qu'il croit que je ...* ».

« *Peut-être qu'il a déjà entendu quelque chose, mais on n'en parle pas. Pour moi, je crois qu'il croit que je sais me débrouiller.* »

<sup>4</sup> *Motus* est un jeu de communication qui a été développé par l'Atelier de pédagogie sociale « Le Grain » pour dépasser les dysfonctionnements dans la communication, prendre connaissance de la pensée de chaque participant et vérifier la compréhension du contenu d'un message. Pour plus d'informations, voir :

[http://www.legrainasbl.org/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=83&Itemid=93](http://www.legrainasbl.org/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=83&Itemid=93)

<sup>5</sup> Tous les propos ont été retranscrits d'après les notes du rapporteur.

La crainte de révéler leurs difficultés en lecture et en écriture est bien présente : peur des conséquences, peur de la méchanceté. Ces sentiments sont particulièrement perceptibles chez les personnes belges :

*« J'aurais été plus étranger, j'aurais eu moins peur de dire [...] tu vois, moi je suis Belge, il faut que j'assure. Moi c'est le truc qui me bloque le plus ».*

Dans le cadre du travail, certains mettent en place des **stratégies de contournement/d'évitement** pour dissimuler leurs difficultés. Alors qu'en formation, un apprenant utilise de plus en plus l'écrit, dans le cadre du travail, il n'ose pas. Quand cela est nécessaire, il demande à un collègue d'écrire à sa place.

En dehors du cadre du travail, deux apprenants sont aidés par leur conjoint pour certains actes de la vie quotidienne, comme les paiements à la banque. Par ailleurs, ces deux personnes demandent également de l'aide au niveau de l'apprentissage, pour leur réexpliquer des règles.

*« C'est pratique, une femme qui sait écrire à la maison. Elle est pratiquement incollable sur l'orthographe et tout cela c'est magnifique. C'est elle qui m'a aidé au niveau des quelques règles que je n'avais pas compris ici. C'est bien d'avoir un support ainsi à la maison. »*

Cependant, l'aide de personnes ressources a ses limites et les personnes sachant lire et écrire ne savent pas toujours expliquer comment elles ont appris ou donner des conseils.

*« Quand je demande à ma femme un truc sur le français, elle me répond ; « moi j'ai appris à l'école, mais je ne saurais pas t'expliquer [...] comment ». Elle me dit : « pour moi dans ma tête, cela coule de source ; à l'école on m'a appris, mais j'ai oublié comment j'ai appris... C'est comme rouler en vélo, apprendre à marcher, à parler, on ne se souvient pas... » »*

## Le premier pas...

Le premier pas pour ces personnes a été l'entrée en formation. Ce pas semble plus difficile à franchir pour les apprenants belges. Le tabou lié à la révélation de la situation est très fort. Pour les personnes d'origine étrangère n'ayant pas la maîtrise du français, bien que le tabou opère également dans la vie professionnelle, l'entrée en formation semble plus légitime.

*« J'avais un peu peur qu'on me dise : c'est réservé aux gens qui sont étrangers et qui ne connaissent pas la langue, qui ont vraiment un besoin par rapport à ça » ; « J'étais un peu [...] gêné parce qu'il y a un peu beaucoup d'étrangers. Il y en a beaucoup qui m'ont déjà dit : comment cela se fait, t'es Belge, tu ne sais pas lire ni écrire ? »*

## Les objectifs...

Trois motivations principales ont été mentionnées par les personnes à l'entrée en formation : **le désir d'autonomie, l'évolution professionnelle et l'accès aux soins de santé.**

Frédéric ne voulait plus faire sans cesse appel à sa femme pour l'aider à rédiger des messages. Les motivations de Boubacar étaient à la fois privées (désir d'autonomie) et professionnelles. D'une part, il souhaitait lire son courrier et faire ses démarches administratives seul. D'autre part, suite à un test

passé pour pouvoir intégrer une Entreprise de Formation par le Travail (EFT), on lui a conseillé de suivre des cours de français, ce qu'il a fait. Après quelques mois de formation, il a pu repasser le test dans l'EFT et l'a cette fois réussi.

Deux personnes ont exprimé la nécessité de savoir lire et écrire dans le cadre du travail. Ahmed, qui travaille dans le bâtiment, doit être en mesure de calculer le nombre de rouleaux de papiers peints et la quantité de colle nécessaires pour tapisser une pièce. Lors de l'entrée en formation, Didier a indiqué que l'écriture le bloquait au niveau de l'évolution de sa carrière. À un niveau plus personnel, Didier, lui, aimerait se sentir en confiance quand il écrit.

« J'aimerais arriver à écrire toute une page [...] sans devoir ouvrir un dictionnaire, [...] pouvoir étaler sur la feuille ce que je pense. »

La motivation de Soumia était, quant à elle, d'être capable de communiquer avec son médecin.

« La première chose que moi j'ai fait ... une formation en français parce que je pensais : comme je suis enceinte, comment je fais après, avec le docteur, la maladie. J'ai peur parce que je suis enceinte. [...] Je suis stressée pour ça. La première chose avec laquelle j'ai stressé, c'est la santé. Une fois, je suis partie voir le docteur, ... je suis malade, je ne sais pas comment je vais dire ce qu'il y a. Je cherchais un dictionnaire, j'ai cherché internet, j'ai écrit ce qu'il y a. »

Les personnes sont conscientes que pour atteindre leurs objectifs, cela prendra du temps.

« Je ne me suis pas mis de limite dans l'espérance qu'on ne me dise pas 'Voilà c'est fini pour toi' ;  
« On espère d'arriver un jour, même si c'est lent. On voudrait bien que le lendemain tout est déjà dans la tête, on voudrait bien, ... on sait que c'est beaucoup de travail [...] »

## Les impacts de la formation

Les impacts mentionnés par les participants à l'évaluation peuvent être classés en trois grandes catégories selon qu'ils se rapportent à la vie professionnelle, à la vie privée ou aux deux.



## Commençons par les impacts au niveau professionnel

Six impacts ont été mentionnés au niveau professionnel : deux concernent la communication au travail, deux sont liés aux compétences professionnelles et deux autres aux évolutions dans le travail.

### La communication au travail

Ahmed, qui travaille dans le bâtiment, dit qu'il peut aujourd'hui communiquer avec l'équipe, avec les clients.

*« J'ai besoin de la langue dans mon métier, ... avec l'équipe. Nous, on travaille chez les particuliers, c'est important, c'est très important. »*

Pour Soumia aussi, la communication avec le client est importante dans son métier, et la formation permet de mieux répondre aux exigences de sa fonction.

*« Moi j'ai besoin parce que parfois le message..., j'ai laissé un message ou je lire un message parfois, moi, ok je lire, mais j'ai pas compris la phrase comme il faut. Parfois quand je écrire, je fais des fautes, j'ai besoin de dictées. Je travailler chez particulier, je laisser parfois un petit mot ou je lire un petit mot. En général les personnes ne sont pas là. »*

### Les compétences pour effectuer des tâches

L'accès à la lecture et à l'écriture permet à Ahmed de lire les modes d'emploi et à Frédéric de tenir un tableau de bord pour son patron.

Ahmed - *« J'ai besoin de la lecture et de l'écriture dans mon métier, parfois je dois écrire un petit mot même lire aussi parce que on travaille comme polyvalent, on fait tout, par exemple la peinture, on doit lire les modes d'emploi, même la colle par exemple pour faire les mélanges, même les papiers peints. Tu sais, on doit aussi lire les papiers peints parce qu'il y a beaucoup de modèles, plusieurs modèles. »*

Frédéric - *« [...] maintenant quand je vais faire le plein de la camionnette, il faut marquer les kilomètres, la station, le numéro de la station, le nombre de litres que j'ai mis. Avant de marquer tout ça, il faut le lire pour savoir qui et quoi. Maintenant, ça va, je sais marquer les kilomètres, je sais ce que c'est. Je tape les kilomètres qu'il faut, après pour taper le compte, le numéro de compte pour tout ça, il faut savoir lire. »*

### Les évolutions dans le travail

La formation a ouvert des perspectives au niveau professionnel ou a permis aux apprenants d'évoluer dans leur travail. C'est notamment le cas de Frédéric :

*« Mon chef me donne des responsabilités : prendre une camionnette et gérer une espèce de carnet de bord (kilométrage, pleins d'essence avec carte fuel) [...] ».*

Depuis qu'il vient en formation, Didier a des projets de formation professionnelle.

« Depuis que je suis ici, je me mets un peu plus à rêver et à espérer de pouvoir faire quelque chose un jour, une formation pour pouvoir avancer dans mon boulot et tout ça ».

La formation a été l'occasion pour Frédéric de passer son permis de conduire, ce qui lui a valu une promotion dans le cadre de son travail.

« [...] j'ai passé mon permis ... Quand j'étais pas ici, je ne savais pas du tout lire ni écrire, pas du tout. C'est à la longue, quand je suis venu. Grâce à cela, cela m'a donné un peu plus de courage. J'ai appris le CV [Curriculum vitae], je l'ai fait avec l'ordi [...] et après, le permis, je l'ai passé deux fois et après la 3<sup>e</sup> fois, je l'ai réussi, puis je l'ai passé pour rouler et je l'ai eu d'un coup. »

## Poursuivons avec les impacts liés à la vie privée

Les impacts strictement liés à la vie privée, mentionnés par les six personnes, opèrent à trois niveaux :

### La communication dans la vie privée<sup>6</sup>

Les personnes disent qu'elles n'osent pas toujours entrer en communication.

« J'écris juste des messages de temps en temps à ma compagne, mais pas aux autres. Je fais tellement de fautes ... »

« Le problème, c'est que personne ne parle avec moi parce que je ne comprends pas. Je ne connais pas le français. »

Cette réticence est due à un manque de confiance. Trois apprenants ont mentionné le fait que maintenant, ils osent écrire des messages aux autres. Ils osent entrer en communication (via l'écrit, via l'oral) et utilisent différents canaux (le téléphone, les messageries écrites, Skype).

### Savoir qu'on va être compris est vraiment important.

« [...] Il y a longtemps d'ici, j'ai écrit à ma femme un message. Elle m'a compris, mais après je lui ai redemandé pour voir si c'était juste. Bin non, c'était pas juste du tout. [...] Elle m'a remis ça sur une feuille et après, je l'ai relu. C'est vrai que j'ai quand même fait beaucoup de fautes, mais elle m'avait compris. »

« J'ai plus facile d'envoyer un message [...] je sais que je suis compris. »

**Savoir qu'on va comprendre ce qui est dit est également important** avec la possibilité, aujourd'hui pour certains, de demander une clarification de l'information :

---

<sup>6</sup> Les impacts au niveau de la communication sont également une catégorie d'impacts liés à la vie professionnelle. Ne sont repris ici que les impacts où il est question de relations familiales et avec les amis ou de communications établies dans un but administratif.

« [...] maintenant [...] même si c'est au téléphone, [...] je comprends ce qu'il dit. Si je ne comprends pas, je sais aussi comment je vais demander pour me faire comprendre [...] maintenant, moi je dis : Excusez-moi Madame, je comprends pas bien le français, expliquez-moi [...] elle m'explique, je comprends, je vois directement mon rendez-vous. »

### **L'autonomie dans les démarches administratives<sup>7</sup>**

La formation en alphabétisation a permis aux apprenants d'acquérir **plus d'autonomie**. En effet, pour toute une série de tâches, ils étaient dépendants des autres et peuvent à présent les accomplir seuls. Ce gain en autonomie faisait partie des objectifs que s'étaient fixés certains apprenants lors de l'entrée en formation.

Par exemple, au niveau des démarches administratives :

« Avant [...] je ne savais pas lire et écrire du tout. J'avais de gros problème avec ça : tous les jours, je reçois des courriers à la maison souvent, je ne comprends pas les courriers, je demande des gens qui vont me dire comme ça. Depuis que je suis là (en formation), j'ai multiplié les efforts [...] je peux lire mon courrier tranquillement sans demander quelqu'un d'autre, une autre personne. Maintenant tout le courrier que je reçois chez moi à la maison, je lis tranquillement, je comprends, je fais même moi-même les démarches administratives sans problème. »

« Je parle le français avec un ami pour apprendre... pour pouvoir aller au magasin, acheter quelque chose, aller au bureau, au syndicat, partout, sans avoir besoin de quelqu'un. »

« Il y a beaucoup de choses à lire et écrire, comme les factures, je ne sais pas comment faire. Alors je cherche quelqu'un pour m'aider et ça c'est un problème. »

Dans les opérations bancaires (virements et retrait d'argent) :

« Avant je ne savais pas sortir l'argent de la banque [...]. Comment je vais faire tout ça, les virements pour payer mon loyer, mes factures... Je demandais à un ami de me montrer. Maintenant je commence à lire, et je tape aussi. L'écran s'affiche, l'écriture qui s'affiche, je lire. Je sais sur quel bouton appuyer pour faire les virements ou même si le virement n'est pas reçu, le message qu'on me donne, en disant Fais ça comme ça, je regarde, c'est fait, il n'y a pas de problème. »

### **La possibilité de suivre la scolarité des enfants**

Un apprenant a mentionné les effets positifs de la formation par rapport au suivi de la scolarité de ses enfants.

« Le soir, je regarde avec la petite, deux ou trois trucs [...], elle a sorti une feuille d'examen, on va essayer de voir cela ensemble [...] »

### **L'accès aux loisirs et à la culture**

Depuis qu'il vient à Lire et Écrire, Didier s'est remis à la lecture. Et Boubacar est allé à la bibliothèque. La formation leur a donc ouvert un accès aux activités culturelles.

---

<sup>7</sup> Ne sont mentionnés ici que les impacts liés à la vie privée. Les impacts linguistiques – meilleures compétences en lecture et en écriture – sont des impacts qui touchent tant la vie privée que la vie professionnelle.

## Pour terminer avec les impacts transversaux

Au niveau des impacts qui touchent tant la vie privée que la vie professionnelle, deux grandes catégories se dégagent : la confiance et les progrès dans la connaissance de la langue.

### Ne plus vivre avec un sentiment de peur permanent

La restauration de la confiance en soi est un impact essentiel. Les mots en lien avec le manque de confiance et la reprise de confiance sont très fréquents. Les mots « oser », « peur », « crainte », « confiance », etc. sont cités à de multiples reprises.

Plusieurs peurs ressenties par les apprenants avant l'entrée en formation ont été mentionnées lors de l'évaluation.

- La peur de ne pas pouvoir faire face à des situations inconnues

*« [...] si tu ne comprends pas bien, il ne faut pas aller plus loin parce que tu ne sais pas, s'il y a un problème, comment tu vas revenir. »*

- La peur des écrans

*« J'avais peur avant, face aux machines (self banking), maintenant je comprends les messages que l'appareil me renvoie. » ;*

*« [...] Avant je ne savais pas le lire, j'étais devant la machine et je ne savais pas quoi. C'était un truc qui me faisait transpirer à mort. Déjà la première fois quand [mon patron] m'a montré comment il fallait faire, j'avais peur, devant le truc je vais oublier. »*

- La peur que les autres prennent conscience de leurs limites

*« Je n'aurais jamais osé prendre un bic en main de peur qu'on me dise : Tiens écris ça. »*

- La peur de ne pouvoir réagir face à certaines situations

*« J'ai peur ? Comme mon ami n'a pas à la maison, ... Qu'est-ce que je fais avec le docteur ? Qu'est-ce que je fais avec le petit ? »*

- La peur du ridicule

*« [À l'extérieur,] c'est plus stressant. Les formateurs, eux, ils savent à quel niveau on se trouve ; à l'extérieur, on a peur du ridicule. »*

- La peur du blocage

*« Des fois, [...] je vais chercher un sandwich. Je vais arriver, je vais commencer à les lire et quand la femme va me demander ce que je veux, je vais regarder le truc, ... et je suis bloqué, c'est fini. Et je*



*sais lire et ça, c'est énervant. Et pourtant je l'ai su, le lire, et quand la femme demande et bien, c'est fini, j'ai un blocage. Je ne sais pas pourquoi c'est terminé et c'est bizarre, c'est vraiment un blocage. Et t'as les gens derrière toi, t'as chaud, tu t'en vas presque en courant. »*

## **Et reprendre confiance**

*« On est déjà en confiance quand on vient ici : il suffit d'un petit signe, les formateurs vous êtes là chaque fois, cela se passe toujours bien. »*

Ce qui les a aidés à surpasser leurs peurs, c'est notamment de prendre conscience de leurs capacités.

*« [Ce qui m'a donné confiance en moi], c'est de savoir vraiment, de me dire : c'est facile d'arriver devant la feuille et, hop, d'écrire et voilà. Si je sais faire cela sans problème, le reste cela va suivre. [...] je crois que c'est à la longue si je commence à écrire facilement sans réfléchir. »*

C'est aussi le fait de s'être senti valorisé.

*« Il y a des gens qui me disent Oh tu parles bien maintenant. »*

*« Il y a des gens qui disent Oh tu parles mieux. Y a des gens qui disent ça. Y a des gens qui disent Vous ne parlez pas bien le français, y a des gens qui disent : Vous parlez bien le français ! »*

La formation en alphabétisation permet de mettre en valeur certaines compétences qu'ils avaient déjà, d'en améliorer d'autres et de remplacer les stratégies d'évitement, par des demandes d'aide, d'appui. Les personnes quittent leur sentiment de peur et osent demander des explications supplémentaires.

*« S'il y a un souci, je me rectifie et ça passe » ; « si je ne comprends pas quelque chose, je dis Oh Monsieur Madame, ça je n'arrive pas à comprendre, aidez-moi, parce que je n'ai pas beaucoup de niveau en français » ; « au téléphone [...] moi je dis : Excusez-moi Madame, je comprends pas bien le français, expliquez-moi [...] »*

Ces évolutions au niveau de la confiance ont une influence sur l'estime de soi et permettent la sortie de l'isolement.

*« C'est assez récent. Avant, jamais je n'en parlais pas. Jamais [...] j'essayais de le cacher le mieux possible. »*

## **Des progrès dans la connaissance de la langue**

De manière générale, les impacts au niveau purement linguistique sont ceux qui ont été le plus mis en évidence lors de l'évaluation, et plus particulièrement ceux concernant les compétences linguistiques.

*« [...] grâce à ici, je me débrouille un peu en écriture »*

« J'apprends beaucoup de choses : j'ai des difficultés pour parler maintenant ça va, je parle un peu, j'ai amélioré aussi lire et écrire. » ; « Les conjugaisons, oui, c'est plus facile maintenant. »

« J'apprends à communiquer les phrases, à communiquer des mots. »

Outre ces savoirs de base, d'autres compétences sont citées par les participants, utiles tant dans la vie privée que dans la vie professionnelle. Par exemple, Boubacar est aujourd'hui capable de trouver son chemin et d'utiliser un ordinateur.

« Quand j'arrive [...] il y a beaucoup de bureaux, je regarde chaque bureau, c'est ça c'est ça c'est ça, je lis si c'est le CPAS, si c'est le Forem, si c'est le bureau des passeports, je connais maintenant, je tape sur le chemin directement. »

« [...] je sais maintenant lire quand je vois un bâtiment, je sais lire [...] si c'est une banque ou une école ou quelque chose comme cela. »

## L'organisation de la formation

### Hétérogénéité du groupe : une possibilité d'entraide

Le groupe de formation est hétérogène à tous les niveaux : en termes d'origines, de parcours scolaires, de compétences acquises avant l'entrée en formation. Il y a, par exemple, un apprenant débutant à l'oral et, d'autre part, un apprenant belge pour qui le deuxième degré est accessible. Un apprenant utilise des outils tels que le dictionnaire, un autre est uniquement capable de reconnaître certains mots écrits à ce stade-ci de sa formation. Certains viennent en formation pour améliorer leurs compétences orales, d'autres pour travailler l'écrit. Les apprenants dont le français n'est pas la langue maternelle font des analogies avec d'autres langues : une personne avec l'anglais, une autre avec l'italien.

Les participants sont unanimes : **l'apprentissage se fait grâce aux autres, avec les autres.** Dans le groupe de formation, les apprenants ont des niveaux très différents. Pour les plus avancés, aider les personnes qui ont un niveau moindre leur permet de confirmer leurs acquis. Et pour les plus débutants, le fait d'être en contact avec des personnes qui ont un meilleur niveau qu'eux les motive.

« On s'imagine atteindre le niveau de celui qui est au-dessus de nous. »

« Les différents niveaux, c'est chouette, car on peut s'aider ... Par exemple ici, il y a des gens qui parlent mieux que d'autres et à mesure que nous restons ensemble, il y a des choses que moi je comprends mieux. Si on reste tous ensemble, ça va aller mieux. »

« Quand moi je sais pas, celui à côté de moi, je lui demande et, lui, il sait peut-être ; on s'aide entre nous [...] »

Les apprenants belges se sentent valorisés, se rendent compte qu'il y a des choses qu'ils savent et reprennent ainsi confiance en eux.

« [...] des fois, on revoit des choses et on se rend compte qu'il y a deux ou trois trucs qu'on avait perdus en chemin ; cela fait du bien d'avoir un cours facile et de se dire chouette, maintenant j'y arrive. » ;

« Quand j'aide K., cela me fait plaisir de me dire que maintenant je sais lire ce mot-là et quand j'étais au début comme lui [...] je ne savais pas le lire ... maintenant je sais que j'ai fait des progrès mais je voudrais avoir encore plus. » ;

« Et puis des fois, l'explication d'un autre, c'est parfois plus logique. Ce que l'autre dit ... Tout est complémentaire. »

## Horaire

Les apprenants qui ont participé à l'évaluation participative suivent la formation en soirée, en dehors du cadre de leur contrat de travail. Les formations ont lieu les lundis et mardis. Tous les apprenants sont satisfaits de cet horaire de formation : cela leur permet de consacrer le début de la semaine à cela et le reste de la semaine à d'autres choses. Certains apprenants ne participent toutefois aux formations qu'un des deux jours. Certaines personnes déplorent le nombre d'heures insuffisants pour atteindre leurs objectifs en un laps de temps raisonnable. Toutefois, même si ces personnes avaient la possibilité de suivre plus d'heures de formation par semaine, elles ne trouveraient pas nécessairement le temps de le faire.

Les apprenants ont conscience que le temps de formation n'est pas suffisant pour atteindre leurs objectifs, mais qu'il est nécessaire d'avoir du temps pour l'apprentissage hors des formations.

« On sait que c'est beaucoup de travail et ce n'est pas [...] avec des [...] 4 heures par semaine... [...] j'essaie tout doucement d'ouvrir un cahier. J'ai envie d'avancer [...] ».

Ce temps est néanmoins difficile à trouver, à cause du travail, de la vie de famille.

« C'est pour cela qu'il faut encore travailler chez nous et des fois, ce n'est pas évident, il y a les enfants, tondre la pelouse, des fois, je vais faire du sport, du vélo. C'est pas évident, le soir, on n'a pas envie. Quand je rentre, j'aide ma femme, on préparer à manger à deux, le petit va dans son bain, il est vite 8 heures qu'on n'a rien vu. On a juste qu'une envie à 8 heures : d'être devant la TV pendant une heure ou deux. »

## Méthodologie

Le groupe de formation est animé par deux formateurs différents. Les formateurs précisent qu'il est impossible de faire le lien entre les activités d'une soirée à l'autre (que ce soit du lundi au mardi ou du lundi au lundi suivant). Ils ont déjà essayé de travailler ensemble, de poursuivre les activités commencées la veille ... Toutefois, le manque de régularité empêche de mener ce travail en continu.

Les apprenants ont finalement eux-mêmes demandé que la matière soit scindée : qu'un des cours porte sur l'oral et que l'autre porte sur l'écrit. Pour sélectionner les contenus de formation, les formateurs se basent notamment sur les demandes particulières (exemple : avoir plus de vocabulaire, pouvoir écrire des mots, comprendre certaines subtilités de la langue, etc.). Tous les apprenants formulent des demandes : ils sont conscients de ce qui leur manque.

L'hétérogénéité du groupe et les variations dans la participation conduisent à une approche très naturelle de l'apprentissage, peu formalisée. Chaque participant arrive avec ses représentations sur les méthodes d'apprentissage. Soumia, par exemple, aurait souhaité quelque chose de plus scolaire. Pour d'autres, ça s'est tellement mal passé à l'école qu'ils sont satisfaits que l'approche soit différente ici.

« J'ai remarqué, quand j'étais à l'école, nous - ceux qui ne voulaient pas apprendre, on n'était vraiment à l'arrière : t'as rien fait et bien tant pis. [...] C'est dommage que dans les écoles, les

*personnes qui ont plus difficile, on les met comme cela à l'arrière, qu'on avance et que même à l'époque de maintenant, ça existe toujours des trucs comme ça, ça je trouve cela malheureux qu'on n'aide pas fort les gens qui ont des problèmes. »*

*« Moi, je me rappelle que ma prof de français, elle venait avec l'examen de fin d'année et elle disait Non toi cela ne sert à rien, tu ne ramasseras même pas les poubelles, il faudra passer des examens pour ça. »*

## Conclusions

Le recueil de témoignages présentés dans cet article permet d'entrevoir une fois de plus à quel point l'alphabétisation est un processus complexe, qui touche à la fois à la vie professionnelle et à la vie privée, qui met en jeu des questions d'apprentissage, mais aussi d'estime de soi, de confiance, qui améliore la vie dans des dimensions très concrètes (comme l'orientation en rue par exemple) comme sur un plan plus essentiels (la communication avec les autres).

Ces éléments ne peuvent être hiérarchisés ou priorisés. Ils apparaissent dans l'espace de formation au gré de ce que les personnes y amènent. La démarche relativement informelle d'apprentissage, le groupe hétérogène, les attentes différentes créent une situation ouverte, où chacun amène ce qui lui importe le plus.

On retrouve dans ces témoignages les problèmes spécifiques aux personnes ayant fait leur scolarité en Belgique : souvenirs de l'école qui invalident les possibilités d'apprendre, reconnaissance des besoins légitimes des personnes d'origine étrangère en matière d'apprentissage de la langue et pas de leurs propres besoins, peur d'être jugé, critiqué. Ces problèmes apparaissent tant dans la sphère professionnelle que dans la sphère privée.

Manifestement, les personnes parlent peu de leurs difficultés dans la sphère professionnelle. Le doute persiste : « je crois qu'il croit que je me débrouille ». Cette incertitude quant à ce que l'autre pense ou sait génère sans doute des zones d'insécurité chez les travailleurs. Cette question qui n'a pas été abordée dans le cadre de cette évaluation mériterait certainement davantage de réflexion.