



**Lire et Écrire**  
**Wallonie**

**Convention pluriannuelle 2011-2013 entre la Région wallonne et Lire et Écrire en Wallonie visant les actions de sensibilisation, détection et formation, ainsi que les actions dans le domaine de l'action sociale et l'alphabétisation des travailleurs**

**Rapport d'activités 2012**

# Table des matières

<b>Table des matières .....</b>	<b>1</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>2</b>
Lire et Écrire .....	2
L'alphabétisation en Région wallonne.....	3
Objectif et contenu du rapport d'activités .....	3
<b>PARTIE I : Actions réalisées en 2012 – synthèse et focus sur des actions spécifiques .....</b>	<b>4</b>
1.1. Les 4 objectifs de la Convention RW alpha 2011-2013 – synthèse des actions menées en 2012.....	4
1.2. Focus sur des actions concrètes réalisées par les 8 Régionales en 2012 .....	16
<b>PARTIE II : Constats et enjeux traversant les actions d'alphabétisation – sur base de l'analyse des focus 2012.....</b>	<b>41</b>
2.1. La visibilité de l'illettrisme et de la demande de formation en alpha.....	41
2.2. L'alphabétisation au carrefour d'un faisceau de politiques publiques.....	42
2.3. Diversité des contextes et coordination des actions par territoire .....	43
2.4. Diversité et interdépendance des champs d'actions d'alphabétisation .....	44
2.5. Diversité des situations de vie et adaptation des dispositifs .....	45
2.6. L'évaluation des actions d'alphabétisation .....	48
<b>Conclusion .....</b>	<b>49</b>

## Introduction

### Lire et Écrire

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

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

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

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



Celles-ci constituent des entités autonomes dotées chacune d'un conseil d'administration propre et d'un plan d'actions adapté au contexte dans lequel elles mènent respectivement leurs actions ; toutefois, partageant des valeurs et objectifs communs, tels que formulés ci-avant, les Régionales mènent leurs actions dans le cadre de stratégies et positions coordonnées, et partagent une série de projets communs.

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

## L'alphabétisation en Région wallonne

Comme dans le reste de l'Europe, l'illettrisme en Région wallonne est une réalité persistante : on estime à 10 % 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.

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

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

## Objectif et contenu du rapport d'activités

Dans la perspective d'une politique coordonnée permettant d'aborder la question de l'alphabétisation de manière globale, cohérente et sous tous ses aspects, Lire et Écrire en Wallonie a conclu pour la période 2011-2013 une Convention pluriannuelle et transversale avec la Région wallonne, représentée par le Ministre de l'Emploi et de la Formation professionnelle et la Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances.

Cette Convention, que nous désignons communément par « Convention RW alpha 2011-2013 », fait l'objet du présent rapport. Celui-ci constitue le résultat d'un travail d'état des lieux et d'évaluation des actions réalisées dans le cadre de la Convention en 2012, par les entités wallonnes de Lire et Écrire. Il est basé sur des données et éléments d'analyse récoltés via :

- la base de données 2012 relative aux apprenants en formation chez Lire et Écrire,
- les tableaux de bord 2012 liés à la Convention,
- et des entretiens menés par la coordination wallonne avec les équipes des 8 Régionales dans le courant des mois de mars et avril 2013, sur base d'un canevas d'animation commun (permettant le recueil de données sur les actions menées et l'évaluation collective de ces actions).

Le rapport se structure en deux parties :

- La première partie présente une synthèse globale des actions menées par rapport à chacun des 4 objectifs de la Convention, ainsi qu'un zoom plus approfondi, par Régionale, sur un type d'action menée en 2012 – qu'on a désignés « focus ». Ces focus permettent de donner des exemples concrets des actions mises en œuvre, mettant en lumière la diversité de ces actions et l'influence des données contextuelles dans le cadre desquelles chaque Régionale opère sur les choix des priorités qui sont posés.
- La seconde partie présente un regard analytique sur ces actions, en mettant spécifiquement en lumière les enjeux qui ont traversé les actions de l'ensemble des entités wallonnes de Lire et Écrire en 2012, en lien avec les différents champs couverts par la Convention RW alpha 2011-2013, et de manière générale, l'ensemble des politiques et dispositifs de financement dans lesquels s'inscrivent les actions d'alphabétisation. En regard de chacun des enjeux soulevés, est formulée une série de recommandations adressées aux pouvoirs publics.

## **PARTIE I : Actions réalisées en 2012 – synthèse et focus sur des actions spécifiques**

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

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

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

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

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

Dans la première section de cette partie, nous rappelons les finalités qui sous-tendent chacun des 4 objectifs, et présentons de manière synthétique les actions qui ont été réalisées dans ce cadre en 2012.

La section suivante présente plus en détails un type d'action par Régionale, sous forme de « focus », dans le but d'illustrer la diversité des actions menées et l'importance des variables contextuelles propres aux différents territoires couverts par les Régionales dans le choix des stratégies mises en place et la mise en œuvre des actions. Les contextes dans lesquels les Régionales déclinent leurs actions diffèrent en effet considérablement, ce qui explique pourquoi elles ne mènent pas des actions standardisées mais ont bien développé des priorités tenant compte du bassin socioéconomique et de ses impacts sur les populations, ainsi que de l'offre de formation en alphabétisation déjà développée sur le territoire.

### **1.1. Les 4 objectifs de la Convention RW alpha 2011-2013 – synthèse des actions menées en 2012**

#### **OBJECTIF 1**

Dans le cadre du premier objectif de la Convention, les Régionales et la coordination wallonnes de Lire et Écrire ont continué, en 2012, de mener des actions de sensibilisation auprès du grand public, des personnes en difficultés de lecture et écriture, et de l'ensemble des acteurs de différents secteurs, susceptibles d'être en contact ou en lien avec ces personnes. Le travail de sensibilisation reste en effet crucial à mener, au vu de paramètres persistants tels que les tabous et la honte par rapport à l'illettrisme ; la méconnaissance de la problématique et des moyens de l'identifier ; et le dénuement quant à la manière d'orienter ces personnes et d'améliorer leur prise en compte dans les différents contextes dans lesquels elles évoluent. Compte tenu de ces éléments, les actions de sensibilisation visent principalement :

- la prise de conscience et le changement de regard, par le grand public mais aussi par les différents acteurs de notre société, par rapport à la réalité de l'illettrisme et aux actions possibles ;
- l'émergence de collaborations indispensables à une meilleure prise en compte des personnes en difficultés de lecture et d'écriture, et à une lutte efficace pour le droit à une alphabétisation de qualité pour tous et proche de tous ;
- et la création de nouvelles initiatives d'alphabétisation.

Notons que la question de la sensibilisation et des partenariats est transversale aux actions de Lire et Écrire. Elle se retrouve donc également dans les objectifs 3 et 4 de la Convention, visant respectivement les publics en (ré)affiliation sociale et les travailleurs<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> En concertation avec le comité d'accompagnement de la convention, l'objectif 2 précédemment intitulé « Développement de la détection de l'analphabétisme et émergence de la demande » a été reformulé afin de recouvrir l'ensemble des démarches et procédures relatives à l'accueil et l'orientation des personnes, qui contribuent à développer une meilleure connaissance des publics de l'alphabétisation et à l'objectif de visibilité de l'illettrisme.

Il faut par ailleurs préciser que les plans d'action territoriaux auxquels il est fait référence dans l'objectif, tel qu'il est formulé dans la Convention, n'ont pas été mis en place, à défaut des moyens nécessaires qui devaient être alloués à leur développement et à leur gestion. Lire et Écrire n'a donc pu développer d'action dans ce cadre spécifique, excepté en maintenant son plaidoyer pour la mise en place de tels dispositifs. Ce plaidoyer s'appuie aujourd'hui, comme nous l'approfondissons plus loin, sur le projet des bassins de vie qui se précise peu à peu, et qui pourrait constituer une opportunité de concrétiser les objectifs de coordination territoriale en matière d'alpha.

En 2012, l'ensemble des objectifs opérationnels liés au premier objectif de la Convention ont été poursuivis dans le cadre des actions menées.

### **Actions menées par les Régionales**

On comptabilise, pour les 8 Régionales, un total de 138 actions qui se sont déclinées en 1605 activités visant 1018 partenaires<sup>4</sup>. Ceux-ci provenaient des secteurs social, culturel, politique, de l'insertion socioprofessionnelle, de la santé, du monde du travail, de l'éducation, et des autorités publiques.

La majorité des activités (56%) ont été liées au développement ou au maintien des réseaux de partenaires à échelle locale (quartiers, communes – notamment dans le cadre des Plans de cohésion sociale (PCS)) ou territoriale plus large (province, sous-région couvrant plusieurs communes, ...), via la participation ou l'animation de plateformes partenariales. Les autres activités ont consisté en des séances d'information, de sensibilisation ou de formation concernant les questions liées à l'illettrisme (17%), ou en actions de promotion dans le cadre d'événements plus larges tels que des salons ou événements publics locaux et régionaux (9%).

Les activités de sensibilisation et partenariats ont été mises en œuvre dans 108 communes wallonnes. La couverture territoriale effective est toutefois plus large, puisque plusieurs activités ont été menées avec des organismes qui touchent plusieurs communes (ex. : CSEF, Maisons de l'emploi, etc). Il est donc probable que ces activités aient un impact sur davantage de communes que celles où elles ont été directement menées. De même, les campagnes d'affichage ou activités de sensibilisation menées auprès d'un large public ont probablement eu un rayonnement plus important que les seules communes où elles ont été mises sur pied, pourvu qu'elles aient touché des habitants de communes voisines.

Les focus sur les actions menées par les 8 Régionales, présentés dans la section suivante, donnent un aperçu concret des actions de sensibilisation et développement partenarial qui ont été mises en œuvre en 2012.

### **Actions menées au niveau de la coordination wallonne**

Au niveau de la coordination wallonne, les actions menées dans le cadre de l'objectif 1<sup>5</sup> ont plutôt été de l'ordre du plaidoyer politique et la production et la diffusion d'analyses sur les pratiques et les problématiques liées à l'illettrisme<sup>6</sup>.

De manière générale, la coordination wallonne a maintenu des actions partenariales vis-à-vis de divers acteurs associatifs, politiques, et de l'administration. Elle a ainsi rencontré à plusieurs reprises la DiCS, dans le cadre de l'évaluation des PCS réalisée par l'association en 2012. Trois années après le lancement du dispositif, les Régionales et la coordination wallonnes de Lire et Écrire ont en effet décidé de mener une évaluation du dispositif et des actions menées par Lire et Écrire dans ce cadre, parallèlement à l'évaluation menée par la DiCS. Les résultats de cette évaluation ont été présentés sous la forme d'un rapport

---

<sup>3</sup> L'objectif 3 comprend en effet un volet lié à la construction de *partenariats avec les acteurs et opérateurs de l'insertion sociale en vue de découpler les moyens et modes de sensibilisation et de formation des publics en (ré)affiliation sociale (objectif 3.2)* ; tandis que l'objectif 4 comprend un volet lié à la *recherche, en coopération avec les fonds sectoriels et les partenaires sociaux, des conditions nécessaires à l'expression par les travailleurs de leurs difficultés en matière d'alphabétisation ainsi qu'à l'adaptation des modes et moyens de formation (objectif 4.1)*.

<sup>4</sup> Cfr. tableau de bord de la Convention pour l'année 2012 – actions réalisées dans le cadre des objectifs 1.7., 1.8., 1.9., 1.10., 1.11., 1.12. et 3.2. (Par « action », on entend un ensemble d'activités permettant d'atteindre un objectif fixé ; les activités peuvent consister en des séances d'information, de promotion, de formation, de sensibilisation, en des participations ou animations de réunions partenariales, en des animations de stand, ...).

<sup>5</sup> Actions réalisées dans le cadre des objectifs 1.5., 1.7., 1.13., 1.14., 1.15. et 1.16.

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

d'évaluation comprenant une série de conclusions et recommandations, qui ont été adressées à la DiCS, en vue de la refonte ou prolongation du Plan au-delà de 2013.

La coordination wallonne a d'autre part poursuivi ses contacts :

- avec l'IWEPS, dans le cadre du projet d'enquête IVQ ;
- avec la Fédération CAIPS (Concertation des Ateliers d'Insertion socioprofessionnelle et sociale), en lien avec le référentiel de compétences et le test de positionnement de Lire et Écrire, ainsi que les pratiques d'accueil des personnes en difficulté d'apprentissage ;
- avec les différents cabinets de la Région wallonne en charge des matières liées à l'alpha, dans le cadre des réunions de préparation et comités d'accompagnement de la présente Convention, mais également en lien avec la révision du décret EFT-OISP (décret CISP) ;
- avec le Fonds Social Européen (FSE), dans le cadre des deux projets FSE centrés sur les actions de sensibilisation, coordonnés par Lire et Écrire en Wallonie sur la programmation 2007-2013 ;
- avec le comité de pilotage de la conférence interministérielle pour l'alphabétisation, notamment dans le cadre du travail sur le développement d'une base de données alpha, mais également dans le cadre de la rédaction de l'état des lieux annuel ;
- avec l'Interfédération des EFT-OISP, dont Lire et Écrire en Wallonie assurait la présidence en 2012, et avec qui tout un travail a été réalisé en lien avec la révision du décret EFT-OISP et le décret « Accompagnement individualisé » des demandeurs d'emploi ;
- avec l'association Culture et Santé, avec laquelle elle a collaboré dans le cadre de la rédaction d'un article sur l'alphabétisation et la santé, à publier dans un dossier préparé par l'association.

Lire et Écrire en Wallonie a également contribué au travail d'évaluation des politiques d'alphabétisation, pour lequel le GIRSEF a été mandaté par le comité de pilotage de la conférence interministérielle pour l'alpha. La coordination wallonne a ainsi participé aux réunions du comité d'accompagnement mis sur pied pour cette tâche, ainsi qu'à trois « focus groups » organisés dans ce cadre.

Elle a par ailleurs assuré une action de sensibilisation et de diffusion d'informations auprès du grand public, via la tenue d'un stand LEE au salon de l'éducation de Namur, en octobre 2012.

La coordination wallonne a également produit une série de documents écrits – notes de positionnement en lien avec les politiques ayant un impact sur les actions d'alphabétisation ; analyses et études, notamment dans le cadre de la reconnaissance de notre association dans l'axe 3 du décret Education Permanente ; rapports d'activités annuels et rapports d'activités auprès des pouvoirs subsidiant – qui portent sur les actions menées par Lire et Écrire, et ont pour objectif de soutenir la réflexion sur les différents enjeux qui traversent le secteur de l'alphabétisation en Région wallonne, au sein de l'association mais aussi auprès des différents partenaires. On peut ainsi relever, entre autres :

- une étude sur la prise en compte des personnes en situation d'illettrisme dans le contexte d'évaluation d'une politique publique ;
- un article sur l'impact de l'alphabétisation sur la vie des personnes selon leur statut ;
- une étude sur la place des personnes étrangères et d'origine étrangère dans les dispositifs d'alphabétisation et sur le projet de décret sur un parcours d'accueil des primo-arrivants en Région wallonne ;
- un article sur la manière dont les représentations de nos partenaires sur l'illettrisme et l'alphabétisation questionnent nos actions de sensibilisation en Région wallonne ;
- ...

En ce qui concerne la question de la coordination territoriale de l'alphabétisation, Lire et Écrire en Wallonie a amorcé, dans le dernier trimestre 2012, en collaboration avec l'ensemble des Régionales, un travail interne de réflexion sur le projet des bassins de vie porté par les gouvernements de la Fédération Wallonie-Bruxelles, de la Région wallonne et de la Région bruxelloise, notamment concernant les missions et compétences à développer en matière d'alpha dans le cadre de tels dispositifs, que ces missions soient portées ou non par Lire et Écrire, dans le but d'anticiper les développements possibles en matière de décentralisation de la coordination de l'alpha à ce niveau sous-régional.

Afin de garantir une meilleure collecte des données, Lire et Écrire a développé une base de données en ligne commune aux 8 Régionales, afin de recueillir des informations concernant les apprenants en formation, et les personnes accueillies par les Régionales. La création de cette base de données s'est basée sur les besoins des Régionales et de la coordination wallonne et reprend des aspects de gestion administrative et organisationnelle ainsi que des aspects d'analyse des données relatives aux apprenants.

Enfin, en interne également, la mission pour compte de tous concernant la coordination du travail de sensibilisation des différentes entités de Lire et Écrire a été maintenue, portée par des représentants des

Régionales du Hainaut occidental et de Verviers. Dans ce cadre, un groupe de travail réunissant les responsables des 8 Régionales s'est réuni 7 fois, afin de mener une réflexion sur les actions de sensibilisation et de développement partenarial au niveau wallon, sur base de l'enquête partenariale réalisée début 2011 auprès de 1018 organismes partenaires des 8 Régionales, dans le but d'identifier leurs connaissances et perceptions de l'illettrisme et de l'alphabétisation. Ce groupe de travail a également mené un travail d'appropriation des outils liés à la Convention Région Wallonne Alpha 2011-2013 (rapport d'activités et tableau de bord), et a développé un outil de recensement des actions de sensibilisation et de développement partenarial, commun pour l'ensemble des Régionales.

## OBJECTIF 2

L'objectif 2 de la Convention est lié à la détection de l'illettrisme, entendue comme la visibilité du phénomène et des profils des publics en alphabétisation.

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

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

L'objectif 2, reformulé en 2012, recouvre ainsi l'ensemble des démarches et procédures déployées dans le cadre de l'accueil, de l'orientation et du suivi des personnes en demandes de formation ; celles-ci permettent en effet de connaître le profil et les motivations des publics en alphabétisation lors de leur demande d'entrée en formation. Le travail d'analyse de la demande réalisé dans le cadre de l'accueil des personnes en demande de formation en alphabétisation permet donc d'analyser la demande, d'améliorer la connaissance des publics de l'alpha, et contribue à favoriser l'émergence de la demande ainsi qu'une orientation correcte des personnes en lien avec leur vécu, leurs conditions de vie, leurs projets.

Sur l'ensemble de l'année 2012, on estime que près de 2630 personnes ont formulé une demande d'entrée en formation auprès d'une des Régionales wallonnes de Lire et Écrire. Deux outils sont utilisés dans les Régionales, au moment de l'accueil, afin d'établir le profil des personnes demandeuses d'une formation alpha, de construire les contenus de formation, et d'orienter les personnes vers les différents groupes de formation alpha ou vers d'autres types d'offre de formation :

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

formation, et pour permettre aux formateurs d'adapter les contenus de formation aux acquis des uns et des autres<sup>7</sup>.

### **Mises en attente, réorientations et impossibilités d'inscription**

En 2012, les Régionales de Lire et Écrire n'ont pas pu inscrire en formation 1334 personnes qui s'étaient présentées. Parmi celles-ci, 548 personnes correspondant au public de Lire et Écrire ont été inscrites sur une liste d'attente, soit par manque de places pour les accueillir, soit parce que le dispositif de formation pouvant les accueillir n'était pas adéquat (incompatibilité des horaires, du lieu, incompatibilité avec le projet spécifique des personnes).

Parmi les 786 autres personnes qui n'ont pu être inscrites, sans être mises sur liste d'attente, on compte, d'une part, des personnes correspondant au public de Lire et Écrire, mais qui ont été réorientées vers un autre opérateur d'alpha par manque de place ; d'autre part, des personnes correspondant au public de Lire et Écrire mais qui ne sont pas en demande d'alphabetisation ; et enfin des personnes ne correspondant pas au public alpha, principalement pour les raisons suivantes :

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

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

Sur les 786 personnes non admises en formation, ni placées sur liste d'attente en 2012, 442 personnes ont pu être réorientées vers d'autres dispositifs de formation. 344 personnes n'ont par contre pas pu être réorientées, en raison de l'absence d'un dispositif de formation adéquat à proximité ou du manque d'information par rapport à une telle offre.

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

Le test de positionnement et le référentiel de compétences qui y est lié ont pour objectif de proposer un cadre de référence commun dans le secteur de l'alphabetisation, afin d'améliorer la communication dans et entre les organismes, et d'optimiser l'accueil, l'orientation et les parcours de formation des apprenants. C'est pourquoi la majorité des Régionales (Centre-Mons-Borinage, Charleroi-Sud-Hainaut, Liège-Huy-Waremme, Luxembourg, Namur) ont d'une part formé, en 2012, leurs formateurs et agents d'accueil à l'utilisation du test de positionnement, et d'autre part diffusé cet outil auprès de plusieurs de leurs partenaires, à leur initiative ou sur base des demandes des partenaires. Au total, le test de positionnement a été diffusé l'an dernier auprès de 45 organismes – OISP, opérateurs d'alphabetisation, partenaires PCS, partenaires des plateformes CSEF, enseignants de la promotion sociale, référents de l'IFAPME.

### **OBJECTIF 3**

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

- a. Sensibilisation et développement de partenariats avec les acteurs et opérateurs de l'insertion sociale en vue de décupler les moyens et modes de sensibilisation et de formation des publics en (ré)affiliation sociale – les données concernant ces actions ont été jointes aux données relatives aux actions réalisées dans le cadre de l'objectif 1, puisqu'il s'agit bien de sensibilisation, envers un secteur spécifique ;

---

<sup>7</sup> Le test n'a toutefois pas vocation de servir d'outil de constitution des groupes, ceux-ci étant généralement formés par des personnes présentant des niveaux hétérogènes en termes de compétences, mais qui se regroupent autour d'un même projet de formation – par exemple : le soutien à la scolarité des enfants, la mobilité et le permis de conduire, la recherche d'un emploi...

- b. 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 ;
- c. Développement d'un travail de deuxième ligne consistant à mettre en place l'accompagnement pédagogique et méthodologique des formateurs salariés ou bénévoles de Lire et Écrire, qui sont en contact avec un public en processus de (ré)affiliation sociale.

Lire et Écrire vise à permettre à tous ceux et toutes celles qui le souhaitent d'accéder à la formation à partir de leurs besoins et réalités. Certaines personnes souhaitent apprendre à lire et à écrire pour accompagner leurs enfants dans la vie, pour pouvoir s'exprimer comme citoyens, pour développer de nouvelles compétences.... Pour certains, vivant des situations de vie parfois très précaires, la formation en alphabétisation permet une réintégration progressive dans un parcours global d'insertion et d'autonomisation, leurs motivations et projets évoluant au cours de trajectoires qui ne sont pas toujours linéaires ni continues. Certains publics peuvent aussi à un moment construire des projets personnels rejoignant l'insertion socioprofessionnelle. C'est pourquoi Lire et Écrire poursuit ses efforts pour qu'une plus grande attention soit accordée aux publics considérés comme se situant dans une démarche de (ré)affiliation sociale, tout en maintenant l'offre de formation qui est organisée pour les personnes en démarche d'ISP. 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.

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

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

Il faut noter que Lire et Écrire, dans ses pratiques d'accueil et de formation, privilégie une approche différente, puisqu'elle se base avant tout sur la dynamique motivationnelle des personnes entrant ou souhaitant entrer en formation. Dans cette perspective, les personnes sont plutôt identifiées et distinguées sur base de leur projet personnel, de leurs motivations. Et ce type d'information ne coïncide pas toujours avec les statuts socioprofessionnels – ainsi des personnes demandeuses d'emploi souhaitent entrer en formation pour des raisons liées à l'insertion sociale, tandis que des personnes non demandeuses d'emploi peuvent s'inscrire en formation en vue de leur insertion socioprofessionnelle. Toutefois, Lire et Écrire utilise également l'approche administrative des publics, par exemple dans le traitement des données statistiques, qui viennent appuyer la justification des financements.

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

Lire et Écrire bénéficie d'un financement pour les actions de formation visant ce public, ainsi que pour les actions de sensibilisation et d'accompagnement méthodologique dans le cadre de ce qu'on nomme l'action sociale, via le 3<sup>ème</sup> objectif de la Convention RW alpha.

En 2012, les actions de formation développées dans le cadre de cet objectif ont permis de toucher directement 751 personnes, qui ont suivi 65.741 heures de formation, soit 28% du total d'apprenants et 14,29% du total des heures de formation dispensées par Lire et Écrire<sup>8</sup>.

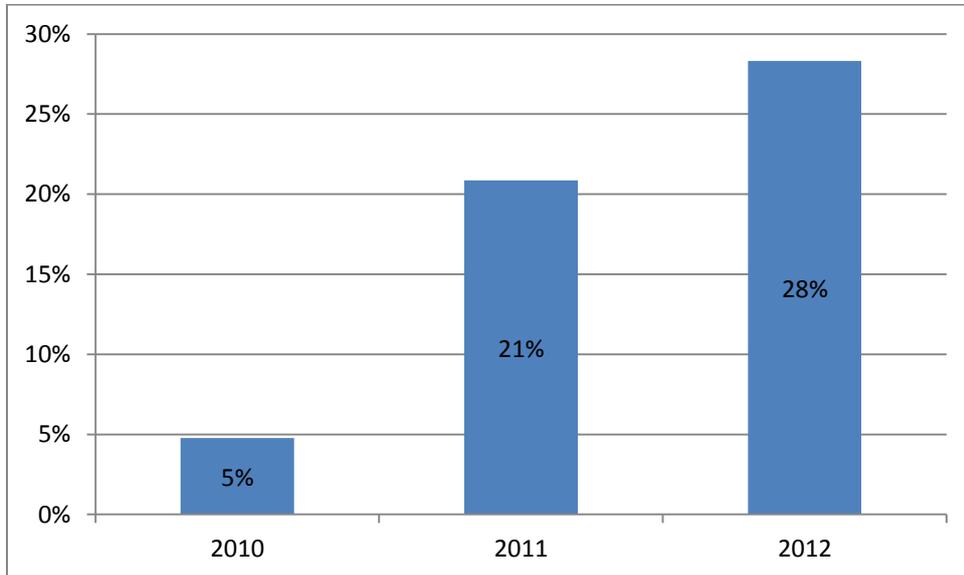
Ces chiffres confirment la hausse déjà observée l'an passé concernant l'accès de la formation aux personnes dites « en (ré)affiliation sociale », tant au niveau du nombre d'apprenants que du nombre d'heures de formation<sup>9</sup> (voir figure 1). Cette hausse s'explique par le fait que plusieurs Régionales ont pris la décision d'augmenter l'offre à l'adresse de ce public, suite au constat généralisé d'une demande récurrente de la part de personnes ne s'inscrivant pas dans une démarche d'insertion socioprofessionnelle,

<sup>8</sup> Notons que Lire et Écrire a également pu mener des actions visant un public en (ré)affiliation sociale notamment dans le cadre de l'axe 4 des Plans de cohésion sociale, qui sont organisés à échelle communale en Wallonie. Au total, c'est ainsi 1.201 apprenants relevant de l'action sociale qui ont été accueillis en formation en 2012, avec un total de 97.683 heures de formation.

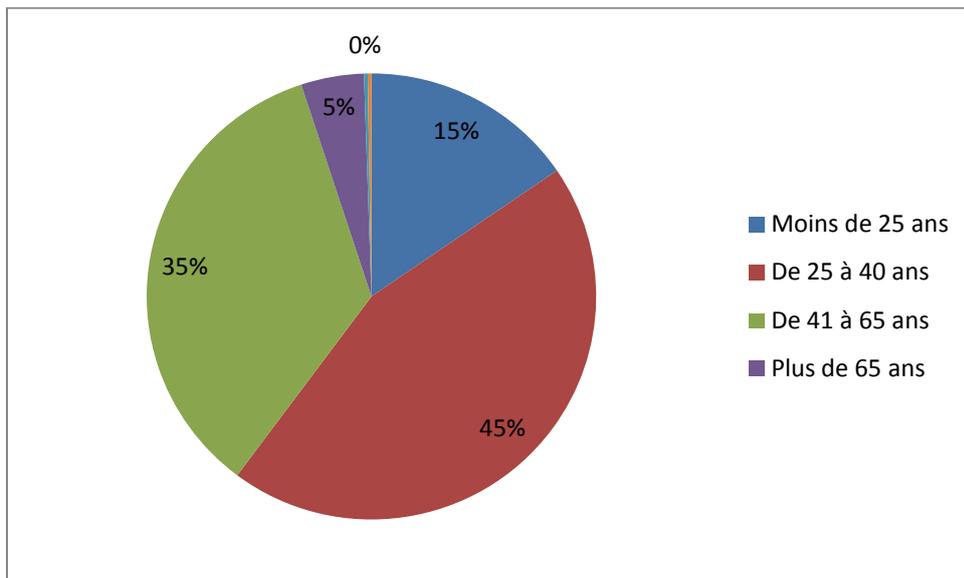
<sup>9</sup> Le nombre d'apprenants financés par le volet action sociale de la convention intercabinets s'élevait à 123 personnes, qui suivaient un total de 12 363 heures de formation en 2010, et à 529 personnes, qui suivaient un total de 46.962 heures de formation en 2011, dans le cadre de l'objectif 3 de la Convention RW alpha.

à laquelle on ne pouvait apporter de réponses. Les moyens visant ce public dans le cadre de l'objectif 3 de la Convention RW alpha ont donc été augmentés. Cette augmentation de moyens alloués aux actions de formation se fait néanmoins au détriment des autres objectifs de la convention.

**Figure 1 : Évolution en % du nombre d'apprenants relevant de l'objectif 3 sur total des apprenants (2010 – 2011 – 2012)**

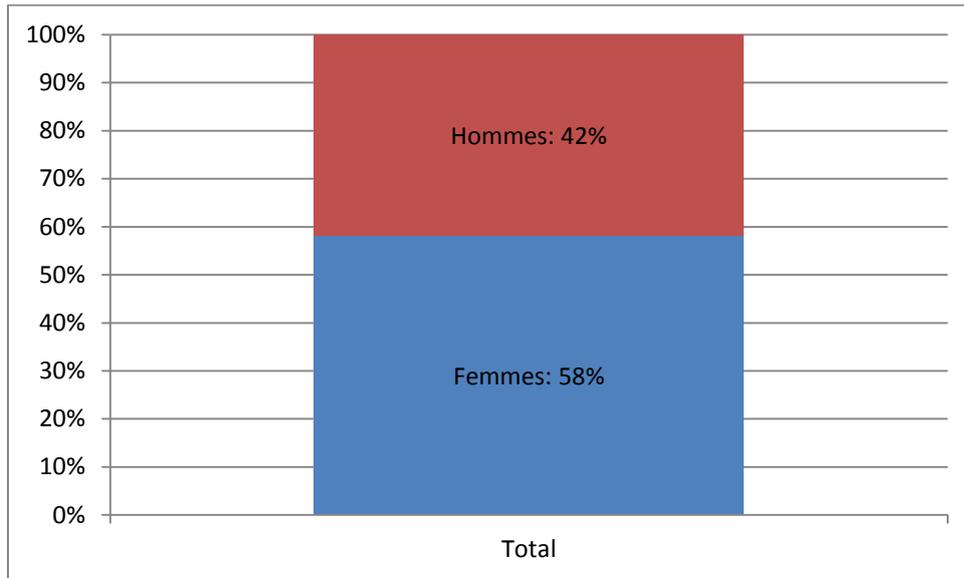


**Figure 2 : Répartition du public relevant de l'objectif 3 par catégories d'âge en 2012**



116 personnes se situent dans la catégorie des moins de 25 ans, soit 15 % du public visé ; 336 personnes se situent dans la catégorie des 25 à 40 ans, soit 45 % du public ; 261 personnes se situent dans la catégorie des 41 à 65 ans, soit 35 % du public ; et 34 personnes se situent dans la catégorie des plus de 65 ans, soit 5 % du public. Pour 2 apprenants (0,27%), l'âge est inconnu et pour 2 autres apprenants (0,27%) nous n'avons pas l'information.

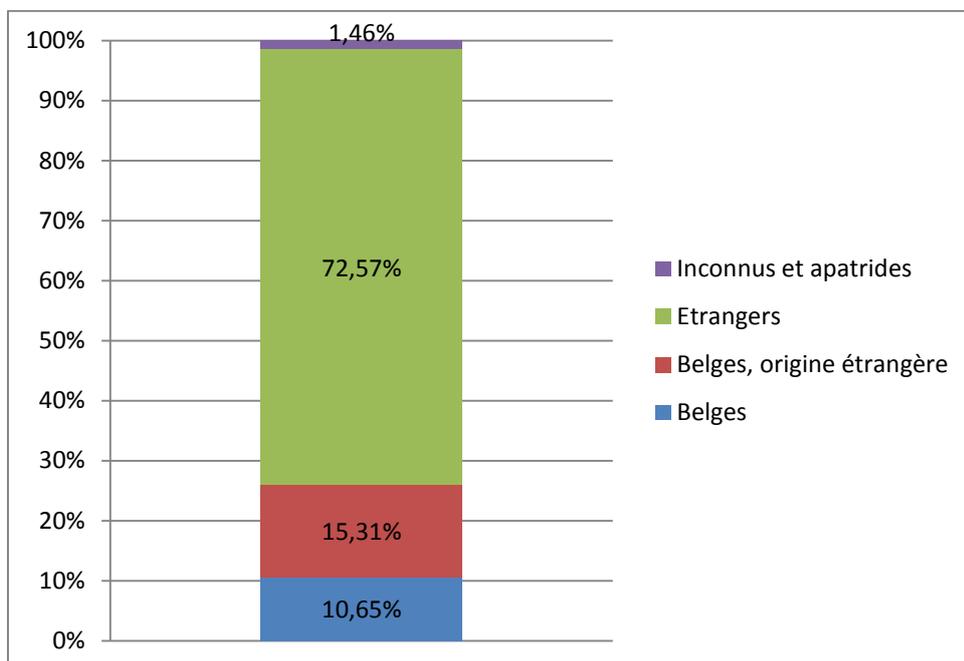
Figure 3 : Répartition par genre du public relevant de l'objectif 3 en 2012



Parmi les apprenants relevant du 3<sup>ème</sup> objectif de la convention, 437 personnes sont des femmes (58%) et 314 sont des hommes (42 %).

Cette répartition correspond plus ou moins à celle qui est observée parmi l'ensemble des apprenants inscrits chez Lire et Écrire en Wallonie en 2012 (56 % de femmes et 44 % d'hommes).

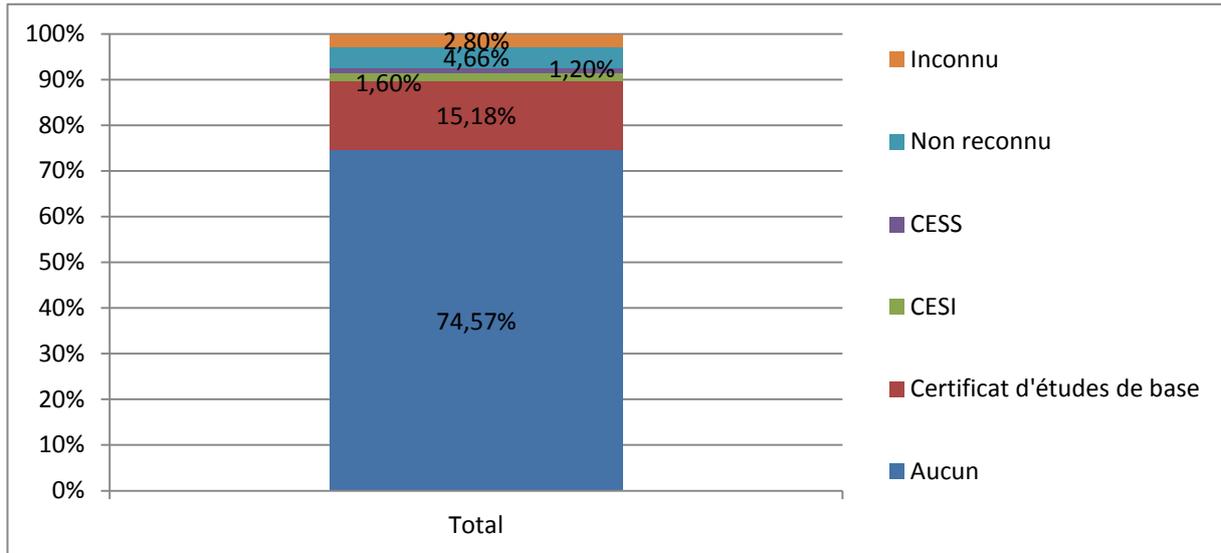
Figure 4 : Répartition du public relevant de l'objectif 3 entre Belges, Belges d'origine étrangère, Étrangers, inconnus et apatrides en 2012



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

- 80 apprenants (10,65 %) sont belges ;
- 115 apprenants (15,31 %) sont belges d'origine étrangère ;
- 545 apprenants (72,57 %) sont de nationalité étrangère ;
- et 11 apprenants (1,46%) ont une nationalité inconnue ou sont apatrides.

Figure 5 : répartition par niveau de diplôme en 2012



Enfin, concernant le niveau de diplôme, 560 personnes sont sans diplôme, 114 personnes ont au maximum le CEB, et 21 personnes ont un diplôme plus élevé que le CEB, sans en maîtriser les compétences.

#### Actions d'accompagnement méthodologique des formateurs travaillant avec un public en (ré)affiliation sociale

En 2012, 142 formateurs de Lire et Écrire menant des actions de formation vis-à-vis d'un public en (ré)affiliation sociale ont bénéficié d'actions d'accompagnement méthodologique

#### OBJECTIF 4

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

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

#### Actions de sensibilisation et partenariat

Les actions de sensibilisation et partenariat dans le cadre de l'alphabétisation des travailleurs font l'objet d'une stratégie spécifique au sein de la sensibilisation de Lire et Écrire, et sont principalement centralisées dans le cadre d'une « mission pour compte de tous » prise en charge par la Régionale de Namur, sous mandat wallon. Cette organisation particulière résulte du constat que la dispersion des efforts réalisés jusqu'à ce jour, par les 8 Régionales, avait permis de gagner le soutien de certains employeurs et syndicats, mais n'aboutissait pas à un changement généralisé des politiques vis-à-vis des travailleurs en situation d'illettrisme, dans l'ensemble des secteurs et entreprises en Wallonie. Par ailleurs, alors qu'on estime qu'aujourd'hui, plus de la moitié des personnes en situation d'illettrisme ont un emploi<sup>10</sup>, la demande reste très difficile à faire émerger de la part des travailleurs, notamment pour des raisons telles que la honte, la peur de perdre son emploi, la peur d'une surcharge de travail, les difficultés organisationnelles, etc. Il a donc été décidé de tendre vers une coordination des efforts de sensibilisation dans ce cadre.

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

<sup>10</sup> 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 2011, environ 51% des personnes en situation d'illettrisme ont un emploi (<http://www.anlci.gouv.fr/Illettrisme/Les-chiffres/Niveau-national/L-enquete-Information-et-Vie-Quotidienne>).

- repositionner auprès des organisations syndicales l'alphabétisation comme un outil d'émancipation sociale, liée aux enjeux de lutte collective et de changement social portés par ces organisations ;
- développer des partenariats avec les fonds sectoriels afin de renforcer la possibilité de se former dans le cadre du travail<sup>11</sup>, dans l'ensemble des secteurs où des travailleurs sont susceptibles d'être en difficulté de lecture et d'écriture ;
- faire émerger la demande de formation de la part des travailleurs en difficultés de lecture et d'écriture.

Dans le cadre du plan d'actions élaboré pour 2012-2013 par la mission pour compte de tous, Lire et Écrire a donc cherché à identifier les fonds sectoriels avec lesquels travailler, notamment en réalisant, en interne, un cadastre des expériences des Régionales en matière d'alphabétisation des travailleurs – actions de sensibilisation, de formation, de partenariats avec les différents acteurs du monde du travail. Ce travail a notamment permis d'identifier quelques secteurs privilégiés par les Régionales : principalement les entreprises de travail adapté et le secteur du nettoyage.

Lire et Écrire a par ailleurs pris contact avec des représentants syndicaux sectoriels et intersectoriels pour mieux appréhender les enjeux de la formation en alphabétisation au sein des fonds de formation. Une sensibilisation a eu lieu avec l'ensemble des responsables formation des organisations syndicales FGTB et CSC. Vu la diversité dans les modes d'organisation et de fonctionnement de ces organismes, on a cependant conclu l'importance de privilégier des actions de sensibilisation non figées, non uniformes, qui tiennent compte des modes d'organisation et de fonctionnement variés, au détriment d'un plan de sensibilisation global. Il a donc été décidé de mener ce type d'action de sensibilisation prioritairement au niveau des Régionales et/ou par centrale syndicale.

La mission pour compte de tous a de plus été attentive, en 2012, à répondre aux demandes spécifiques provenant directement d'entreprises – en l'occurrence des demandes provenant de la Mission wallonne des secteurs verts (MWSV) ; le département titres-services de l'agence d'intérim TRACE ; et Bpost. Avec les deux dernières, les partenaires syndicaux ont été associés aux négociations, à la fois en tant que partenaires de l'élaboration du projet au sein de l'entreprise, et relais vers les fonds sectoriels concernés. A partir de ces initiatives concrètes, il est prévu d'élaborer une modélisation des partenariats entre les fonds sectoriels, les entreprises et Lire et Écrire.

En plus du travail mené au niveau de la « mission pour compte de tous », plusieurs Régionales ont par ailleurs maintenu et entretenu les contacts qu'elles avaient avec leurs partenaires du monde du travail, et continué de mener des actions de sensibilisation dans le cadre d'événements rassemblant les acteurs du monde du travail. Cela est illustré par les exemples d'actions qui seront présentés dans la section suivante pour les Régionales de Charleroi-Sud-Hainaut et Liège-Huy-Waremme.

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

Les actions de formation visant un public travailleur mises en œuvre en 2012 dans le cadre de l'objectif 4 ont permis de toucher directement 216 travailleurs, qui ont suivi 13.936 heures de formation (soit 8,14 % du total d'apprenants et 3% du total des heures de formation dispensées par Lire et Écrire)<sup>12</sup>.

Le nombre d'apprenants inscrits dans le cadre des conventions ou volets de convention « alpha travailleur » de la Région wallonne est toujours en hausse depuis 2009<sup>13</sup>.

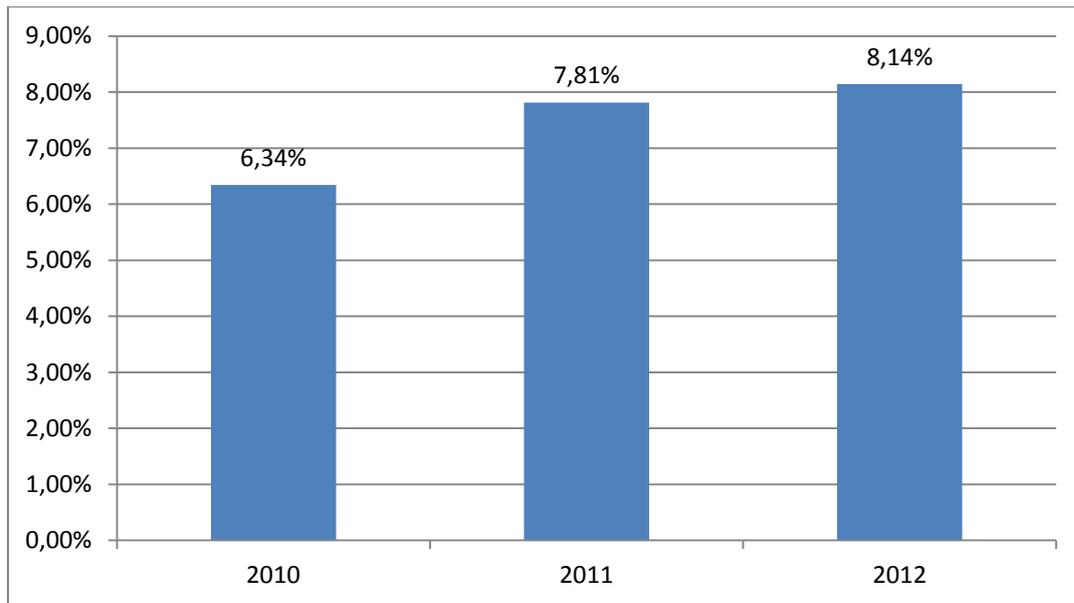
---

<sup>11</sup> Lire et Écrire se positionne en effet en faveur de l'inscription de la formation en alphabétisation dans les formations d'entreprises ou sectorielles afin d'encourager la mise en place de telles formations pendant les heures de travail avec maintien du salaire et sans surcharge de travail. C'est ce à quoi nous faisons référence quand nous parlons de « formation en entreprise ».

<sup>12</sup> Au total en 2012, on dénombre 271 apprenants travailleurs en formation, tous financements confondus.

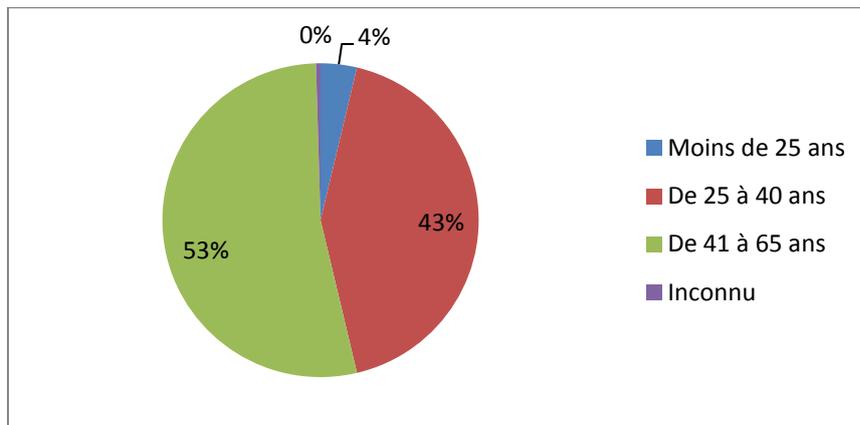
<sup>13</sup> Ce nombre est passé de 143 en 2009 à 163 en 2010, puis 198 en 2011 et 216 en 2012.

Figure 6 : Évolution en % du nombre d'apprenants relevant de l'objectif 4 sur total des apprenants (2010 – 2011 – 2012)



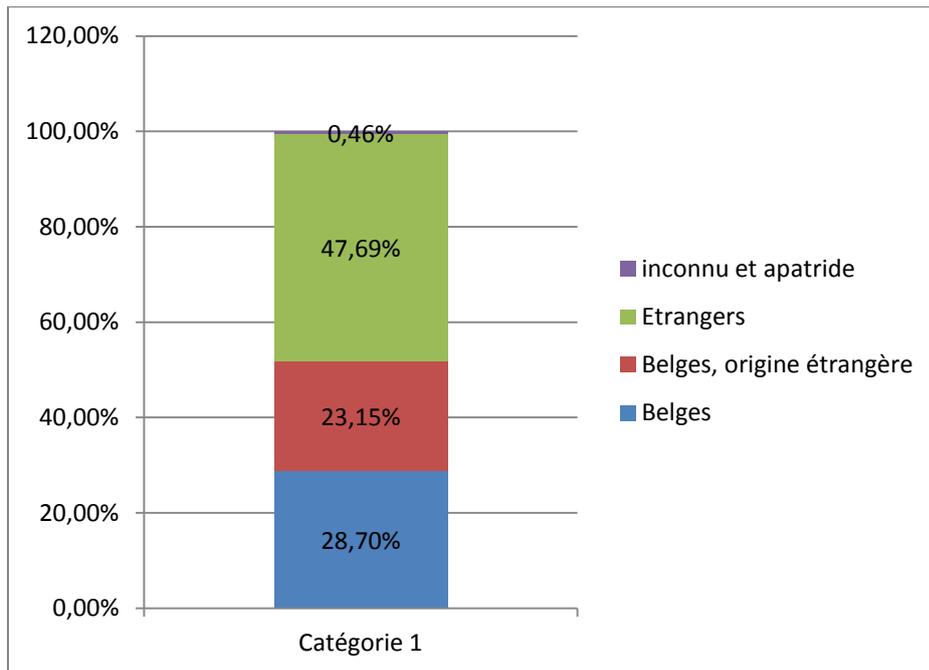
Ce nombre reste cependant encore très limité alors que l'on estime à 51% le pourcentage de travailleurs parmi la population illettrée, sur base d'extrapolations des données récoltées en 2011 en France par l'étude de l'agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI).

Figure 7 : Répartition du public relevant de l'objectif 4 par catégories d'âge en 2012



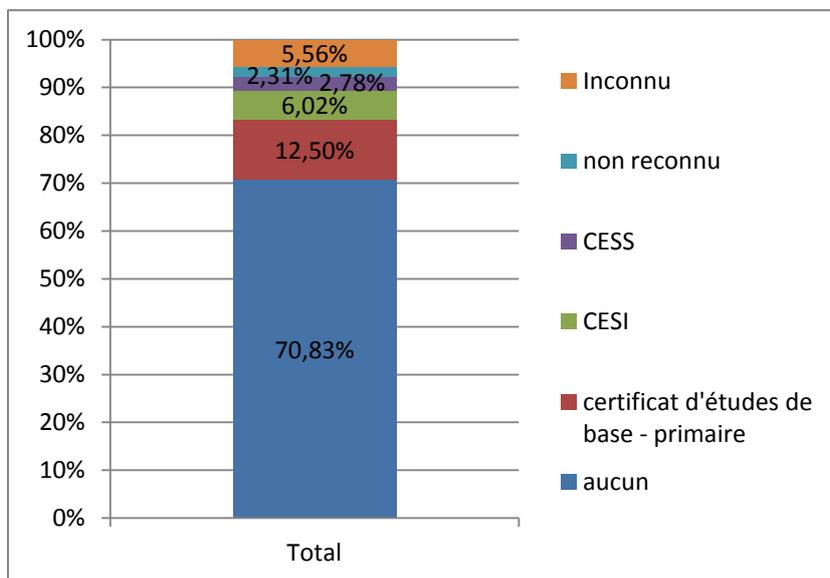
La majorité des travailleurs se situent soit dans la tranche des 25-40 ans (43%), soit dans la tranche des 41-65 ans (53 %). 117 personnes (54%) sont des hommes et 99 personnes sont des femmes (46%).

Figure 8 : Répartition du public relevant de l'objectif 4 entre Belges, Belges d'origine étrangère, étrangers, inconnus et apatrides en 2012



En ce qui concerne la nationalité, la majorité des apprenants travailleurs sont des personnes étrangères (103 personnes), 62 personnes sont Belges, et 50 personnes sont Belges d'origine étrangère.

Figure 9 : répartition par niveau de diplôme en 2012



Enfin, concernant le niveau de diplôme, 153 personnes sont sans diplôme, 27 personnes ont au maximum le CEB, et 19 personnes ont un diplôme plus élevé que le CEB (CESI et CESS), sans en maîtriser les compétences.

*Apprenants travailleurs : démarche individuelle et démarche conventionnée avec l'employeur*

Rappelons que deux types de dispositifs principaux existent chez Lire et Écrire, pour les travailleurs qui souhaitent s'inscrire dans une formation en alphabétisation :

- Les formations en dehors du cadre du travail ou « dispositif classique » : celles-ci sont organisées soit en journée, soit en soirée ou le weekend, et s'adressent exclusivement à un public travailleur, ou sont ouvertes à différentes catégories de publics.
- Les formations dites « en entreprise », ou dans le cadre du travail : des groupes de formation sont mis en place via le monde de l'entreprise, et se déroulent pendant le temps de travail, sans perte

de salaire ni surcroît de travail, soit sur le lieu de travail, soit dans la Régionale de Lire et Écrire. Les heures de formation sont dans ce contexte assimilées d'office à du temps de travail.

Le tableau suivant montre la répartition des apprenants travailleurs selon le type de dispositif, tous financements confondus, pour les 8 Régionales :

**Tableau 1 : Répartition par Régionale des apprenants travailleurs selon le type de dispositif de formation**

	Formations de type classique, en dehors du cadre du travail	Formations dans le cadre du travail	Total
Brabant wallon	48	0	<b>48</b>
Centre Mons Borinage	14	0	<b>14</b>
Charleroi sud Hainaut	31	5	<b>36</b>
Hainaut occidental	15	9	<b>24</b>
Liège-Huy-Waremme	25	10	<b>35</b>
Luxembourg	30	0	<b>30</b>
Namur	3	48	<b>51</b>
Verviers	30	3	<b>33</b>
<b>Total</b>	196	75	<b>271<sup>14</sup></b>

#### *Congé Education Payé*

Dans le contexte des formations alpha en entreprise (dans le cadre du travail), le Congé Education Payé (CEP) permet aux travailleurs du secteur privé qui le désirent d'entrer en formation soit pendant, soit hors de leur temps de travail avec récupération des heures de formation, tout en bénéficiant du maintien de leur salaire, sans que l'employeur ne puisse s'y opposer (selon certaines conditions liées à leur contrat de travail). En Wallonie, Lire et Écrire a obtenu la reconnaissance de sa formation dans le cadre du CEP en 2003. Sur la période 2011-2012, 25 travailleurs ont bénéficié du CEP dans le cadre de leur formation en alphabétisation.

#### **Actions d'accompagnement méthodologique des formateurs travaillant avec un public travailleur**

En matière d'accompagnement méthodologique, 76 formateurs de Lire et Écrire menant des actions de formation vis-à-vis d'un public de travailleurs ont bénéficié d'actions d'accompagnement en 2012.

## **1.2. Focus sur des actions concrètes réalisées par les 8 Régionales en 2012**

Cette section présente plus en détails, pour chaque Régionale, une des actions ou une des stratégies d'action qui a été mise en œuvre dans le cadre de la Convention RW alpha, et en présente une analyse des impacts, difficultés et facteurs de réussite.

Ce panorama vise à illustrer de manière plus approfondie les types d'actions menées, la diversité des actions d'alphabétisation, et l'importance des données contextuelles liées aux différents territoires dans le choix des actions et stratégies privilégiées.

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

<sup>14</sup> Tous financements confondus, les Régionales de Lire et Écrire ont accueilli 271 apprenants travailleurs en 2012, dont 216 directement couverts par l'objectif 4 de la convention.

## → Lire et Écrire Brabant wallon : décentralisation de l'offre de formation via l'organisation en groupes locaux, en vue de répondre aux difficultés de mobilité dans la province

### Contexte de la Régionale

L'image véhiculée par le Brabant wallon est souvent celle d'une Province riche. Le revenu annuel disponible par habitant y est le plus élevé de Wallonie : 17.512 €, pour une moyenne de 14.377 € en Région wallonne en 2008<sup>15</sup>. La réalité de la Province est néanmoins nettement plus complexe. Les 27 communes du Brabant wallon sont partagées en quatre « zones » : l'Ouest, marqué par une histoire industrielle forte, aujourd'hui en phase de reconversion ; le Centre, devenu essentiellement résidentiel, avec une population en relation étroite avec Bruxelles et au revenu moyen plus élevé ; l'Est, essentiellement rural et résidentiel, avec l'arrivée d'une population qui s'éloigne des grandes villes ; et enfin la zone située entre le Centre et l'Est, polarisée autour d'Ottignies-Louvain-la-Neuve, son université et son parc scientifique.

Le Brabant wallon est caractérisé par des écarts importants entre les revenus moyens selon les communes, mais également à l'intérieur des communes, liés aux disparités significatives en termes socio-économiques. Les prix élevés de l'immobilier rendent pas ailleurs celui-ci difficilement accessible aux personnes à faible revenu, particulièrement dans la région du Centre. A cela s'ajoute un élément de mobilité : 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. Plus de 70% des déplacements se font en voiture alors que seuls 9% se font en transports en commun. Le problème de mobilité est essentiellement le fait des communes rurales. On peut émettre l'hypothèse que la frange aisée de la population n'aurait aucun mal à se déplacer, puisque motorisée et/ou proche de moyens de communication, tandis que la frange moins aisée serait doublement défavorisée : non motorisée (par manque de moyens) et mal desservie par les transports publics parce que concentrée dans les zones plus rurales.

Ces composantes géographiques et de mobilité sont à mettre directement en lien avec l'accès à la formation, notamment la formation alpha. Tant que l'offre reste concentrée au niveau des pôles urbains les plus importants, elle est inaccessible à toute une partie de la population qui pourrait en avoir besoin. La zone Est de la province (à l'est de l'E411) est particulièrement difficile à toucher car elle est plus rurale, on y compte moins de « relais », le public est moins "visible" et la précarité plus cachée. C'est pourquoi Lire et Écrire a développé des stratégies de décentralisation de son offre de formation, via une organisation en groupes locaux, qui permet d'aller à la rencontre des personnes les plus éloignées de la formation.

En 2012, les formations de la Régionale étaient ainsi assurées dans 13 communes du Brabant wallon<sup>16</sup>. Outre Lire et Écrire, l'offre de formation est également prise en charge par 5 autres opérateurs connus, répartis sur la Province<sup>17</sup>. D'autres opérateurs comme Le Crabe à Jodoigne, l'AID de Tubize ou Cadtrece à Tubize proposent des formations en remise à niveau.

### Actions réalisées

#### Objectifs

De manière générale, les actions de décentralisation de l'offre de formation en province du Brabant wallon visent l'objectif de rendre l'alphabetisation accessible à tous, y compris les personnes les plus isolées.

Spécifiquement, les objectifs de la Convention qui ont été visés dans ce cadre en 2012 sont :

- développer des actions partenariales de toute nature qui visent à la prise en compte des personnes en situation d'illettrisme ;
- développer des actions partenariales qui visent à l'émergence de la demande des publics en alpha ;
- maintenir, promouvoir et/ou initialiser de nouvelles offres de formation en alpha ;
- développer l'offre de formation pour les personnes en (ré)affiliation sociale ;
- construire les partenariats avec les acteurs et opérateurs de l'insertion sociale en vue d'accroître les moyens et l'offre de formation vers les publics en (ré)affiliation sociale ;

<sup>15</sup> [http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/organisation/dgsie/diffusion/statbel/a\\_la\\_une\\_archives/a\\_la\\_une\\_2011/20110201\\_1\\_es\\_revenus\\_des\\_personnes\\_physiques\\_augmentent\\_plus\\_fort\\_en\\_Wallonie.jsp](http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/organisation/dgsie/diffusion/statbel/a_la_une_archives/a_la_une_2011/20110201_1_es_revenus_des_personnes_physiques_augmentent_plus_fort_en_Wallonie.jsp)

<sup>16</sup> Nivelles, Tubize, Mousty, Ottignies, Braine-l'Alleud, Beurieux, Céroux-Mousty, Court-St-Etienne, Genval, Perwez, La Hulpe, Waterloo, Genappe

<sup>17</sup> Ta'Awun, à Wavre ; Alpha Tubize, à Tubize ; Collectif des Femmes à Louvain-La Neuve ; Le San à Braine-l'Alleud ; et Alpha Chastre à Chastre.

- accompagner sur le plan méthodologique les formateurs de Lire et Écrire (bénévoles et salariés) qui mènent des actions pour les personnes en (ré)affiliation sociale.

### Actions

Dans ce cadre, Lire et Écrire a développé des implantations fixes dans les communes de Nivelles, Ottignies, Tubize et Mousty, dans lesquelles des « formations intensives » sont animées par des formateurs salariés. Nivelles constitue le siège administratif et le lieu de coordination générale des implantations. A ces 4 pôles sont rattachés des groupes locaux animés par des bénévoles dans une dizaine de communes, qui proposent une offre variée – alpha écrit ou oral, ateliers spécifiques, en soirée ou en journée, allant de 3 à 12 heures par semaine, ... – permettant de répondre à la diversité des besoins correspondant à la diversité des publics rencontrés. Les formations intensives comme les formations en groupes locaux visent ainsi tous les publics – Belges et étrangers, travailleurs, demandeurs d'emploi, personnes dites en (ré)affiliation sociale – bien que dans les faits, les formations intensives soient majoritairement composées de demandeurs d'emploi.

Les formateurs bénévoles bénéficient d'un accompagnement méthodologique coordonné par un formateur référent au niveau de chaque implantation.

Par rapport à cette organisation de la formation, le travail de sensibilisation mené par la Régionale au niveau local vise à maintenir et développer l'offre, à sensibiliser les partenaires de différents secteurs (ISP, intégration, enseignement, aide à la jeunesse, monde associatif, ...) à la prise en compte des difficultés spécifiques rencontrées par les personnes illettrées, et à clarifier les spécificités des différents types de formation – RAN, alpha, FLE – en vue d'assurer une meilleure orientation des personnes. C'est dans ce sens qu'un travail de sensibilisation a été mené dans le cadre des PCS de Nivelles, Tubize et Braine l'Alleud, mais aussi dans d'autres communes, notamment via la participation à diverses plateformes rassemblant des partenaires de multiples secteurs. A titre d'exemples précis, des acteurs qui ont été visés par ces actions en 2012 sont les communes, les CPAS, les Initiatives locales d'accueil, ou encore des associations culturelles.

### Analyse et perspectives

#### Impacts

- La coordination des groupes locaux par les implantations fixes permet de créer des synergies entre formateurs salariés et bénévoles, de renforcer les échanges de pratiques et de rationaliser le travail administratif.
- La sensibilisation et le développement partenarial ont permis de former des agents-relais parmi différents acteurs<sup>18</sup> qui contribuent à faire émerger la demande et orientent les personnes vers Lire et Écrire.
- L'organisation en groupes locaux a permis d'élargir la couverture géographique de l'offre d'alpha, la rendant accessible à des personnes particulièrement isolées, et la variété de l'offre a permis de rencontrer des projets et des besoins différents (nombre limité d'heures de formation par semaine, offre en soirée, ateliers permis de conduire, accompagnement dans la recherche d'emploi ...).

#### Difficultés

##### *En termes d'émergence de la demande ...*

- Il reste particulièrement difficile de faire émerger la demande de formation auprès du public belge, parmi lequel beaucoup de personnes éprouvent une honte par rapport à leurs difficultés de lecture et d'écriture. D'autres pensent que l'alpha est réservée aux personnes étrangères ou d'origine étrangère.

##### *En termes de moyens et d'offre de formation ...*

- Le manque de ressources (financières, humaines) restreint les possibilités de développer une offre qui permette réellement de couvrir l'ensemble des besoins, ce qui implique la nécessité, dans certains lieux, de devoir poser des choix excluant *de facto* certains types de publics<sup>19</sup>.
- Le manque d'offre de formation pour certains types de publics (personnes étrangères scolarisées, personnes ayant besoin d'une remise à niveau, ...) implique que certains acteurs orientent systématiquement ces personnes vers Lire et Écrire, même s'ils savent qu'elles ne correspondent pas au

<sup>18</sup> CPAS de Rixensart, Régie de quartier de Rixensart, associations nivelloises via le Guichet Social de Nivelles, Forem de Nivelles, OISP et EFT, Centres culturels du BW et de Tubize.

<sup>19</sup> Par exemple, à Tubize, on a relevé à la fois une demande d'alpha écrit et une demande d'alpha oral. Ne disposant de moyens que pour constituer un groupe, on n'a pu mettre en place qu'une offre d'alpha oral, la demande étant plus importante pour ce type de formation.

public de Lire et Écrire. Cela implique un important travail d'accueil et de réorientation pour la Régionale, envers un public pour lequel elle ne dispose pas de moyens.

- Alors que les actions de sensibilisation permettent de faire émerger des demandes de formation, on n'est pas toujours en mesure d'y répondre par une offre adéquate qui soit déjà en place. La mise en place d'un groupe nécessite en effet un nombre minimum de personnes (tant du point de vue des moyens que du point de vue pédagogique), or il n'y a pas forcément une demande simultanée d'un tel nombre de personnes. La temporalité des différentes actions ne correspond donc pas toujours.

#### *En termes pédagogiques ...*

- La multiplicité de groupes assez réduits en termes de nombres d'apprenants ne permet pas de former des groupes de niveaux homogènes, ce qui peut représenter une difficulté au niveau pédagogique.
- Les options méthodologiques et pédagogiques de Lire et Écrire, qui découlent des valeurs d'éducation permanente et de changement social qui constituent ses fondements, vont parfois à contre-courant des attentes des apprenants et/ou des partenaires potentiels.

#### **Facteurs de réussite**

##### *En termes pédagogiques...*

- Le fait de devoir nécessairement mettre en place des groupes de formation hétérogènes en termes de niveau, statut, projet, constitue souvent une richesse dans le sens où l'hétérogénéité permet les échanges, le développement de liens de solidarité et la complémentarité entre les apports de chacun.

##### *En termes de ressources humaines et d'organisation du travail ...*

- Les formateurs jouent un rôle transversal qui dépasse la seule fonction pédagogique. A leur niveau, ils contribuent à assurer l'accueil des personnes, leur orientation et leur accompagnement, mais aussi à sensibiliser les acteurs locaux à la prise en compte des personnes en difficultés de lecture et d'écriture et à la nécessité de faire émerger de nouvelles offres de formation pour couvrir l'ensemble des besoins.
- Les formateurs bénévoles permettent d'élargir l'offre de formation et d'offrir une offre « sur mesure », selon les attentes et contraintes spécifiques des personnes en formation.

##### *En termes de soutien politique ...*

- La prise en compte des personnes en situation d'illettrisme constitue une préoccupation de plusieurs communes qui proposent dès lors spontanément un appui logistique (mise à disposition de locaux) à Lire et Écrire pour l'aider à mettre en place de nouvelles offres de formation.

#### **Perspectives**

Vu le constat de la difficulté de faire émerger la demande de la part des personnes belges en situation d'illettrisme, la Régionale va poursuivre des actions de sensibilisation ciblant ce type de public en particulier, ainsi que la mise sur pied d'actions d'alphabétisation répondant aux attentes spécifiques de ce public.

### **→ Lire et Écrire Centre-Mons-Borinage : le développement de l'offre d'alphabétisation dans le cadre de la dynamique de développement du territoire, sur la région de Mons-Borinage**

#### **Contexte de la Régionale**

Lire et Écrire Centre-Mons-Borinage couvre la Région du Centre ainsi que celle de Mons, avec ses entités périphériques de la Région Boraine. Le Borinage a une activité économique essentiellement industrielle. On y note la présence de plusieurs « zonings industriels ». Nombreuses sont les communes boraines marquées par une très grande précarité, un chômage de longue durée, et une fracture numérique importante (Boussu, Dour, Frameries, Quaregnon, Colfontaine).

L'offre d'alpha sur le territoire du Centre-Mons-Borinage est assurée par une bonne vingtaine d'associations/organisations relevant de l'éducation permanente, de l'action sociale, de la formation professionnelle et de la promotion sociale, et au total, la majorité des communes des arrondissements de Soignies et Mons sont desservies. Historiquement, Lire et Écrire était avant tout présente sur la sous-région du Centre, mais depuis 2010, elle cherche à étendre davantage son action sur le territoire de Mons et du Borinage, où le contexte socio-économique suggère des besoins importants non couverts en termes d'offre d'alpha. Ainsi, les chiffres du FOREM de janvier 2012 indiquaient 5762 demandeurs d'emploi inoccupés possédant au maximum le diplôme secondaire de base ; parmi ces personnes, on peut estimer qu'1/3 ne

possèdent pas le CEB et que certaines personnes ayant le CESI ne maîtrisent pas les compétences du CEB. Or, en 2011, Lire et Écrire a accueilli en formation 35 apprenants sur ce territoire, répondant donc à seulement 2% des besoins en alpha sur le territoire de Mons Borinage.

Un groupe d'apprenants de Lire et Écrire, basé sur Mons, a par ailleurs confirmé ces constats via une enquête réalisée auprès de 60 personnes de la région. 21 personnes y ont déclaré rencontrer des difficultés d'écriture et plus de 50% ont déclaré avoir des difficultés pour remplir des documents administratifs et chercher un emploi. L'enquête a également révélé une méconnaissance, de la part du public et des partenaires, de Lire et Écrire et de l'alpha en général, et une difficulté particulière, pour des Belges scolarisés en français, de franchir la porte de l'alpha, en raison des tabous persistant autour de l'illettrisme.

Au vu de ces différents éléments, le CSEF de Mons-Borinage, avec le soutien de Lire et Écrire, a décidé d'entreprendre un travail de maillage partenarial visant à réaliser l'inventaire de l'offre de formation, l'analyse de la demande, et son émergence. Avec d'autres partenaires, Lire et Écrire a collaboré à la mise en place d'un réseau qui vise à coordonner l'offre pour qu'elle soit réellement accessible à tous ceux qui souhaitent en bénéficier.

## Actions réalisées

### Objectifs

L'objectif général sous-tendant l'ensemble des actions par rapport à la sous-région de Mons-Borinage a été de développer l'offre d'alpha sur ce territoire, comme moteur de sa dynamique de développement, via :

- un renforcement du maillage partenarial, la construction d'une dynamique de collaborations, et une réelle appropriation du projet global par les acteurs de terrain ;
- une restauration de la crédibilité de Lire et Écrire auprès des partenaires ;
- une amélioration de la qualité pédagogique et méthodologique de l'offre d'alphabetisation ;
- un accès de tous ceux qui le souhaitent à la formation, en prêtant une attention particulière aux personnes les plus éloignées de l'emploi – autrement dit, faire en sorte que ces personnes ne soient pas exclues des formations pour lesquelles elles devraient avoir prioritairement l'accès<sup>20</sup> ;
- le développement de la mise en filière alpha – formation qualifiante ;
- le développement d'actions concomitantes / filières métiers qui permettent de rencontrer les projets globaux des personnes en demande de formation.

Les objectifs de la Convention qui ont été visés sont :

- développer des actions partenariales de toute nature qui visent la prise en compte des personnes en situation d'illettrisme ;
- développer des actions partenariales qui visent à l'émergence de la demande des publics en alpha ;
- promouvoir et initialiser de nouvelles offres de formation en alpha ;
- accompagner les nouvelles initiatives d'offre de formation ;
- contribuer à la réalisation d'un état des lieux des opérateurs alpha sur le territoire ;
- améliorer la qualité pédagogique et méthodologique des autres opérateurs d'alpha ;
- mettre en place des actions de formation à destination d'agents-relais en contact avec des personnes en situation d'illettrisme.

### Actions

Lire et Écrire a donc initié, en 2012, différentes actions (sensibilisation, développement de l'offre de formation, accompagnement méthodologique d'opérateurs) formant ensemble une approche globale intégrée pour assurer le développement de l'offre d'alphabetisation dans le cadre de la dynamique de développement du territoire, sur la région de Mons-Borinage. Dans le cadre de ces différentes initiatives, la Régionale a travaillé, en 2012, avec les partenaires suivants : PCS de Mons, Anderlues, Morlanwelz, Dour, Saint-Ghislain, Centre Interculturel de Mons-Borinage, Forem, CSEF, Observatoire de la santé du Hainaut, maison de quartier de Mons, service insertion sociale du CPAS de Mons, CIEP Hainaut Centre, OISP « Au Four et au Moulin », OISP « En avant ».

La Régionale a ainsi mené un travail important de sensibilisation au niveau local, notamment dans le cadre des PCS (Anderlues, Morlanwelz, Dour, Saint Ghislain, Mons), visant les secteurs social, culturel et de l'insertion socioprofessionnelle, et les mondes du travail et de l'éducation. Elle s'est impliquée, dans l'inter-

<sup>20</sup> Les critères d'entrée en formation de nombreux opérateurs qualifiants impliquent que certaines personnes sont de facto exclues de ces formations, en raison de leur niveau de compétences considéré comme particulièrement faible.

PCS de Mons, qui rassemble divers PCS de la région, avec leurs partenaires, et les opérateurs alpha basés sur le territoire, et qui vise notamment à assurer une meilleure coordination des actions en matière d'alpha.

Dans le cadre de la Journée internationale de l'alpha, le 8 septembre, la Régionale a organisé une rencontre avec les représentants politiques et les candidats des différents partis à Mons, réaffirmant la nécessité d'une coordination territoriale des actions d'alpha à échelle plus large que sur la seule ville de Mons.

En décembre, le PCS de Mons a convié, en collaboration avec Lire et Écrire, l'ensemble des opérateurs alpha et acteurs potentiellement touchés par les questions liées à l'alpha à une journée de rencontre, en vue d'envisager les possibles initiatives communes pouvant être développées afin de renforcer la prise en compte et l'émergence de la demande des personnes en situation d'illettrisme sur la région de Mons-Borinage, au départ de l'identification d'enjeux communs. Lire et Écrire y a notamment re-clarifié les spécificités de son public et de son action et présenté le test de positionnement.

Enfin, dans le cadre d'une collaboration entre différents partenaires, Lire et Écrire est intervenue en tant que structure d'appui pour soutenir la réalisation d'un inventaire des opérateurs de formation sur le territoire, initiative qui est pilotée par le CSEF de Mons. Dans ce cadre, la Régionale, le CIEP et l'école d'alpha Mons-Borinage, avec le soutien du CIMB, ont mis sur pied en 2012 une nouvelle formation de formateurs qui débutera dans le courant de 2013.

## **Analyse et perspectives**

### **Impacts**

La démarche mise en place vise une nouvelle dynamique globale qui ne pourra être tangiblement évaluée qu'à moyen ou long terme. Toutefois, certains résultats concrets sont déjà observés :

- Les différentes actions de sensibilisation ont permis de renouer des liens avec de nombreux partenaires, de renforcer la visibilité et la légitimité de Lire et Écrire auprès de ceux-ci.
- L'état des lieux de l'offre de formation est sur les rails, piloté par le CSEF de Mons, avec l'appui de Lire et Écrire – il devrait être finalisé courant 2013.
- La formation de formateurs prévue pour 2013 rencontre un franc succès, avec 25 personnes inscrites.

### **Difficultés**

*En termes de développement partenarial / entretien du réseau de partenaires ...*

- De manière générale, dans la région de Mons-Borinage, on perçoit une certaine concurrence entre acteurs locaux, qui cherchent à défendre leurs intérêts et conserver leurs réseaux pour des questions de survie, selon une logique d'opportunités, au détriment d'une dynamique globale de collaboration autour d'enjeux communs. Dès lors, aucun acteur ne s'impose comme « meneur » pour soutenir la dynamique de collaboration, de peur d'être considéré comme donneur de leçon, et les collaborations développées dans le cadre d'initiatives comme l'inter-PCS sont relativement instables car dépendantes d'intérêts particuliers.
- La Régionale était auparavant organisée de telle manière que les fonctions étaient fortement cloisonnées et indépendantes les unes des autres, ce qui a eu pour conséquence un manque de suivi des actions et des partenariats noués, conduisant à une baisse de crédibilité de Lire et Écrire auprès des partenaires. Des efforts importants sont aujourd'hui nécessaires pour restaurer cette crédibilité avant de pouvoir envisager des collaborations durables basées sur une confiance mutuelle.
- Les valeurs et options pédagogiques privilégiées par Lire et Écrire (comme par le CIEP) s'inscrivent avant tout dans une vision d'émancipation et de lutte pour plus d'égalité sociale, qui ne converge pas toujours avec celle des autres acteurs et opérateurs de formation, qui est plutôt une vision d'aide.

*En termes d'accessibilité de la formation à l'ensemble des publics*

- Les logiques de résultats imposées aux acteurs de formation dans le cadre des politiques et dispositifs de financement conduisent les opérateurs à donner priorité à l'entrée en formation des personnes disposant d'un niveau de compétences plus élevé, conduisant à l'exclusion des personnes les plus éloignées de la formation et de l'emploi, alors que celles-ci rencontrent déjà de grandes difficultés.
- Dans certaines communes, Lire et Écrire est confrontée à un immobilisme des acteurs politiques, qui ne trouvent pas de réponse adaptée aux situations précaires et d'exclusion d'une partie de la population.

### **Facteurs de réussite**

*En termes de maillage partenarial ...*

- La présence de la Régionale dans différents lieux de concertation partenariale au niveau local permet de renforcer sa visibilité et véhiculer ses missions et valeurs de manière cohérente dans différents cadres.
- La dynamique mise en place dans le cadre de l'inter-PCS de Mons, via des réunions régulières entre les opérateurs alpha et des PCS de la région, constitue une opportunité de porter la démarche de développement de l'offre d'alpha dans le cadre d'une vision plus globale de développement du territoire.
- Dans ce contexte, l'impulsion et le soutien apportés par la responsable de projet du PCS de Mons ont été et continuent d'être précieux pour maintenir la dynamique de collaboration et une vision de l'alpha comme moteur de développement territorial et de cohésion sociale.

*En termes de ressources humaines et d'organisation du travail ...*

- Les formateurs et agent de guidance jouent un rôle transversal qui dépasse la seule fonction pédagogique, parce qu'ils sont en première ligne, et donc en contact avec le public, les apprenants potentiels, les partenaires. A leur niveau, ils contribuent donc à assurer le contact avec les personnes en demande de formation, leur orientation et leur accompagnement, mais aussi à sensibiliser les acteurs locaux à la prise en compte des personnes en difficultés de lecture et d'écriture. Le nécessaire changement de posture de ces travailleurs, lorsqu'ils endossent un rôle de « réseautage », n'est toutefois pas simple, car la mission de sensibilisation requière des compétences spécifiques.
- Le temps consacré collectivement au sein de l'équipe à la mise en place des stratégies, à la délégation et la répartition des rôles, à l'évaluation et l'analyse des différentes initiatives, est important.
- La dimension militante que porte l'ensemble de l'équipe permet de faire face aux différents obstacles qui se posent dans le cadre de la dynamique que la Régionale vise à instaurer.

*En termes de soutien politique ...*

- L'attitude volontariste et de soutien du CA de la Régionale ont mené à un rééquilibrage des moyens globaux pour développer l'action sur la région de Mons-Borinage, et les membres du CA relayent la démarche dans les différentes instances où ils siègent, en dehors de leur mandat à Lire et Écrire.

## **Perspectives**

2013 devrait voir l'inventaire de l'offre de formation se finaliser, ce qui permettra de mieux définir les priorités d'actions et d'organiser la coordination de l'offre. La formation de formateurs, développée par Lire et Écrire, le CIEP et l'école d'alpha Mons-Borinage, avec le soutien du CIMB, débute par ailleurs en avril.

De manière générale, la Régionale entend poursuivre ses efforts de maillage partenarial pour favoriser une dynamique collaborative visant le développement de la région, notamment en veillant à visibiliser les intérêts qu'ont les différents acteurs à rentrer dans une telle dynamique. Elle vise également à renforcer le rôle des formateurs dans le développement partenarial de la Régionale, en les accompagnant dans ce rôle.

Enfin, l'événement Mons 2015, capitale européenne de la culture, et plus particulièrement l'initiative « Pop-up virus culturel » qui en a découlé, apparaissent comme des opportunités de favoriser cette dynamique partenariale et visibiliser les valeurs d'éducation populaire portées par Lire et Écrire. « Pop-up virus culturel » constitue une coalition d'acteurs du domaine socioculturel qui s'est développée en réponse à l'approche élitiste de la culture qui semble privilégiée dans le cadre de Mons 2015. L'initiative vise à mettre en avant la culture populaire et réfléchit aujourd'hui à des actions communes pour atteindre cet objectif.

## **→ Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut : Actions de sensibilisation et de formation à destination des travailleurs en situation d'illettrisme**

### **Contexte de la Régionale**

La Régionale Charleroi-Sud-Hainaut travaille sur les arrondissements de Charleroi et Thuin et une partie de Philippeville. Elle couvre 19 communes, avec d'un côté, Charleroi et son bassin industriel qui compte un nombre important d'habitants et une densité très forte de population, de l'autre les communes de la botte du Hainaut, rurales et à faible densité de population. Quasiment toutes les communes (qu'elles relèvent du bassin Carolo ou de la botte du Hainaut) sont caractérisées par des taux moyennement ou très élevés de personnes en chômage de très longue durée.

L'offre d'alphabétisation est assurée par une vingtaine de structures/associations sur l'arrondissement de Charleroi et 5 ou 6 sur les arrondissements de Thuin/Philippeville. Au total, la moitié des communes sont desservies. Il convient de noter l'important déploiement de l'offre assurée par la promotion sociale et la présence sur Charleroi de la FUNOC qui proposent une offre d'alphabétisation dans une perspective d'insertion socioprofessionnelle. L'offre de formation à destination des personnes en situation de travail est

comparativement faible. Lire et Écrire accueille des travailleurs venant en formation dans le cadre d'une démarche individuelle, ainsi que dans le cadre d'une convention avec une entreprise (en 2012, la Régionale a accueilli 5 travailleurs d'une EFT de Fleurus : la petite main fleurusienne). Une partie des travailleurs participent aux formations en journée. Lire et Écrire propose également une formation en soirée. Lire et Écrire poursuit de la sorte l'objectif d'offrir une possibilité de formation en dehors des heures de travail, pour les personnes qui ne souhaitent pas informer leur employeur ou collègues, ou qui ne peuvent arranger leurs horaires de travail. Sur tout le territoire de Charleroi et périphérie, Lire et Écrire est le seul opérateur à proposer une offre de formation d'alphabétisation en soirée, à destination d'un public travailleur.

Notons enfin que la politique de la Régionale est historiquement liée à celle de la FUNOC. Cette dernière étant bien présente sur la ville de Charleroi, la Régionale de Lire et Écrire a développé une offre de formation dans les communes périphériques, hormis le groupe en soirée à destination des travailleurs, qui est organisé à Charleroi, dans les locaux de la Régionale. L'offre de formation est donc principalement décentralisée avec neuf communes desservies plus spécialement à l'est et l'ouest de Charleroi. Cette politique a des conséquences en termes de fonctionnement de la Régionale, avec en règle générale, un groupe de formation par commune, accueillant des personnes aux profils et projets diversifiés.

## **Actions réalisées**

### **Objectifs**

La Régionale vise à renforcer la prise en compte des difficultés de lecture et d'écriture des travailleurs, à favoriser leur orientation vers l'offre de formation ad hoc, à faciliter l'émergence de la demande, et à maintenir l'offre de formation pour ces personnes, sur le territoire de Charleroi.

Spécifiquement, les objectifs de la Convention qui ont été visés dans ce cadre en 2012 sont :

- Développer des actions partenariales de toute nature qui visent à la prise en compte des personnes en situation d'illettrisme ;
- Développer, maintenir et promouvoir une offre de formation en alpha pour les travailleurs en difficulté de lecture et d'écriture ;
- Favoriser l'émergence de la demande et l'orientation des travailleurs en situation d'illettrisme ;
- Développer des actions partenariales qui visent à l'émergence de la demande des publics en alpha.

Quant aux objectifs pédagogiques poursuivis dans les formations visant le public travailleur, ils sont définis, comme dans les autres formations, en concertation avec les apprenants, sur base de leurs projets et besoins. De manière générale, on vise, comme dans les formations s'adressant à d'autres types de public, à développer la confiance en soi, l'émancipation, et les capacités de lecture et d'expression orale et écrite, au-delà d'apprentissages directement en lien avec les situations de travail.

### **Actions**

Concernant la sensibilisation et l'émergence de la demande : une campagne de promotion de l'offre de formation de Lire et Écrire a été menée auprès du grand public (annonces publicitaires, campagne du 8 septembre) et auprès des partenaires de la Régionale en contact avec des personnes à l'emploi en situation d'illettrisme (Funoc, CRIC, Forem, ONEM, CPAS Charleroi). Sur base de ce travail de promotion, deux séances d'information à destination du public potentiel ont été organisées.

Au niveau de la formation : en plus d'accueillir des travailleurs dans les groupes de formation en journée, répartis sur les différentes communes couvertes par la Régionale, un groupe spécifique à destination des travailleurs a été organisé en soirée à Charleroi. Le public visé dans le cadre de ces actions de formation sont les personnes à l'emploi, avec contrat de travail. Les travailleurs intégrant les différents groupes de formation en journée ont des profils et niveaux divers. Le groupe du soir est historiquement centré sur de l'alpha écrit, avec pour conséquence un profil-type plus ciblé (francophones – maîtrise de la langue orale).

## **Analyse et perspectives**

### **Impacts**

- Au total, 36 travailleurs en difficulté de lecture et d'écriture ont été accueillis au sein des différents groupes de formation de la régionale.
- Le groupe du soir a accueilli 15 travailleurs, à raison de 5h/semaine, divisées en 2 plages de 2h30, assurées en alternance par un bénévole et par un salarié de la Régionale.

- Les partenaires de Lire et Écrire sont informés de l'offre de formation en journée et en soirée, et orientent les travailleurs en difficulté de lecture et d'écriture vers Lire et Écrire.

### **Difficultés**

#### *En termes d'offre sur le territoire*

- L'offre de formation ISP sur Charleroi est prédominante. Peu de formations sont destinées au public travailleur. Lire et Écrire est le seul opérateur à proposer une formation d'alphabétisation en soirée à destination des travailleurs.
- L'offre de formation (groupes en journée, et groupe en soirée) ne permet de répondre qu'à une partie des besoins exprimés par les personnes à l'emploi en situation d'illettrisme. L'offre du soir ne concerne que l'écrit ; ni l'oral, ni les maths ne sont pris en charge. Or une partie des demandes exprimées auprès de la Régionale concerne l'oral.

#### *En termes d'organisation de l'offre de formation*

- Compte tenu de l'organisation décentralisée de l'offre de formation, les groupes sont fort hétérogènes en termes de niveaux et de projets, ce qui complique la gestion des formations au niveau pédagogique ; spécifiquement pour les formateurs bénévoles qui ont besoin d'un accompagnement méthodologique/pédagogique accru.
- Le dispositif de formation en soirée, organisé en deux plages de 2h30 par semaine pour répondre aux besoins de flexibilité des apprenants jonglant entre formation et vie professionnelle, montre par ailleurs des effets de formation atténués étant donné la complexité du processus d'alphabétisation - l'alphabétisation est un processus au long court dans lequel les apprentissages linguistiques s'appuient sur des évolutions personnelles de motivation, de restauration de l'estime de soi, etc.

#### *En termes de ressources : équipement et personnel de formation*

- Les ressources disponibles pour mettre en place les actions ne permettent pas de répondre à l'ensemble des demandes. En effet, les listes d'attente ne régressent pas, et les groupes ne peuvent accepter plus de personnes, étant donné le manque de moyens pour financer plus d'équipement et de personnel de formation.

### **Facteurs de réussite**

#### *En termes de sensibilisation et de maillage partenarial*

- Chaque territoire est couvert par un chargé de sens de la Régionale, ce qui permet une connaissance plus fine du maillage social et du réseau des partenaires potentiels. Cela permet également de développer des relations interpersonnelles plus étroites avec les partenaires, ce qui renforce la visibilité de Lire et Écrire au niveau local.
- La participation de Lire et Écrire dans la plateforme réunissant opérateurs alpha et FLE du territoire, et son rôle de coordination (conjointe avec la FUNOC et le CRI de Charleroi) favorise le maillage partenarial local et permet la promotion de l'offre, notamment l'offre de formation en soirée à destination des travailleurs, auprès des autres partenaires alpha/fle de la région.
- L'implication de la Régionale dans des programmes de formation d'agents-relais organisés à l'échelle du mouvement Lire et Écrire (i.e. formation d'agents-relais à l'ONEM), favorise la connaissance de l'offre de formation au niveau local, améliore l'orientation des publics vers une offre adaptée, et appuie le travail d'émergence de la demande des publics en situation d'illettrisme.
- La Régionale s'appuie sur des partenariats locaux pour développer et maintenir l'offre de formation à destination des travailleurs – comme des autres publics. La Régionale collabore notamment avec des partenaires tels que des bibliothèques ou les ALE de différentes communes, notamment celle de Fleurus, ceux-ci mettant à disposition leur infrastructure pour l'organisation des formations.

#### *En termes d'accompagnement méthodologique des formateurs*

- La dynamique d'échange de pratiques, de transmission informelle des anciens travailleurs de la Régionale vers les nouveaux, complète l'accompagnement méthodologique et pédagogique formel dont chaque formateur, salarié ou bénévole, bénéficie. Cela permet de garantir une adaptation du dispositif pédagogique aux projets et profils spécifiques des publics, notamment les apprenants travailleurs.

### **Perspectives**

Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut entend maintenir l'offre de formation en soirée. Ce dispositif en décalage des horaires classiques de travail, permet l'accès à la formation à des travailleurs en dehors du

cadre professionnel, notamment aux personnes qui ne souhaitent pas informer leur employeur ou leurs collègues de leur démarche.

Afin de renforcer l'émergence de la demande et l'entrée en formation des travailleurs intérimaires, Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut prévoit de mener un travail spécifique de sensibilisation auprès des agences intérim dans un objectif de prise en compte de personnes en difficulté de lecture et d'écriture (adaptation des horaires pour permettre aux travailleurs intérimaires en difficulté de lecture et d'écriture de suivre une formation).

Enfin, la Régionale vise une amélioration du dispositif pédagogique pour mieux tenir compte encore de la précarisation de certains travailleurs, particulièrement les travailleurs à pause, ou les travailleurs intérimaires.

### → Lire et Écrire Hainaut occidental : mise en place d'un réseau de partenaires et développement d'une offre de formation dans le cadre du PCS d'Antoing, avec le soutien de la commune

#### Contexte de la Régionale

La Régionale du Hainaut occidental couvre 23 communes réparties sur les arrondissements de Tournai, Ath, Mouscron et Soignies. Elle compte aussi un nombre important de communes semi rurales, voire rurales, dont plusieurs sont en haut de l'échelle, autrement dit dans une situation défavorable, en ce qui concerne divers indicateurs établis dans le cadre des PCS (nombre de bénéficiaires de l'aide sociale, fracture numérique, désaffection électorale, taux d'infrascolarisation<sup>21</sup>, ...). C'est notamment le cas d'Antoing, où le taux d'infrascolarisation a été mesuré à plus de 24% pour les hommes et plus de 30% pour les femmes.

L'offre d'alphabétisation est principalement organisée par la Régionale de Lire et Écrire<sup>22</sup>, qui travaille surtout avec des personnes belges, pour lesquelles les tabous et les résistances liées au passé d'échec scolaire rendent l'émergence de la demande particulièrement difficile. Ces paramètres expliquent l'important travail de développement partenarial que la Régionale a mené ces dernières années au niveau local, notamment dans le cadre des PCS<sup>23</sup>, en vue de décentraliser au maximum l'offre de formation pour proposer une alphabétisation de proximité.

Aujourd'hui, étant donné les ressources limitées dont elle dispose, Lire et Écrire Hainaut occidental vise en priorité à maintenir ou développer l'offre de formation dans les régions où elle est déjà implantée, à travers des actions de sensibilisation, formation ou encore d'alphabétisation intégrée<sup>24</sup>. Elle vise par ailleurs à contribuer au développement local via la mobilisation de l'ensemble des acteurs locaux dans la promotion d'une meilleure prise en compte et d'une meilleure orientation des personnes en situation d'illettrisme.

#### Actions réalisées

##### Objectifs

Les actions menées dans le cadre du PCS d'Antoing ont visé à créer une dynamique locale et collective de prise en compte des personnes en situation d'illettrisme sur l'entité, en cherchant le soutien des partenaires locaux pour faire émerger la demande de formation auprès des publics qu'ils rencontrent, et pour pouvoir mettre en place un dispositif de formation de proximité, accessible à l'ensemble des publics en difficultés de lecture et d'écriture, notamment grâce à un soutien en termes logistiques (par ex. : mise à disposition de locaux pour la formation et les entretiens d'accueil).

Les objectifs de la Convention qui ont été poursuivis dans ce cadre sont :

- développer des actions partenariales qui visent à l'émergence de la demande des publics en alpha ;

<sup>21</sup> Le taux d'infrascolarisation correspond au pourcentage de personnes adultes ayant comme niveau d'enseignement le plus élevé le CEB.

<sup>22</sup> Des formations sont également organisées dans quelques villes par deux autres structures relevant de l'éducation permanente, de l'insertion socioprofessionnelle et de la promotion sociale.

<sup>23</sup> Au moment de l'appel à projet lancé en 2008 aux communes dans le cadre des PCS, Lire et Écrire Hainaut occidental a adressé un courrier à l'ensemble des communes de Wallonie picarde pour proposer son soutien/expertise sur la question de l'alphabétisation.

<sup>24</sup> Les actions d'alphabétisation intégrée consistent à aller à la rencontre des personnes en difficulté de lecture et d'écriture par l'intermédiaire des organismes et relais associatifs avec lesquels elles sont en contact dans leur quotidien, et d'intégrer l'utilisation de la langue écrite dans les projets de ces organismes. L'écrit y est ainsi mis au service de la décision, de la réflexion, de l'évaluation et de la participation au projet.

- construire les partenariats avec les acteurs et opérateurs de l'insertion sociale en vue d'accroître les moyens et l'offre de formation vers les publics en (ré)affiliation sociale ;
- développer des actions partenariales de toute nature qui visent à la prise en compte des personnes en situation d'illettrisme ;
- maintenir, promouvoir et/ou initialiser de nouvelles offres de formation en alpha ;
- développer l'offre de formation pour les personnes en (ré)affiliation sociale.

### **Actions**

L'action réalisée dans le cadre du PCS d'Antoing s'inscrit donc dans les priorités définies par la Régionale dans son plan d'action. Elle trouve son origine dans la prise de contact avec Lire et Écrire, initiée en novembre 2009 par la responsable de projet du PCS d'Antoing, en vue de (ré)organiser une offre d'alpha sur la commune (où la Régionale développait une action d'alphabétisation jusqu'en 1995).

La collaboration a débuté avec des activités de sensibilisation des acteurs locaux et de la population, telles qu'une exposition sur la question de l'alpha au Foyer socioculturel ; une campagne d'affichage auprès des partenaires ; l'envoi d'un courrier d'information aux médecins, pharmaciens et écoles de l'entité ; des communications via la presse et les médias locaux ; la diffusion d'un toute-boîte ; l'organisation d'une conférence-débat ; et en 2012, l'organisation, avec la Maison de l'Emploi et le CPAS, d'une séance d'information sur la formation en alphabétisation, qui a pu être mise en place dans les locaux du Foyer socioculturel d'Antoing à partir de mai 2012. Le travail d'émergence de la demande a visé toutes les personnes en difficultés de lecture et d'écriture, quel que soit leurs statut et besoins, bien qu'une attention particulière ait été portée aux personnes belges dites « en (ré)affiliation sociale », particulièrement éloignées de la formation.

Parallèlement à l'organisation de la formation et des entretiens d'accueil des personnes exprimant un intérêt pour la formation, la Régionale a veillé à maintenir la dynamique partenariale via des réunions et autres activités de sensibilisation régulières, en co-animant, avec l'équipe du PCS, un réseau partenarial pour le droit à l'alpha.

Via ce travail de sensibilisation, Lire et Écrire a visé l'ensemble des acteurs locaux potentiellement touchés par la question de l'alpha et/ou en contact avec des personnes en difficultés de lecture et d'écriture, représentant les secteurs social, socioculturel, socioprofessionnel, de la santé, de la jeunesse, du logement et de l'administration. Ainsi, les partenaires locaux mobilisés en 2012 sont : le PCS, l'Agence Locale pour l'Emploi (ALE), l'AMO Graine, le Centre de Lecture Publique, le CPAS, le Foyer socioculturel, la Maison de Jeunes, la Maison de l'Emploi, l'ONE, la Société de Logements du Haut Escout, et le Forem Conseil de Tournai.

### **Analyse et perspectives**

#### **Impacts**

- L'action a permis de créer une dynamique locale de prise en compte des personnes en situation d'illettrisme. Ainsi, comme mentionné plus haut, plusieurs partenaires ont été mobilisés et se sont activement investis dans la mise en œuvre de l'action. Les diverses réunions organisées dans ce cadre sont chaque fois des opportunités de sensibiliser les acteurs présents aux différentes dimensions de l'illettrisme.
- Des activités concrètes de sensibilisation ont pu être développées grâce au soutien des partenaires (exposition, articles dans la presse, séances d'information, campagnes d'affichage, ...)
- Les activités menées ont abouti à l'émergence de plusieurs demandes de formation, menant à la mise en place d'un groupe de formation composé de 6 personnes.

#### **Difficultés**

*En termes de ressources humaines et d'organisation du travail ...*

- Le fait de pouvoir s'appuyer sur le soutien d'un bénévole a été à la fois un atout – pour pouvoir mettre en place la formation – et en même temps une difficulté en raison de l'instabilité de l'engagement que peut apporter un bénévole qui a des obligations professionnelles autres.

*En termes d'émergence de la demande ...*

- L'écart entre l'investissement d'énergie et de ressources, et le résultat final – une formation réunissant un relativement petit nombre de personnes – est important ! Le public ne répond pas présent du jour au lendemain, et cela peut constituer un frein à la motivation des partenaires.

- Aujourd'hui, le groupe de formation est encore trop réduit (6 apprenants) pour garantir la pérennisation du projet. Il sera donc essentiel d'entretenir la mobilisation et la vigilance du réseau sur la question de l'alpha pour pouvoir poursuivre le travail de sensibilisation et d'information en vue d'élargir le groupe. Un groupe suffisamment important est par ailleurs également important d'un point de vue pédagogique, afin d'assurer une dynamique collective d'échange et de soutien mutuel.

*En termes de valorisation des actions visant l'émergence de la demande ...*

- Dans le cadre des financements dont Lire et Écrire bénéficie, il reste difficile de pouvoir valoriser des actions qui ne donnent pas à court terme des résultats tangibles et significatifs en termes d'entrées en formation. Or l'action d'Antoing constitue une démonstration supplémentaire du fait que, malgré l'existence très probable de besoins (vu les indicateurs PCS et les constats des acteurs locaux), l'émergence de la demande constitue un travail de longue haleine qui nécessite la mobilisation de ressources sur le long terme pour aboutir à des résultats concrets.

### **Facteurs de réussite**

*En termes de ressources humaines et d'organisation du travail ...*

- Les bénévoles offrent un appui important pour permettre la mise en place d'actions de formation, particulièrement dans des communes où il n'est pas possible de réunir assez d'apprenants pour financer l'engagement d'un formateur salarié.

*En termes de sensibilisation et développement partenarial ...*

- Lire et Écrire Hainaut occidental bénéficiait d'un ancrage préalable dans l'entité, via l'offre de formation qu'elle y a organisée jusqu'en 1995, et via sa participation à l'Assemblée Générale du Foyer socioculturel. Cet ancrage a constitué un appui pour renforcer le maillage partenarial dans la cadre du PCS. De plus, le développement, en parallèle de l'action de formation, d'une collaboration avec l'ONE d'Antoing dans le cadre d'une action d'alphabétisation intégrée, a permis de diffuser l'information concernant la formation et de sensibiliser des parents en difficultés de lecture et d'écriture qui fréquentaient l'ONE.
- L'expertise de la Régionale dans l'animation partenariale autour de la question de l'illettrisme et de l'alpha lui a permis de soutenir le PCS dans la réalisation d'un diagnostic et la mise en place du projet.
- Avant que l'action ne soit pensée, l'alpha constituait déjà une préoccupation de divers acteurs de la commune (le foyer socioculturel, le CPAS, la maison de l'emploi), qui avaient fait le constat des difficultés de lecture et d'écriture rencontrées par une partie de leurs publics. En particulier, le foyer socioculturel d'Antoing organisait déjà des ateliers autour de la lecture et de l'écriture pour répondre à ce besoin. L'adhésion des partenaires au projet en a été facilitée et a permis de mettre en place tout le travail d'émergence de la demande et de mise en place de la formation.
- La forte mobilisation du PCS d'Antoing via l'implication de sa chef de projet a permis d'insuffler de l'énergie dans le projet. La chef de projet a suivi la formation « Travailler avec des personnes en situation d'illettrisme » afin de développer ses connaissances et compétences en matière d'alpha. Le PCS a participé à l'ensemble des actions mises en œuvre pour sensibiliser les partenaires et a mobilisé des ressources pour informer, par le biais de nombreux canaux de communication, sur l'offre de formation. Il y avait donc une volonté politique forte de soutenir ce type d'action.

### **Perspectives**

Les variables contextuelles propres à un territoire déterminent en grande partie le succès d'une action qui y est initiée, et Lire et Écrire valorise donc fortement le fait de continuer de s'appuyer sur les partenaires locaux pour développer et mener l'action à bien. Le rôle de ces acteurs ne se limite en effet pas à l'émergence de l'action, mais il concourt aussi à sa pérennisation et à la prise en compte sur le long terme des personnes en situation d'illettrisme. Lire et Écrire vise à soutenir ce type de processus, sans en être le seul ou le principal acteur.

En lien avec cette conviction, dans le but d'élargir le groupe de formation, notamment pour garantir la pérennité de l'action, Lire et Écrire HO entend maintenir l'attention des partenaires sur le projet, via des rencontres partenariales régulières, en vue de chercher avec eux de nouvelles manières de toucher les personnes en difficultés de lecture et d'écriture. L'une des pistes consiste à lier davantage la formation aux différentes activités menées par les partenaires.

Enfin, afin d'assurer une plus grande stabilité dans l'animation de la formation, un formateur salarié va prendre le relais du bénévole.

## → Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme : alphabétisation des travailleurs – pour un changement de regard et des dispositifs de formation variés adaptés à la diversité des demandes

### Contexte de la Régionale

L'offre d'alphabétisation est très développée dans la région liégeoise, avec environ 40 opérateurs présents sur Liège-ville et dans les communes périphériques. Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme couvre 3 arrondissements et 55 communes. La majorité des opérateurs dépendent de l'action sociale et de la promotion sociale, tandis que ceux qui proposent une offre d'alphabétisation dans le cadre de l'insertion socioprofessionnelle sont nettement moins nombreux<sup>25</sup>.

La politique de formation de Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme, qui accueille environ 1/4 des personnes en alpha sur le territoire, est étroitement liée au développement des autres organismes d'alphabétisation et à la demande des personnes qui s'adressent à la Régionale, en majorité des personnes demandeuses d'emploi. L'association tient néanmoins à accueillir tous les publics. Elle organise une vingtaine de groupes de formation dont la majorité au siège social, et quelques-uns décentralisés sur Ans, Seraing, Grâce-Hollogne, Alleur et Huy. En 2012, deux groupes de formation ont été mis en place pour les travailleurs : l'un en soirée, en dehors du cadre du travail, dans les locaux de la Régionale, et l'autre en entreprise, dans le cadre d'un partenariat courant depuis 2007 avec l'Entreprise de Travail adapté (ETA) « les Ateliers du Monceau ». Le partenariat entre Lire et Écrire et l'entreprise s'est développé principalement grâce à l'impulsion des représentants des travailleurs de l'ETA, qui avaient constaté des difficultés de communication tant orale qu'écrite auprès d'une grande partie des travailleurs.

L'alphabétisation des travailleurs constitue l'une des priorités du plan d'action de la Régionale, principalement en raison de l'implication forte des mouvements ouvriers à la fois dans les instances stratégiques de la Régionale et dans les instances de concertation sociale des entreprises liégeoises. Par ailleurs, plusieurs membres de l'équipe ont une bonne connaissance du tissu syndical de la région, ce qui constitue un élément facilitateur pour la prise de contact et le développement de collaborations.

La Régionale de Liège-Huy-Waremme est sans doute moins que les autres Régionales confrontée au problème de l'émergence de la demande, celle-ci étant très forte en région liégeoise, y compris parmi les travailleurs. Les priorités dans le travail de sensibilisation et partenariat, dans le cadre de l'alpha des travailleurs, se situent donc davantage au niveau de la sensibilisation des partenaires de l'entreprise, c'est-à-dire les employeurs, les représentants des travailleurs et les fonds sectoriels, avec pour visée première un changement de regard, et, éventuellement, la mise en place de dispositifs de formation qui conviennent aux différents types de demandes exprimées par les travailleurs en difficulté de lecture et écriture.

### Actions réalisées

#### Objectifs

L'objectif premier poursuivi par Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme dans le cadre de ses actions liées à l'alphabétisation des travailleurs, consiste donc à changer les représentations des employeurs et des travailleurs par rapport à ceux, parmi leurs collègues, qui rencontrent des difficultés de lecture et d'écriture et souhaitent s'investir dans une formation alpha. L'action vise ainsi à garantir une reconnaissance du droit à la formation continue des travailleurs et à dé-stigmatiser les travailleurs qui sont en situation d'illettrisme, afin de mettre en place les conditions nécessaires pour que ceux-ci se sentent libres d'intégrer un dispositif de formation, que ce soit dans le cadre de l'entreprise ou en dehors, selon leurs contraintes et souhaits spécifiques. La mise en place d'une formation au sein des entreprises ne constitue donc pas le but prioritaire, sauf si cela correspond à la demande et aux besoins exprimés par les travailleurs.

Parallèlement à la dé-stigmatisation, la Régionale vise également à renforcer la prise en compte des difficultés d'expression orale et/ou écrite rencontrées par certains travailleurs dans le cadre de leur travail (par exemple par une adaptation de la communication vis-à-vis de ces travailleurs).

En termes opérationnels, en 2012, les objectifs visés par la Régionale ont été de :

- maintenir la formation en soirée, pour permettre aux travailleurs qui le souhaitent de venir en formation en dehors du cadre du travail ;

<sup>25</sup> Un cadastre complet des opérateurs de formation est en cours de rédaction et reprendra également les opérateurs de FLE et remise à niveau. Ce travail est mené par Lire et Écrire et la Commission consultative sous-régionale (CCSR) du CSEF.

- maintenir la formation en entreprise au sein des Ateliers du Monceau, la demande des travailleurs étant importante et la motivation très forte ;
- et « investir » d'autres entreprises, par des actions de sensibilisation, pour sensibiliser les partenaires à la réalité de l'illettrisme dans le travail et éventuellement envisager la mise sur pied de dispositifs de formation en entreprise.

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

Les objectifs de la Convention qui se rattachent à ces buts sont :

- développer des actions partenariales de toute nature qui visent la prise en compte des personnes en situation d'illettrisme ;
- maintenir, promouvoir et initialiser de nouvelles offres de formation en alpha ;
- accompagner les nouvelles initiatives d'offres de formation ;
- identifier les besoins des travailleurs et mettre en place les formations qui y répondent.

### **Actions**

En 2012, la Régionale a organisé un groupe de formation en soirée pour les travailleurs, et elle a maintenu le dispositif de formation en journée pour les travailleurs des Ateliers du Monceau.

Dans le cadre du partenariat avec l'ETA, Lire et Écrire a soutenu le dispositif en cofinçant l'intervention du formateur, et en participant, aux côtés de la direction, des représentants des travailleurs et du service social, au comité d'accompagnement mis en place pour évaluer, de 2007 à juin 2012, l'action de formation. Le comité d'accompagnement a également pour rôle d'orienter les objectifs collectifs poursuivis en fonction des besoins identifiés. En 2012, le comité d'accompagnement a décidé de faire passer le temps de formation de 2 à 4 heures, de la fin de journée à la matinée, d'une fois par semaine à un fois tous les 15 jours, de 50 % à 100 % sur le temps de travail, et de l'organiser dans les locaux de Lire et Écrire, plutôt que sur le lieu de travail, comme c'était le cas initialement.

Dans le cadre du groupe du soir, des apprenants viennent à titre individuel tandis que d'autres viennent dans le cadre d'une convention avec leur employeur (Steppes-Services, entreprise de titres-services), le cas échéant, les heures de formation sont assimilées à du temps de travail. Le maintien de ce dispositif est crucial pour la Régionale, parce qu'il permet de répondre à la demande des travailleurs qui ne souhaitent pas informer leurs employeurs et collègues de leur inscription à la formation alpha, pour différentes raisons.

### **Analyse et perspectives**

#### **Impacts**

- Le maintien de la formation au sein des Ateliers du Monceau et la collaboration avec l'entreprise de titres-services sont des résultats tangibles du travail de sensibilisation et maillage partenarial réalisé dans le cadre de l'alphabétisation des travailleurs.
- L'évaluation régulière au sein des groupes de formation a par ailleurs permis de dégager une série d'impacts concrets de la formation pour les apprenants, notamment :
  - o des apprentissages en matières de lecture, écriture et expression orale, qui les aident dans leur milieu professionnel (capacité à lire des documents techniques, comprendre des consignes, notamment de sécurité, compléter des documents administratifs liés au travail, ...) comme dans leur vie privée ;
  - o le renforcement de la confiance en soi – les apprenants ne sont plus honteux de leurs difficultés et sont plus confiants de par les compétences qu'ils acquièrent ;
  - o une ouverture par rapport à ce qui se passe en dehors de l'entreprise, par rapport aux différentes situations rencontrées par les autres apprenants, ...

#### **Difficultés**

*En termes de moyens ...*

- Les moyens alloués à l'alpha des travailleurs restent restreints, et ne permettent pas de mener un travail de sensibilisation sur le long terme, qui permette la mise en place de dispositifs de formation pérennes ou le soutien à l'entrée des travailleurs dans des dispositifs de formation existant.
- Les moyens limités forcent par ailleurs la Régionale à regrouper des apprenants aux niveaux de compétences très hétérogènes, ce qui représente parfois une difficulté pour la gestion pédagogique.

*En termes d'accessibilité de la formation à l'ensemble des publics*

- Les contraintes spécifiques des travailleurs (surcharge de travail, fatigue liée à la pénibilité du travail, ...) ont pour conséquence une instabilité de la présence des apprenants en formation.

*En termes de développement partenarial / entretien du réseau de partenaires ...*

- Le turnover dans les instances de l'entreprise, notamment au niveau des représentants des travailleurs mais aussi des directions, rend fragiles les collaborations qui peuvent être mises en place à un moment donné, lorsque les personnes en place appuient le projet de Lire et Ecrire.

*En termes d'objectifs poursuivis ...*

- La formation en alpha constitue un processus à long terme, et ne s'inscrit donc pas dans la logique de résultats privilégiée par les employeurs, qui souhaitent observer des impacts à très court terme.
- Plus largement, les objectifs premiers poursuivis par l'association (émancipation, confiance en soi, facilité de communication) ne correspondent pas toujours aux objectifs très précis que poursuivent les employeurs en matière d'apprentissages linguistiques (écrire, s'exprimer oralement sans faute, ...)

### **Facteurs de réussite**

*En termes de sensibilisation et développement partenarial ...*

- Les expériences de formation en entreprise qui ont abouti démontrent l'importance d'avoir un réseau partenarial large, permettant d'avoir les appuis nécessaires pour impulser de nouvelles initiatives de sensibilisation et/ou de formation en collaboration avec les entreprises.
- L'importance de la présence et de l'influence des mouvements ouvriers dans les entreprises liégeoises constitue un appui important pour Lire et Écrire, qui est elle-même portée par ces mouvements.
- Les témoignages d'apprenants travailleurs dans le cadre des actions de sensibilisation des partenaires de l'entreprise constituent un appui solide pour faire passer les messages visant à changer les regards et promouvoir la prise en compte des difficultés de lecture et d'écriture dans le cadre du travail.

*En termes d'évaluation ...*

- L'évaluation régulière menée avec les apprenants dans le cadre de la formation, collectivement et individuellement, est importante à la fois pour :
  - o l'apprenant : l'évaluation permet de prendre conscience des acquis, des difficultés qui subsistent, des progrès et transferts possibles dans le cadre de la vie quotidienne ;
  - o le formateur : l'évaluation permet de mesurer l'évolution des apprenants, et d'obtenir un feedback concernant les activités proposées et méthodes utilisées, pour éventuellement réorienter sa manière de travailler ;
  - o la Régionale : l'évaluation permet de mesurer si les objectifs poursuivis par l'association sont atteints et d'éventuellement redéfinir de nouveaux objectifs ;
  - o les partenaires : l'évaluation permet de prendre conscience des impacts concrets de la formation.

*En termes de conditions d'organisation de la formation ...*

- L'expérience démontre que, même dans le cadre de formations organisées en collaboration avec les entreprises, il est intéressant que la formation ait lieu dans les locaux de Lire et Écrire, ce qui permet aux apprenants travailleurs de ne pas être stigmatisés par leurs collègues, et de rencontrer d'autres personnes en formation, avec qui les échanges sont riches.

### **Perspectives**

Lire et Ecrire Liège-Huy-Waremme organise chaque année une présentation de ses actions, ses projets, à laquelle l'ensemble des partenaires sont conviés. En 2013, elle envisage d'y faire participer un maximum de partenaires de l'entreprise, par un travail de sensibilisation en amont, afin de pouvoir développer de nouvelles collaborations pour élargir son action dans le domaine de l'alphabétisation des travailleurs.

Aux Ateliers du Monceau, les changements dans la direction ainsi que dans les organes de représentation des travailleurs ont mené à l'arrêt du dispositif de formation. Lire et Écrire mène donc, depuis début 2013, un travail de sens auprès des nouvelles personnes en place afin de remettre le dispositif sur les rails.

## → Lire et Écrire Luxembourg : l'accueil, l'orientation, et le suivi des personnes en difficultés de lecture et d'écriture – les pratiques des services de première ligne

### Contexte de la Régionale

La province de Luxembourg compte 5 arrondissements, rassemblant 44 communes, qui hébergeaient en 2011 plus de 271.000 habitants<sup>26</sup>. Le territoire est très étendu et la densité de population faible. Les problèmes de mobilité sont importants pour les personnes n'ayant pas de véhicule. Le revenu moyen par habitant reste inférieur à la moyenne wallonne, dans les arrondissements de Bastogne, Neufchâteau et Marche. Sous le couvert d'une photographie panoramique attrayante (taux d'emploi plus important que la moyenne wallonne), une fracture allant croissant se dessine dans la province, s'avérant être le résultat d'une tension entre les travailleurs frontaliers et la population employée en province de Luxembourg, ou en recherche d'emploi, pour qui accéder à un habitat adéquat devient financièrement difficile. Elle se voit donc contrainte de s'établir à l'écart des grands axes et pôles d'emplois, et prend ainsi le risque de s'isoler progressivement. En 2012, 21 Initiatives Locales d'Accueil (ILA) sont par ailleurs déployées sur le territoire, ainsi que 9 centres d'accueil pour demandeurs d'asile (que complètent 2 centres de transit). Soit une capacité d'accueil de quelque 1900 places (sans compter les centres d'accueil d'urgence).

Lire et Écrire Luxembourg est le principal opérateur d'alpha sur la province. L'asbl articule son dispositif avec ceux que proposent le Miroir Vagabond, à Marche/Hotton et le Centre Alpha, à Barvaux (Durbuy). En conséquence, la priorité de la Régionale est d'offrir des formations en alpha décentralisées. En 2012, elle a animé des formations en alpha et en alpha orale dans 11 antennes de formation, en faveur de tous les publics, quels que soient leurs projets et statuts, avec parfois jusqu'à quatre groupes de formation. Les apprenants accompagnés dans les formations sont issus de 34 communes luxembourgeoises.

Parce que l'entrée en formation d'alphabetisation est une démarche complexe, ardue, souvent progressive ; parce que Lire et Écrire défend le droit à l'alpha pour tous dans une perspective d'émancipation et de participation ; parce que seuls 3 opérateurs (et 2 dans une moindre mesure) organisent des formations en alpha en province de Luxembourg ; la question de l'adaptation de l'offre de formation à la diversité des besoins, compétences, intérêts, et situations particulières des personnes en demande d'alpha constitue une préoccupation majeure de la Régionale, qui traverse l'ensemble de ses missions, et, en particulier, celle de l'accueil, l'orientation et le suivi des personnes. Lire et Écrire Luxembourg accorde donc une valeur particulière aux fonctions d'accueil, guidance et orientation, ainsi qu'à leur articulation avec les autres missions de l'association, en matières de formation, accompagnement méthodologique, et sensibilisation.

La Régionale veille à sensibiliser un maximum de partenaires à une orientation et un accompagnement individualisés des personnes en difficultés de lecture, d'écriture et d'expression orale, en ciblant les partenaires locaux et en plaidant en faveur de réseaux sous-régionaux pour une coordination des actions entre acteurs de différents secteurs (insertion socioprofessionnelle, action sociale, intégration, culture, ...), permettant une prise en compte des personnes en demande de formation dans leur globalité.

Enfin, elle soutient une meilleure connaissance et coordination des pratiques d'accueil, orientation et suivi des différents opérateurs de formation, dans le cadre de la pérennisation du dispositif territorial pour l'alphabetisation, qui avait vu se mobiliser et s'investir, à des degrés divers, 38 partenaires de la province. Une plateforme autour de l'alpha, formalisée en janvier 2010 par une convention entre le CSEF et Lire et Écrire (qui y a un rôle de structure d'appui), organise différents groupes de travail, dont un sur les questions d'accueil et orientation dans les formations visant l'apprentissage du français. Ce groupe est parti de divers constats partagés, notamment le fait qu'il y a confusion récurrente entre les notions d'alpha, FLE, alpha orale et remise à niveau, et entre les différents publics de ces types de formation, ce qui implique souvent une mauvaise orientation des personnes qui sont renvoyées d'un opérateur à l'autre avant de pouvoir éventuellement trouver une réponse adéquate à leur demande de formation. Le GT a donc décidé de travailler sur une clarification et une identification des différentes offres de formation, des modalités d'accès et des pratiques d'accueil, d'orientation et d'accompagnement des opérateurs.

<sup>26</sup> Réseau d'Etudes et d'Analyses de la province de Luxembourg, *Tableau de bord socioéconomique de la province de Luxembourg*, édition 2012.

(A noter qu'en 10 ans, l'évolution démographique en province de Luxembourg a été de + 9,1%)

## Actions réalisées

### Objectifs

Le travail de réflexion sur l'offre de formation et sur les pratiques d'accueil, d'orientation et de suivi a été guidé par les objectifs suivants :

- développer une alphabétisation de qualité pour toute personne qui le souhaite, et donc en cohérence avec son expérience de vie et ses projets spécifiques ;
- améliorer l'orientation des personnes vers les différents opérateurs de formation, en clarifiant les différents types d'offre en lien avec l'apprentissage du français et en promouvant la collaboration entre différents acteurs ;
- mettre en évidence les manques en termes d'offre de formation.

Les objectifs de la Convention qui ont été visés dans ce cadre en 2012 sont :

- développer des actions partenariales de toute nature qui visent à la prise en compte des personnes en situation d'illettrisme ;
- développer l'accueil et l'orientation des publics et favoriser l'émergence de la demande ;
- accompagner méthodologiquement et pédagogiquement d'autres opérateurs alpha.

### Actions

Le groupe de travail partenarial<sup>27</sup> a réalisé, en 2012 :

- un état des lieux de l'offre de formation en alphabétisation, français langue étrangère et remise à niveau, en province du Luxembourg ;
- un travail de clarification / définition des notions d'alpha, alpha orale, FLE et remise à niveau ;
- une catégorisation des opérateurs selon le type d'offre de formation ;
- et une identification des diverses pratiques d'accueil, orientation accompagnement, et évaluation, sur base d'interviews qualitatives de l'ensemble des opérateurs de formation en français.

Ce travail réalisé avec les partenaires est articulé avec une réflexion interne à la Régionale concernant ses propres pratiques d'accueil, orientation et accompagnement. Dans ce cadre, l'ensemble des travailleurs de la Régionale a redéfini clairement les principales étapes du processus d'accueil et d'accompagnement des personnes exprimant la demande d'entrer en formation, notamment en interrogeant la place du positionnement via le test, et les pratiques y afférant, ou encore l'accueil téléphonique (numéro vert). Ces « balises » allient les démarches administratives nécessaires à une analyse approfondie des situations particulières des personnes – compétences, besoins, intérêts, statut, disponibilités pratiques, rapport à l'apprentissage, ... – et à une information sur les valeurs et pédagogies privilégiées par l'association.

L'équipe de la Régionale est en outre occupée à formaliser un nouveau règlement d'ordre intérieur – « être apprenant à Lire et Écrire » – à l'adresse des personnes entrant et étant en formation. Le document est construit en tenant compte du cadre de valeurs de l'asbl, des processus pédagogiques privilégiés et de l'éclairage qu'ils donnent aux contraintes administratives et organisationnelles, mais aussi des apports des apprenants issus des travaux et débats menés dans les groupes.

Parallèlement, la Régionale mène une réflexion sur la nécessaire concertation à assurer entre les agents d'accueil et d'accompagnement, les formateurs, le coordinateur de projets et les responsables de projets sensibilisation, et la manière d'organiser cette articulation des fonctions. Ainsi, les travailleurs s'informent mutuellement des démarches entreprises avec les personnes en demande de formation/apprenants et de la progression des parcours d'apprentissage ; des réunions sont organisées régulièrement entre les agents de guidance, les formateurs et le coordinateur de projets pour échanger à propos du parcours d'apprentissage de chaque apprenant ; et les responsables de projets sensibilisation relaient quant à eux, auprès des partenaires, les pratiques de la Régionale en matière d'accueil, orientation et accompagnement, et les valeurs sur lesquelles se fondent ces pratiques ; similairement, ils relaient en interne les pratiques des autres opérateurs. S'en suivent, lorsque cela s'avère pertinent, des temps d'échanges et de construction commune, entre des opérateurs de formation et/ou des partenaires.

<sup>27</sup> Les partenaires ayant participé en 2012 à la réflexion dans le cadre du GT sont : le CSEF, le service partenarial du Forem, le Miroir Vagabond, le Centre Alpha, le Centre d'Education Permanente et de Promotion Sociale des Travailleurs, l'OISP La Trêve, le Centre d'Information et d'Education Populaire, l'Ecole Industrielle et Commerciale de la Ville d'Arlon, l'ILLEPS Virton-Vielsalm-Arlon-Bastogne, et le réseau de la Communauté française IEPSCF. Ont aussi été rencontrés les référents des formations organisées dans le cadre d'Initiatives Locales d'Accueil de Martelange et de Léglise, et de l'Archipel (service d'insertion sociale à Houffalize).

## Analyse et perspectives

### Impacts

- Dans le cadre de la réflexion avec les partenaires, des outils concrets ont été produits, qui facilitent l'identification des manques en termes d'offre de formation, ainsi que l'orientation des personnes vers une formation adéquate (cartographie de l'offre de formation en province du Luxembourg, et définitions des concepts d'alpha, alpha orale, FLE et RAN) et des stratégies sont construites collectivement pour renforcer la prise en compte des personnes dans leur globalité.
- Des outils ont aussi été développés dans le cadre de la réflexion interne à Lire et Écrire, qui donnent un cadre pour assurer un accueil, une orientation et un accompagnement pertinents des personnes en demande de formation et des apprenants : balises pour l'accueil, l'orientation et l'accompagnement à Lire et Écrire Luxembourg, et règlement d'ordre intérieur « Etre apprenant à Lire et Écrire ».
- La réflexion interne à Lire et Écrire a également permis de mieux cerner le sens d'outils tels que le test de positionnement ou la base de données de Lire et Écrire, et de mettre ces outils au service des missions d'accueil, orientation et accompagnement, au-delà de leurs fonctions plus administratives. La définition d'un cadre clair dans ce domaine a également un impact sur la manière dont Lire et Écrire répond aux sollicitations des partenaires concernant ses pratiques de positionnement, qu'elle présente en les recontextualisant par rapport aux pratiques plus générales d'accueil.
- Des formations concomitantes conventionnées ont été déployées.

### Difficultés

#### *En termes de valorisation des actions ...*

- Le fait de privilégier une approche très individualisée des personnes en demande de formation et des apprenants complexifie le travail d'accueil, orientation et accompagnement ainsi que l'organisation et la gestion pédagogique des groupes de formation, et requiert le déploiement de ressources importantes ; ce travail qualitatif n'est pas – ou pas suffisamment – reconnu par les pouvoirs publics.

#### *En termes de développement partenarial / entretien du réseau de partenaires ...*

- Le contexte sociopolitique actuel n'est pas favorable aux collaborations nécessaires à une meilleure orientation des personnes.

#### *En termes d'offre de formation ...*

- On constate encore une méconnaissance, chez certains partenaires, des spécificités liées à l'alphabétisation, mais aussi une absence d'alternatives formatives (géographiques, temporelles, organisationnelles), ce qui implique que des personnes continuent d'être orientées vers Lire et Écrire alors qu'elles ne font pas partie du public de l'alpha. Ces personnes sont renvoyées d'un opérateur à l'autre avant d'éventuellement trouver une offre qui leur correspond, et ces allers-retours ont souvent un impact sur l'image qu'elles ont d'elles-mêmes, leurs motivations. Par ailleurs, cela oblige Lire et Écrire à réaliser tout un travail de réorientation qu'elle ne peut valoriser que très peu dans le cadre du financement de ses actions, par rapport aux ressources que ce travail requiert.

### Facteurs de réussite

#### *En termes d'accessibilité de la formation à l'ensemble des publics ...*

- Le numéro de téléphone gratuit mis en place par la Régionale permet aux personnes en recherche de formation de facilement se renseigner sur les formations proposées et les modalités d'inscription.
- Le fait d'organiser l'accueil en différents temps permet de mieux définir la demande et d'instaurer une relation de confiance avec l'apprenant potentiel, via une clarification des missions, valeurs et approches pédagogiques préconisées par Lire et Écrire et une écoute active des besoins et projets des personnes.
- Les pratiques d'accueil, si elles ont été formalisées, ne sont pas figées : elles tiennent compte des réalités des personnes.

#### *En termes de ressources humaines et d'organisation du travail ...*

- La concertation régulière entre les agents d'accueil, d'orientation et d'accompagnement, les formateurs et le coordinateur de projets permet d'échanger, de confronter, de manière à travailler avec chaque apprenant, son orientation, la levée de freins éventuels, ainsi que l'accompagnement en articulation avec le processus pédagogique.
- L'approche intégrée que privilégie Lire et Écrire permet d'assurer une cohérence dans le message qui est véhiculé auprès des partenaires et publics par les différents acteurs de l'association, qu'ils soient agents d'accueil ou de guidance, coordinateurs, chargés de sensibilisation ou encore formateurs, et cela permet de multiplier les canaux via lesquels les valeurs et fondements de Lire et Écrire sont relayés.

- Une série d'outils de collecte de données pouvant apparaître comme des contraintes administratives (base de donnée de Lire et Écrire, test de positionnement, tableau de bord de la Convention avec la Région wallonne, ...) sont autant d'opportunités pour mener cette réflexion / réinterroger les pratiques, et redéfinir le cadre dans lequel mettre en œuvre ces pratiques afin de les améliorer.

*En termes de maillage partenarial ...*

- Les agents de guidance, formateurs et responsables de projets de sensibilisation connaissent et sont en contact avec les partenaires locaux et autres opérateurs de formation, afin de coordonner leurs actions pour orienter au mieux les personnes. Les partenaires sont par exemple tenus au courant des permanences assurées dans les antennes de formation par les agents de guidance, de manière à ce qu'ils puissent informer leurs publics des temps de rencontre possibles.

### **Perspectives**

Lire et Écrire Luxembourg prévoit de maintenir, en interne, une réflexion et une réévaluation permanente des pratiques d'accueil, orientation et suivi.

La Régionale entend par ailleurs poursuivre le travail de sensibilisation des partenaires aux spécificités de l'alphabétisation et à l'importance d'accueillir et accompagner les personnes dans leur globalité, en tenant compte des compétences, situations de vie et projets spécifiques de chacun, dans une approche dynamique du processus d'apprentissage.

Dans le cadre du réseau partenarial, Lire et Écrire et ses partenaires vont poursuivre l'analyse amorcée lors de la réalisation de l'état des lieux de l'offre. Ils vont confronter celui-ci aux réalités socio-économico-politiques luxembourgeoises, aux besoins identifiés, à leurs réalités d'opérateurs de formations (cadre institutionnel, organisationnel) de manière à objectiver les réponses pouvant – ou pas – être concrétisées. Si nécessaire, une démarche plus politique sera réalisée, des recommandations seront formulées.

### **→ Lire et Écrire Namur : « Alph'accroche ! » - actions d'accroche auprès de personnes en grande précarité, en collaboration avec des partenaires du secteur de l'insertion sociale**

#### **Contexte de la Régionale**

Sous ses dehors historiques bourgeois, Namur pourrait passer pour une ville et une province épargnées par les problèmes de pauvreté et d'exclusion sociale. Pourtant, la capitale wallonne et sa région sont, comme les provinces limitrophes, également touchées par des phénomènes de précarisation et de fragilité sociale au sein de sa population. En particulier, sur les 109.850 habitants qu'elle dénombre<sup>28</sup>, Namur-ville regroupe dans ses quartiers urbains tout comme en milieu rural des publics populaires révélant les mêmes caractéristiques socio-économiques que dans les bassins sidérurgiques voisins. Parmi la population, en 2011, on relevait 18.821 demandeurs d'emploi inoccupés<sup>29</sup> et 2148 bénéficiaires d'un revenu d'intégration<sup>30</sup>.

Pour Lire et Écrire Namur, développer l'offre de formation implique de se « mettre en adéquation » avec le public dans toute sa diversité et avec ses besoins spécifiques. Par rapport aux personnes en difficulté de lecture et écriture particulièrement éloignées de l'emploi, Lire et Écrire Namur a constaté qu'une partie de ce public était victime d'une dégradation globale importante de la qualité de vie. Certaines de ces personnes sont en effet confrontées à des difficultés liées à des besoins aussi vitaux que la nourriture quotidienne, la santé ou encore le logement. A ces conditions de vie précaires s'ajoutent souvent des sentiments de rejet, de non utilité, de solitude, qui font que ces personnes se sentent de plus en plus marginalisées par rapport à la société.

Lire et Écrire Namur a observé que ce même public ne franchit pratiquement jamais ou très exceptionnellement les portes des centres d'alphabétisation. Face à ce constat et dans la perspective de développer une alphabétisation de qualité accessible à tous, la Régionale a pris le parti de se rendre directement à la rencontre de ce public afin de l'informer sur les possibilités de formation et de le remobiliser dans un processus de (ré)affiliation sociale.

<sup>28</sup> [www.uvcw.be](http://www.uvcw.be) : nombre d'habitant inscrits, situation au 01/01/2012.

<sup>29</sup> Forem

<sup>30</sup> <http://www.lavenir.net/>

## Actions réalisées

### Objectifs

Dans cette perspective, Lire et Écrire Namur a mis en place, grâce au soutien du Relais Social Urbain Namurois (RSUN), l'action « Alph'accroche », qui consiste à développer une démarche culturelle proactive en allant à la rencontre des personnes très précarisées sur les lieux qu'elles fréquentent – abris de nuit, restaurants sociaux, associations.

L'action « Alph'accroche » vise les objectifs suivants, tels que formulés dans la Convention RW alpha :

- Développer des actions partenariales de toute nature qui visent à la prise en compte des personnes en situation d'illettrisme ;
- Construire les partenariats avec les acteurs et opérateurs de l'insertion sociale en vue d'accroître les moyens et l'offre de formation vers les publics en (ré)affiliation sociale ;
- Développer des actions partenariales qui visent l'émergence de la demande des publics en alpha. (L'émergence de la demande est toutefois une visée à long terme de l'action, les personnes étant dans des situations de marginalité et de précarisation telles que l'entrée en formation ne peut s'envisager qu'après des processus très longs de mise en confiance, de recréation du lien social, et d'information des personnes. Ce travail fait partie intégrante des enjeux de la cohésion sociale)

### Actions

L'action « Alph'accroche » ne consiste pas en de l'alphabétisation à proprement parler mais plutôt en la mise en place d'activités ou d'ateliers interactifs susceptibles de réconcilier avec l'écrit les personnes en situation d'illettrisme et, éventuellement, les mobiliser vers une formation en alphabétisation. Le but est de promouvoir et développer l'alpha en tant que processus susceptible de placer les personnes dans une position de participation active concernant leur propre situation, leur avenir proche et leur environnement.

Le public-cible est donc un public en rupture de lien social, qui rencontre des difficultés de lecture et écriture et ne fait pas spontanément la démarche d'entamer une formation en alpha pour diverses raisons :

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

En 2011, le projet « Alph'accroche » s'est développé auprès de trois partenaires du secteur de l'aide aux personnes en grande précarité, qui ont manifesté un intérêt pour l'action :

- La société « Saint Vincent de Paul », qui propose repas et colis alimentaires ainsi que divers services (écrivains publics, aide aux devoirs des enfants, animations, ...) ;
- Le Resto du cœur, qui offre une restauration le matin et le midi, une école de devoirs, une bibliothèque, un suivi de médiation de dettes, des animations pour enfants et des logements ;
- et Li P'tite Buwéye, l'avoiron social.

Ces associations font partie de ce que l'on peut appeler un dispositif d'urgence sociale.

Concrètement, un formateur-animateur de Lire et Écrire s'est rendu de manière hebdomadaire, pendant quelques heures, dans ces différents lieux d'accueil et d'accompagnement social, afin de rencontrer les personnes qui les fréquentent, de leur faire connaître Lire et Écrire et son projet, en créant des liens de proximité via diverses activités telles que : des tables de conversation, autour de questions de la vie quotidienne ou de l'actualité ; des temps de lecture collective ; un accompagnement dans la compréhension ou le traitement de questions administratives ; le commentaire d'articles de journaux ; la rédaction d'un journal, divers apprentissages simples comme la lecture de l'heure, ...

## Analyse et perspectives

### Impacts

Après une première année de mise en œuvre de l'action en 2011 avec l'aide du CIEP, l'évaluation positive qui en a été faite a poussé Lire et Écrire Namur à prolonger les activités en 2012 et 2013, en collaboration avec ses partenaires. Toutefois, il faut noter que les effets concrets d'une action comme « Alph'accroche », ne peuvent être observés que sur le moyen ou long terme et ne peuvent être évalués selon une échelle de mesure précise. Les différents indicateurs d'évaluation qui ont été pris en considération, et qui sont présentés ci-après, sont donc d'un ordre avant tout qualitatif (plutôt que quantitatif) et reposent en partie sur des hypothèses qui nécessitent un temps plus long de mise en œuvre de l'action pour être vérifiées.

- Au total, 120 permanences ont été tenues en 2012 dans les trois lieux<sup>31</sup>. On a relevé environ 530 personnes avec qui une relation considérée comme privilégiée<sup>32</sup> a pu être nouée.
- Le formateur-animateur a noué des liens avec le public visé, a développé avec plusieurs d'entre eux une relation de confiance, et est reconnu par eux comme représentant Lire et Écrire. L'action a permis d'aller à la rencontre d'un public qui n'est pas pris en charge par les dispositifs d'alpha existant, et qui est peu visé par les politiques d'alpha. Au-delà des urgences auxquelles les personnes rencontrées doivent faire face, le travailleur de Lire et Écrire Namur a pu constater chez elles un besoin important d'être écoutées et de pouvoir s'exprimer, par rapport aux situations qu'elles vivent, aux injustices auxquelles elles sont confrontées, et aux opinions qu'elles ont par rapport à différentes questions de société qui les touchent. La disponibilité et l'écoute du travailleur de Lire et Écrire Namur, ainsi que les activités collectives proposées, ont contribué à répondre à ce besoin et dès lors à établir une relation de confiance indispensable à la mobilisation des personnes dans un processus de réinsertion et d'émancipation.
- Lire et Écrire Namur a maintenu ou développé de nouveaux partenariats avec des opérateurs du secteur de l'insertion sociale, renforçant sa légitimité auprès d'eux en tant qu'opérateur socioculturel, lui permettant de mieux connaître les caractéristiques et besoins spécifiques de cette partie de son public. Ainsi, si Le Resto du Cœur, la ville et le CPAS étaient déjà des partenaires de longue date, Li P'tite Buweye et la Société Saint-Vincent de Paul sont de nouveaux partenaires rencontrés via le RSUN.
- L'action a permis de réintroduire l'expression et l'écrit auprès de personnes qui en étaient très éloignées et a suscité un intérêt pour intégrer un processus d'alpha chez quelques personnes. En effet, si on ne peut s'appuyer sur des chiffres précis en termes d'émergence de la demande, plusieurs exemples concrets permettent de confirmer la pertinence de la démarche par rapport à cet objectif et à celui de réintroduire l'expression orale et écrite au cœur du parcours des personnes. Ainsi, le travailleur de Lire et Écrire a aidé certaines personnes dans la rédaction d'écrits, tels qu'un CV, une lettre de motivation ou une lettre de remerciement à un ami ; il a suscité des moments de discussion et réflexion collectives autour de sujets tels que le multiculturalisme, la politique, l'économie, la famille, qui permettent de dépasser les clichés, préjugés, stéréotypes, et d'aborder ces thèmes dans une perspective d'échange plutôt que de confrontation ; des personnes ont exprimé leur intérêt pour une rédaction écrite de leurs témoignages ; et quelques unes se sont engagées dans un processus d'alphabétisation.
- Enfin, en termes d'impacts non spécifiquement visés par les objectifs initiaux de l'action, on peut faire l'hypothèse que l'action peut contribuer, vis-à-vis des personnes qui ont des enfants, aux objectifs liés à la prévention de l'illettrisme, en incitant ces parents à soutenir la scolarité de leurs enfants.

### Difficultés

#### *En termes d'objectifs et d'évaluation ...*

- Si la finalité et les objectifs du projet sont clairs, les partenaires manquent d'indicateurs d'évaluation de l'action, notamment quant à la méthodologie utilisée.
- Le rôle du travailleur de Lire et Écrire n'est pas toujours bien compris par le public-cible et les partenaires ; il est parfois associé à un « prof de français », plutôt qu'à un formateur-animateur.

#### *En termes de moyens ...*

- L'action demande un investissement de ressources important, alors que la Régionale ne dispose pas de suffisamment de moyens pour les déployer. La phase d'accroche vers un programme alpha est en effet très longue, nécessite du temps, de la présence, de la régularité – et donc des moyens structurels – pour que les usagers viennent peu à peu vers Lire et Écrire Namur.

<sup>31</sup> 45 au Resto du cœur, 42 à Li P'tit Buweye, et 33 à Saint Vincent de Paul.

<sup>32</sup> Par relation privilégiée, on entend que les personnes sont reconnues par le formateur-animateur de Lire et Écrire, qu'elles reconnaissent celui-ci, et qu'un dialogue s'est installé entre eux, au-delà du « simple » salut quotidien.

*En termes d'accessibilité de la formation à l'ensemble des publics ...*

- Même si on observe des effets positifs suite aux rencontres et activités, on peut rarement être certain des résultats tant les personnes qui constituent le public visé sont volatiles et méfiantes. Leur fragilité d'existence est telle qu'il est parfois illusoire de proposer quoi que ce soit qui s'inscrive dans la durée.
- Les préoccupations premières des personnes sont de l'ordre de la survie : manger, dormir, se laver, se vêtir, répondre à d'autres besoins liés à certaines dépendances. Toutes ne sont pas demandeuses, a priori, d'activités en lien avec la culture.

*En termes de ressources humaines et d'organisation du travail ...*

- La tension qui règne dans les lieux où se déroule l'action rend parfois le travail d'accroche extrêmement difficile, voire dangereux. Des conflits lourds peuvent émerger parmi les personnes, pouvant aller jusqu'à des menaces de mort et de passage à tabac.

**Facteurs de réussite**

*En termes de sensibilisation et développement partenarial ...*

- L'articulation des enjeux et missions de la Régionale et des autres acteurs impliqués dans l'action a permis de nouer les partenariats nécessaires à la mise sur pied de l'action. Leurs visions se rejoignent et l'action de la Régionale contribue à l'accueil et la prise en compte des publics visés par ces acteurs.
- Les partenariats préexistants, notamment avec la ville et le Resto du cœur, ont facilité la mise sur pied de l'action.
- L'existence et le soutien du RSUN ont constitué une opportunité cruciale pour pouvoir mettre l'action sur pied. Le RSUN – qui a lui-même bénéficié d'une nouvelle majorité politique favorable pour se développer, apporte un soutien financier non négligeable à la mise en place du projet<sup>33</sup>. Par ailleurs, la dynamique de réseau qui l'anime – rassemblant des opérateurs des secteurs de la santé, de l'insertion sociale, de l'ISP, du secteur culturel, ... à la fois publics et privés – a permis à Lire et Écrire Namur de développer de nouveaux partenariats et de mieux percevoir les caractéristiques et les besoins du public visé, et de savoir comment l'aborder.
- Les liens noués avec les bénévoles travaillant dans les associations permettent d'avoir leur soutien dans les tentatives d'accroche des personnes (les bénévoles orientent les personnes vers le travailleur de Lire et Écrire, leur présentent qui il est, ...)
- Les moyens développés pour communiquer, par affichettes ou oralement, sur le rôle de l'agent d'accroche ont permis de renforcer la visibilité de l'action auprès des partenaires et des publics visés.

*En termes d'accessibilité de la formation à l'ensemble des publics ...*

- Dédier un temps important à la rencontre, à l'accueil et à l'écoute des publics visés, au travers d'activités d'éducation permanente, permet d'établir les relations de confiance nécessaires à l'émergence éventuelle d'une demande d'entrée en formation.
- Les matériaux divers tels que la presse quotidienne, Internet mais aussi les témoignages et expériences de vie des personnes constituent des supports pour susciter l'expression, la réflexion et les échanges entre les personnes, et réintroduire l'écrit dans leur parcours de vie.

*En termes d'évaluation ...*

- La tenue, tout au long de l'année, d'un agenda et d'un journal de bord avec les présences, les rencontres, le compte-rendu d'anecdotes, d'événements, de réflexions, permet de consigner des éléments qui soutiennent l'évaluation régulière et le pilotage du projet.

**Perspectives**

Lire et Écrire Namur entend maintenir et continuer de développer l'action ; les effets positifs observés confirment en effet qu'il y a un « créneau » à investir via ce type d'action, qui permet de toucher un public qui se trouve actuellement en dehors de tous les dispositifs existants.

A cette fin, elle prévoit notamment le développement de nouvelles activités :

- o dans chacune des trois associations, mise sur pied d'un panneau « interactif » reprenant la photo du travailleur de Lire et Écrire et les raisons de sa présence, où les personnes peuvent à tout moment livrer leur état d'âme ou proposer une rencontre ou un questionnaire (prévu pour juin 2013) ;
- o utilisation du matériau qui a été engrangé oralement mais également par écrit, pour le retravailler sous la forme de récits de vie ; la méthode de travail et le dispositif pédagogique seront travaillés

<sup>33</sup> Ce soutien financier ne couvre cependant pas l'ensemble du coût de l'action et il reste fragile car non structurel (annuel).

- collectivement à Lire et Écrire Namur et feront l'objet d'une attention toute particulière lors des séances d'intervention pédagogique ;
- Organisation d'un Ciné-club.

Enfin, Lire et Écrire Namur prévoit de continuer de mener une évaluation régulière des résultats et impacts de l'action, et des méthodologies mises en œuvre, afin de porter un regard lucide sur la pertinence de l'action par rapport aux missions de la Régionale et aux objectifs qu'elle poursuit via cette action.

### → Lire et Écrire Verviers : initiatives pour renforcer la prise en compte des difficultés des personnes étrangères et l'offre de formation pour ces personnes, en partenariat avec le Centre Régional verviétois pour l'intégration des personnes étrangères

#### Contexte de la Régionale

La partie francophone de l'arrondissement de Verviers compte 20 communes. Elle se caractérise par un taux important de personnes étrangères et belges d'origine étrangère. L'arrondissement est de petite taille et une étude du CSEF a montré en 2008 que Verviers ville était accessible pour la majorité des communes francophones, ce qui atténue quelque peu la nécessité de développer une offre de formation décentralisée.

L'offre de formation est assurée par 16 opérateurs (alpha, alpha FLE et FLE). La plupart dépendent de l'action sociale (région wallonne) ou de la promotion sociale (fédération Wallonie-Bruxelles). Lire et Écrire Verviers accueille environ 25 % du total des adultes en apprentissage du français – un public majoritairement d'origine étrangère (90 %) et en demande d'emploi (75 %).

Vu la demande particulièrement importante de la part de personnes étrangères ou d'origine étrangère dans l'arrondissement, Lire et Écrire Verviers a développé des partenariats avec une série d'acteurs visant ce public en particulier, afin de pouvoir mettre en place des actions coordonnées et cohérentes par rapport aux autres actions visant l'intégration et/ou l'émancipation des personnes étrangères et d'origine étrangère.

En 2012, Lire et Écrire a participé à la commission alpha/FLE du CSEF, et a maintenu son partenariat avec le CRVI (Centre régional verviétois pour l'intégration des personnes étrangères), qui met en place avec ses partenaires différents types d'actions en vue de favoriser l'intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère. Comme les 6 autres CRI<sup>34</sup>, le CRVI a en effet pour mission d'assurer le développement d'activités d'intégration aux plans social et socioprofessionnel ainsi qu'en matière de logement et de santé, et l'accompagnement ou l'orientation des personnes étrangères ou d'origine étrangère dans toutes leurs démarches d'intégration. Depuis 2007, les CRI poursuivent ces missions en collaboration avec les villes et communes dans le cadre des Plans locaux d'intégration (PLI), à la demande du gouvernement wallon.

#### Actions réalisées

##### Objectifs

De manière générale, le partenariat de Lire et Écrire Verviers avec le CRVI vise à renforcer la prise en compte des difficultés de lecture et d'écriture des personnes étrangères et d'origine étrangère et l'offre de formation pour ces personnes, dans l'arrondissement de Verviers.

Spécifiquement, les objectifs de la Convention qui ont été visés dans ce cadre en 2012 sont :

- développer des actions partenariales de toute nature qui visent à la prise en compte des personnes en situation d'illettrisme ;
- développer l'offre de formation pour les personnes en (ré)affiliation sociale ;
- construire les partenariats avec les acteurs et opérateurs de l'insertion sociale en vue d'accroître les moyens et l'offre de formation vers les publics en (ré)affiliation sociale ;

<sup>34</sup> Sept centres régionaux pour l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère en région de langue française (CRI), agréés par le gouvernement wallon, ont été mis en place à Charleroi (CRIC), Trivières (CERAIC), Tubize (CRIBW), Liège (CRIPEL), Mons (CIMB), Namur (CAI), et Verviers (CRVI).

## **Actions**

Lire et Écrire Verviers est l'un des partenaires qui composent le CRVI, au côté des représentants des pouvoirs publics locaux et des autres partenaires associatifs (associations culturelles, syndicats, ...). L'association y est représentée dans les différentes instances, y compris le Bureau.

Depuis 2009, le CRVI a mis en place une réflexion avec plusieurs de ses partenaires (associatifs, publics et politiques), concernant les services existants et les manques en matière d'intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère sur l'arrondissement de Verviers, en vue de développer des pistes d'actions concrètes dans le cadre de son plan local d'intégration (PLI). Après avoir établi un état des lieux de la situation, il a formulé et commencé à mettre en place, en 2012, des recommandations et propositions d'actions, notamment en matière de formation en français.

Dans ce domaine, il a notamment été constaté :

- des files d'attente importantes pour les offres de formation en français, y compris l'alpha et l'alpha-FLE ;
- le souhait de pouvoir pratiquer la langue française en dehors du temps de formation, et notamment pendant les congés, durant lesquels les formations sont en suspens ;
- et des besoins spécifiques liés à l'apprentissage de l'informatique, notamment pour des personnes en difficultés de lecture et d'écriture.

Afin de faire face à ces constats, le CRVI a mis sur pied un groupe de travail alpha/FLE, au sein duquel Lire et Écrire Verviers est représenté, et qui vise actuellement à opérer une analyse plus détaillée des besoins et attentes des personnes inscrites sur les listes d'attente pour les formations. Par ailleurs, Lire et Écrire Verviers a mis sur pied des tables de conversation durant toute l'année, en collaboration avec le CRVI et Actions Langues, ainsi qu'un atelier d'informatique de base.

Les tables de conversation, mises en place depuis juillet 2010, sont organisées principalement en deux groupes : l'un composé de personnes tout à fait débutantes, et où les activités relèvent plus de l'animation que de la conversation, et l'autre est composé de personnes plus avancées. Les entrées sont possible à tout moment de l'année. Ces tables visaient donc initialement à permettre aux personnes en formation de pratiquer la langue en dehors de l'espace de formation. Toutefois, on observe que cet objectif a été peu à peu détourné, en raison du manque d'offre de formation. Les tables de conversation sont dès lors aujourd'hui principalement fréquentées comme un lieu transitoire, par des personnes qui n'ont pas trouvé de place dans un groupe de formation.

L'atelier d'informatique de base est également organisé en deux groupes – l'un pour débutants et l'autres pour les personnes qui possèdent déjà quelques notions.

Parallèlement à ces deux actions, Lire et Écrire a aussi continué, en 2012, d'accompagner au plan méthodologique le pôle formation du CRVI, et elle a co-organisé avec le CRVI une action de sensibilisation à l'approche interculturelle pour l'ensemble du personnel du Forem-Conseil de Verviers, en réponse au constat selon lequel les personnes étrangères et d'origine étrangère ont des difficultés particulières pour accéder à un emploi, dans l'arrondissement de Verviers.

## **Analyse et perspectives**

### **Impacts**

- Les tables de conversation et l'atelier d'informatique ont permis de répondre à des demandes spécifiques en lien avec l'alphabétisation : initiation informatique, pratique du français dans l'attente d'entrer en formation.
- Le partenariat avec le CRVI a permis de sensibiliser de nouveaux acteurs aux difficultés spécifiques rencontrées par les personnes en situation d'illettrisme. Ils sont mieux outillés pour identifier ces difficultés et orienter les personnes vers Lire et Écrire.

### **Difficultés**

*En termes de ressources humaines et d'organisation du travail ...*

- Lire et Écrire et ses partenaires sont présents, selon les matières abordées, dans différents lieux de coordination des actions, dont les objectifs se recoupent. Dans la pratique ça ne pose pas de difficulté vu que ce sont les mêmes partenaires qui se retrouvent autour de la table tantôt sous la bannière d'un

groupe, tantôt sous celle d'un autre. Mais ces glissements rendent difficile la lisibilité du cadre des différentes actions et réflexions menées.

*En termes de moyens et d'offre de formation ...*

- Les ressources disponibles pour mettre en place les actions ne permettent pas de répondre à l'ensemble des demandes. En effet, les listes d'attente pour les tables de conversation comme pour l'atelier informatique ne régressent pas, et les groupes ne peuvent accepter plus de personnes, étant donné le manque de moyens pour financer plus d'équipement et de personnel de formation.
- Par ailleurs, le manque d'offre de formation en tant que telle a conduit à détourner l'objectif premier des tables de conversation - celles-ci devraient être complémentaires à l'offre de formation, et non constituer une alternative temporaire en attendant de trouver une place dans un groupe.

*En termes pédagogiques ...*

- Les personnes qui participent aux tables de conversation et à l'atelier d'informatique ne s'y inscrivent pas dans le cadre d'un processus de long terme, ce qui rend difficile l'organisation et la gestion pédagogique des ateliers.
- Les entrées à ces deux ateliers étant permanentes, les groupes sont fort hétérogènes en termes de niveaux, ce qui complique également la gestion des ateliers au niveau pédagogique.

**Facteurs de réussite**

*En termes de sensibilisation et développement partenarial ...*

- L'espace géographique sur lequel Lire et Écrire Verviers développe son action est relativement restreint (en comparaison aux autres Régionales de Lire et Écrire), ce qui permet de développer des partenariats solides car le nombre de partenaires potentiels est limité et les contacts sont réguliers.
- LE CRVI est composé d'un partenariat large, rassemblant des acteurs variés autour de la table, ce qui permet de sensibiliser des types d'acteurs et des secteurs multiples à la question de l'illettrisme.
- Le CRVI privilégie, dans son mode de fonctionnement, une dynamique partenariale forte, basée sur une approche participative et ascendante, ce qui permet à l'ensemble des partenaires, dont Lire et Écrire, de faire valoir ses valeurs et ses priorités.
- Le partenariat avec le CRVI permet d'avoir accès à des ressources complémentaires (notamment de la part du FSE) pour mettre en place des actions d'alphabétisation visant les personnes étrangères et d'origine étrangère en difficultés de lecture et d'écriture.

*En termes d'objectifs poursuivis ...*

- Les actions mises sur pied ont été développées dans le cadre d'une vision à long terme, construite sur base d'une analyse approfondie des besoins et des manques, qui a donné lieu à la réalisation d'un diagnostic soutenu par une analyse quantitative et qualitative. Cette analyse approfondie permet d'avoir des arguments solides pour défendre les orientations choisies, en particulier lorsqu'elles entrent en contradiction avec celles qui sont prônées par les autorités communales. Par ailleurs, elle a permis de mettre sur pied des actions qui répondent à une demande bien réelle, qui a été identifiée, et garantit donc le « succès » de ces actions.

**Perspectives**

LE CRVI et ses partenaires prévoient une évaluation régulière et approfondie des actions mises en place dans le cadre du PLI.

Le CRVI et Lire et Écrire envisagent de prévoir de nouvelles actions afin d'augmenter les lieux et les occasions de pratiquer le français en dehors de formations, pour les personnes étrangères et d'origine étrangère.

## PARTIE II : CONSTATS ET ENJEUX TRAVERSANT LES ACTIONS D'ALPHABÉTISATION – SUR BASE DE L'ANALYSE DES FOCUS 2012

La présentation dans la partie précédente du rapport d'un panel d'actions réalisées en 2012 à travers des focus par Régionale, a déjà apporté plusieurs éléments d'analyse des actions, et montré qu'une série d'enjeux sont propres aux contextes spécifiques dans le cadre desquels les Régionales déploient leurs actions.

La lecture transversale de ces éléments d'analyse par Régionale, permet par ailleurs de mettre en évidence une série de constats partagés et d'enjeux identifiés par l'ensemble des entités wallonnes de Lire et Écrire par rapport aux actions d'alphabétisation menées en 2012. Ce sont ces enjeux que nous avons voulu relayer dans cette partie du rapport, et en regard de chacun desquels nous formulons une série de recommandations.

### 2.1. La visibilité de l'illettrisme et de la demande de formation en alpha

Dans le cadre de son travail d'accueil et d'orientation, Lire et Écrire participe au travail d'objectivation et d'analyse des besoins d'alphabétisation en Région Wallonne, en lien avec l'objectif formulé dans la Déclaration de politique régionale, dans laquelle est exprimée la volonté de la Région wallonne d'« améliorer la détection de l'analphabétisme et de veiller à faire émerger les demandes en soutenant les expériences d'accroche des publics ».

Plutôt que de détection, Lire et Écrire parle de visibilité de l'illettrisme pour rendre compte de ce travail d'objectivation et d'analyse du phénomène. Il ne s'agit pas de détecter les personnes en situation d'illettrisme mais de favoriser la prise en compte de l'ensemble des personnes et une meilleure connaissance des différents types de publics afin de mieux répondre aux différents besoins. La visibilité de l'illettrisme fait partie des buts fondamentaux de Lire et Écrire, tels que formulés dans sa charte : « 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 »<sup>35</sup>.

Lire et Écrire a ainsi tenu, en 2012, à réaffirmer l'enjeu principal des actions visant la visibilité de l'illettrisme, telles que l'association le conçoit : il s'agit bien de mettre le phénomène en évidence, tout en préservant les personnes de dérives telles que la stigmatisation, la désignation comme personnes illettrées, le fichage.

L'objectif de la visibilité est donc de révéler ce qui est caché, ce qu'on ne sait pas encore, à savoir le nombre de personnes en situation d'illettrisme, leur niveau d'illettrisme, les difficultés qu'elles rencontrent et les motivations à entreprendre une formation, en vue d'améliorer la connaissance des publics de l'alpha, et contribuer à favoriser l'émergence de la demande en alpha ainsi qu'une orientation correcte des personnes en lien avec leur vécu, leurs conditions de vie, leurs projets<sup>36</sup>.

Une meilleure connaissance des publics permet aussi de questionner et améliorer les pratiques d'accueil, d'orientation et de suivi des personnes – y compris la mise en œuvre du test de positionnement –, et donc de mieux répondre aux besoins et attentes qui ne sont pas toujours directement implicitement perceptibles, mais qui sont au contraire souvent divers et complexes. En effet il ne suffit pas qu'il y ait demande d'une part et offre de l'autre pour qu'une inscription ait lieu. Il y a tout un travail nécessaire pour orienter au mieux les personnes et mettre en place une offre de qualité qui réponde aux besoins spécifiques de chacun. Ces constats sont reliés au concept de « dynamique motivationnelle », développé par Etienne Bourgeois<sup>37</sup>, qui a mis en évidence que les composantes de la motivation évoluent au fil de chaque parcours biographique et des interactions de chacun avec son environnement, et que par ailleurs, de nombreuses personnes entrent en formation pour plusieurs raisons en même temps, auxquelles elles n'attribuent pas forcément de classement en termes d'importance.

<sup>35</sup> Charte de Lire et Écrire.

<sup>36</sup> Suivant cette logique, l'objectif 2 de la Convention, initialement exprimé comme suit dans la Convention : « Développer la détection de l'analphabétisme et favoriser l'émergence de la demande en alpha », a été reformulé en 2012 de la manière suivante, en accord avec les différentes parties prenantes de la Convention : « Développer l'accueil et l'orientation des publics et favoriser l'émergence de la demande », de façon à recouvrir l'ensemble des démarches qui permettent de connaître le profil et les motivations des personnes en demande de formation en alphabétisation.

<sup>37</sup> J.-M. Barbier, E. Bourgeois, G. De Villers, M. Kaddouri, *Constructions identitaires et mobilisation des sujets en formation*, L'Harmattan, 2006

Tenant compte de cela, on peut déduire l'importance de prendre en compte la multiplicité des motifs de demande d'entrée en formation (qui va à contre-courant d'une conception catégorielle rigide des différentes situations et motivations des personnes en situation d'illettrisme), mais également les obstacles possibles à l'entrée en formation, ce qui implique qu'il ne suffit pas de « détecter » une personne en difficulté de lecture et d'écriture pour que celle-ci ait automatiquement la volonté d'entrer en formation.

Il est dès lors crucial que les dispositifs de financement entérinent cette approche de l'alphabétisation et de sa visibilité, et permettent de valoriser tout le travail d'accueil, d'orientation et d'accompagnement qui est nécessaire, et qui permet de prendre en compte les personnes dans leur globalité pour leur offrir une offre de formation adaptée.

### Recommandations

- ➔ Les moyens dédiés au travail d'accueil doivent viser à mettre le phénomène en évidence en vue d'améliorer la connaissance des publics de l'alpha et contribuer à favoriser l'émergence de la demande ainsi qu'une orientation correcte des personnes en lien avec leur vécu, leurs conditions de vie, leurs projets, tout en préservant les personnes de dérives telles que la stigmatisation, la désignation comme personnes illettrées, le fichage.
- ➔ Le travail d'objectivation des besoins et de la demande de formation en alphabétisation devrait inclure des informations sur le niveau de compétences linguistiques et sur les pratiques de lecture et écriture de la population wallonne. Pour ce faire, une enquête devrait être menée auprès des ménages.

## 2.2. L'alphabétisation au carrefour d'un faisceau de politiques publiques

En Wallonie, comme à Bruxelles, l'alphabétisation est au carrefour d'un faisceau de politiques dont les enjeux sont aussi divers que l'insertion socioprofessionnelle, le maintien à l'emploi, l'intégration sociale, mais aussi la cohésion sociale et la lutte contre les formes d'exclusion liées à l'illettrisme. Cette situation s'explique par le caractère hétérogène de l'alphabétisation, au niveau des enjeux qui la sous-tendent et donc des secteurs et réseaux d'acteurs qui sont concernés par cette question. L'évaluation de l'impact des actions d'alphabétisation, menée en 2010 par Lire et Écrire<sup>38</sup>, renforce par ailleurs le constat de la dimension résolument plurielle de l'alphabétisation en montrant que celle-ci a des impacts dans de multiples sphères de la vie des personnes – suivi scolaire des enfants, compréhension de factures, complétion et compréhension de documents administratifs, paiements bancaires, vote, participation citoyenne, relations humaines, accès à des activités culturelles, suivi d'une formation qualifiante ou encore recherche d'un emploi.

Ce caractère transversal de l'alphabétisation justifie donc qu'intervienne en la matière une multiplicité de politiques. Et celle-ci pourrait même encore être élargie à certains domaines de compétences qui ne sont aujourd'hui pas reliés aux actions d'alphabétisation, alors qu'ils sont également concernés par les questions qui animent le secteur – par exemple, la mobilité, le logement, la santé.

Si cette multiplicité peut constituer une difficulté en termes de gestion administrative, il y a toutefois consensus, au sein du Mouvement Lire et Écrire, sur le fait qu'elle permet, d'une part, de maintenir les différents champs de compétences et niveaux de pouvoirs concernés attentifs à la question de l'alphabétisation, en dégagant notamment des moyens nécessaires au développement des actions, et, d'autre part, de ne pas enfermer l'alpha dans un seul domaine de compétence, ce qui conduirait à une conception réductrice de celle-ci de par son isolement des différentes politiques mentionnées ci-avant. Au contraire, comme le mentionne l'étude du GIRSEF, la diversité « contribue à couvrir, au moins au niveau des principes, un large éventail de besoins des apprenants et des finalités poursuivies par les opérateurs » et « permet de rencontrer les aspirations variées des publics en fonction de leurs caractéristiques »<sup>39</sup>.

Notons que, si une approche multidimensionnelle doit donc continuer d'être privilégiée, il est toutefois important d'adopter en même temps une vision globale qui vise la cohérence et la complémentarité de la manière dont l'alphabétisation est envisagée dans les différentes politiques concernées, et qui permette de faciliter la coordination de ces politiques dans la mise en œuvre des actions liées à l'alphabétisation. Une telle coordination n'est aujourd'hui pas totalement possible, parce que les diverses politiques concernées

<sup>38</sup> Anne Godenir, *Évaluation de l'impact des actions d'alphabétisation sur la vie des personnes*, 2010

<sup>39</sup> Bernard Fusulier & David Laloy (GIRSEF), op. cit.

fonctionnent de manière relativement cloisonnée, en concertation limitée. La présente Convention fait exception à ce constat, et la logique de collaboration inter-cabinets qui la sous-tend est donc, selon Lire et Écrire, à encourager et étendre au-delà de ce cadre spécifique.

### Recommandations

- L'inscription de l'alphabétisation dans diverses politiques doit être maintenue, tout en s'inscrivant dans une vision globale qui vise la cohérence et la complémentarité de la manière dont l'alphabétisation est envisagée dans ces différentes politiques, et qui permette de faciliter la coordination de ces politiques dans la mise en œuvre des actions liées à l'alphabétisation.

## 2.3. Diversité des contextes et coordination des actions par territoire

Pour l'ensemble des actions qu'elle développe, Lire et Écrire réaffirme l'importance de tenir compte des spécificités contextuelles liées à un territoire, tant en termes socio-économiques que d'offre de formation, pour définir les stratégies et priorités d'actions, et donc la répartition des ressources.

Le panorama d'actions présenté à travers les focus par Régionale illustre bien cette réalité : les contextes dans lesquels les Régionales déclinent leurs actions diffèrent considérablement, ce qui explique pourquoi celles-ci ont chacune développé des priorités propres tenant compte du bassin socioéconomique et de ses conséquences sur les populations, ainsi que de l'offre de formation en alphabétisation déjà développée sur le territoire. Les facteurs contextuels qui entrent en jeu peuvent être d'ordre :

- politique (volonté politique de soutenir les actions d'alpha ; degré de collaboration entre les différentes formations politiques aux échelons local et sous-régional ; ...),
- socio-économique (taux de demandeurs d'emploi ; taux de personnes allocataires du CPAS ; secteurs d'activités principaux sur le territoire ; présence d'autres opérateurs de formation sur le territoire ; ...),
- géographique (particularités démographiques ; mobilité ; étendue du territoire ; ...),
- historique (réseau partenarial),
- ...

De ces réalités différentes découle notamment la nécessité de mettre en place, à échelle territoriale, des instances partenariales de coordination des actions qui impliquent les différents acteurs touchés, de près ou de loin, par les questions d'alphabétisation (des opérateurs de formation aux acteurs des différents secteurs concernés par ces questions : l'ISP, la cohésion sociale, le secteur social, le secteur culturel, le monde du travail, le monde politique, ...). Rassemblés à l'échelle de territoires à un niveau intermédiaire entre les communes et la Région wallonne, les différents acteurs impliqués pourraient se concerter et se coordonner pour que des actions à mener avec et pour les personnes en situation d'illettrisme soient développées de manière efficace, et en cohérence avec les spécificités liées à ces territoires.

Dans ce contexte, le projet des bassins de vie à l'échelle de différents territoires de la Wallonie apparaît comme une opportunité de rencontrer les objectifs de coordination territoriale en matière d'alphabétisation préalablement envisagée dans le cadre de « plateformes territoriales », définies en 2008 par la Conférence interministérielle pour l'alphabétisation, mais dont la mise en œuvre a été reportée *sine die*.

Les missions qui devraient être portées à ce niveau en matière d'alphabétisation seraient de<sup>40</sup> :

- promouvoir le droit à l'alphabétisation pour tous, ce qui implique :
  - o de coordonner et déployer une offre de formation en alphabétisation, de qualité et de proximité à partir d'un état des lieux de l'offre sur le territoire (à l'heure actuelle, l'offre n'est pas toujours visible et dans de nombreuses communes, il n'existe pas de formation en alphabétisation) ;
  - o de soutenir la concertation entre des groupes de communes sur le territoire permettant de déployer une offre cohérente qui tienne notamment compte de la mobilité, principalement dans le cadre des Plans de cohésion sociale ;
  - o de favoriser une bonne répartition de l'offre sur le territoire, en interpellant les communes qui, jusqu'ici, ne considèrent pas l'alphabétisation comme une priorité ou en soutenant l'action associative ;
  - o de développer des formations qui intègrent de façon complémentaire/concomitante l'action

<sup>40</sup> Extrait de la note de positionnement de LEEW : *La place de l'alphabétisation et la prise en compte des personnes en situation d'illettrisme dans les bassins de vie organisés en Wallonie. Position de Lire et Écrire en Wallonie sur le projet d'accord de coopération* – Mars 2013. Disponible à l'adresse : <http://wallonie.lire-et-ecrire.be/content/view/124/163/>

- o d'alphabétisation dans le cadre d'une formation professionnelle (évitant aux personnes de passer des années en alpha avant de rejoindre une formation professionnelle) ;
  - o de soutenir les projets visant à développer l'accompagnement méthodologique pour les opérateurs d'alpha qui le souhaitent.
- veiller à ce que les personnes en situation d'illettrisme ne fassent pas l'objet de discrimination, ce qui implique :
- o d'identifier les situations qui sont sources d'exclusion pour les personnes en difficultés de lecture et écriture et de chercher des solutions ;
  - o de développer des actions de prise en compte des personnes en situation d'illettrisme, de sensibilisation des personnes relais, potentiellement en contact avec des personnes en situation d'illettrisme et capables de tenir compte de leur situation ;
  - o de lutter précisément contre les inégalités dans l'accès à la formation qualifiante et à l'emploi ;
  - o de soutenir des projets d'action visant à développer l'émergence d'une demande, auprès des populations en situation de grande pauvreté ou très éloignées des mondes de la formation et l'emploi, en travaillant avec les partenaires de l'action sociale et du secteur socioculturel.

### Recommandations

- ➔ Lire et Écrire réaffirme l'importance de tenir compte des spécificités contextuelles liées à un territoire, tant en termes socio-économiques que d'offre de formation, pour définir les stratégies et priorités d'actions, et donc la répartition des ressources, dans l'ensemble des champs d'action de l'alphabétisation.
- ➔ Des dispositifs de coordination de l'alphabétisation devraient être mis en place au niveau de zones géographiques définies à échelle territoriale, tout en étant reliés dans le cadre d'une cohérence transversale au niveau de la Wallonie ; ces dispositifs locaux et coordonnés offriront le cadre formel qui est nécessaire pour mettre en œuvre de manière pérenne et cohérente des stratégies locales et globales de lutte pour l'alphabétisation, qui tiennent compte des spécificités propres aux différents territoires qui composent la Wallonie ; ces dispositifs pourraient être intégrés à la structure qui est proposée dans le cadre du projet des bassins de vie et pôles de synergies.

## 2.4. Diversité et interdépendance des champs d'actions d'alphabétisation

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

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

- des actions innovantes qui permettent d'expérimenter de nouvelles pratiques dans le but de répondre à l'ensemble des demandes et situations des personnes susceptibles d'être intéressées par la formation en alpha.

Ces différents axes d'action sont largement interdépendants, dans le cadre de la conception de l'alphabétisation selon une perspective d'émancipation et de changement social, qui implique de prendre en compte les personnes dans leur globalité pour leur proposer une offre de formation adaptée à leur situation, à leurs besoins et à leurs intérêts spécifiques.

Ainsi, les choix définis dans le cadre des pratiques d'accueil et d'orientation des personnes vont se refléter dans les messages qui seront véhiculés à travers la sensibilisation et les différents partenariats qui se construisent. D'autre part, les messages de la sensibilisation, par exemple concernant le rôle de l'alphabétisation tel que Lire et Écrire le conçoit, seront également relayés à travers l'accueil et l'orientation des personnes, dans le cadre des formations, et dans le cadre de l'accompagnement méthodologique des opérateurs. Les contenus de formation seront quant à eux définis sur base des profils et situations spécifiques des personnes accueillies, tels que renseignés par les personnes responsables de l'accueil, mais également sur base des principes qui fondent le projet de Lire et Écrire et donc le message qu'elle vise à faire passer dans ses contacts avec ses partenaires. Les recherches et analyses vont porter sur les préoccupations de terrain identifiées par rapport aux différents autres axes d'action, et viser à alimenter la réflexion sur une éventuelle réorientation des pratiques en fonction des difficultés rencontrées, et à nouveau en référence aux principes et valeurs qui constituent le socle de l'association.

Tous ces liens entre les axes d'action impliquent donc également un décloisonnement entre les différentes fonctions des travailleurs de l'alpha, qui se traduit par une concertation / collaboration constante entre les départements / travailleurs.

### **Recommandations**

- ➔ Les champs d'action en alpha sont multiples : sensibilisation, développement de partenariats, accueil, orientation et suivi des publics, accompagnement méthodologique des opérateurs de formation, recherches et analyses, évaluation, coordination des acteurs, ... sont autant d'axes d'action que l'on recense dans le secteur de l'alphabétisation, en plus de l'action de formation. L'alphabétisation doit donc s'envisager à travers une vision globale qui recouvre ces différents types d'actions et vise à la fois leur cohérence, leur complémentarité et leur articulation.
- ➔ Les politiques qui cadrent les actions d'alphabétisation doivent refléter le décloisonnement nécessaire entre les différents axes d'action dans le domaine de l'alphabétisation, en évitant la segmentation et les catégorisations strictes entre types d'action afin de permettre la valorisation du temps nécessaire à la concertation entre les personnes responsables des différentes missions portées par les opérateurs.

## **2.5. Diversité des situations de vie et adaptation des dispositifs**

Les personnes illettrées, et parmi elles, les personnes en demande de formation en alphabétisation, connaissent des parcours de vie divers et tous singuliers. On a toutefois tendance, notamment dans le cadre des politiques liées à l'alphabétisation, à rassembler les personnes en catégories, afin de définir les stratégies politiques, cadrer les actions et répartir les financements. Cette catégorisation doit toujours être relativisée, afin d'éviter des dérives telles que le « fichage » des personnes sous des labels réducteurs, souvent en relation avec des stéréotypes et préjugés ; l'exclusion et la discrimination notamment par rapport à l'accès à la formation ; mais aussi la mise en place de moyens d'action « clés en main », de politiques ad hoc qui manquent de flexibilité ou ne collent pas avec la complexité des besoins et de la demande de formation.

Seul moyen de parer à ces risques de la catégorisation : la déconstruction régulière des catégories, le rappel constant de la complexité de l'humain qui ne se réduit jamais à une catégorie.

Outre les risques qu'elles présentent, les catégories ont cependant le mérite de permettre d'effectuer des comparaisons, de mettre en évidence des évolutions dans le temps, de pointer d'éventuelles exclusions ou dérives, et d'analyser les politiques et leurs effets. Aujourd'hui, et depuis plusieurs années, on distingue ainsi en particulier deux catégories de personnes pour lesquelles on constate un manque évident de politiques et dispositifs alpha adaptés, qui implique des freins à l'émergence de la demande de formation de

la part de ces publics, ou des obstacles à l'accès de ces personnes à la formation. Il s'agit des publics en situation d'extrême précarité et des publics de travailleurs.

### **L'accès des personnes en situation de grande précarité à la formation**

On constate de manière générale dans notre société, que les personnes en (très) grande précarité sont de plus en plus nombreuses. Ainsi, selon l'Annuaire « Pauvreté en Belgique – annuaire 2013 », commandité par le SPP Intégration sociale<sup>41</sup>, on estime que :

- 15,3 % de la population belge vit en dessous du seuil de pauvreté<sup>42</sup> ;
- le risque de pauvreté chez les jeunes entre 0 et 15 ans s'élève à 18,5 % ;
- 20,2 % des personnes âgées (65+) vivent sous le seuil de pauvreté ;
- le risque de pauvreté s'élève à 25,4 % pour les personnes sans formation ;
- 37,8 % des personnes sans emploi vivent sous le seuil de pauvreté ;
- 4,2 % des personnes actives courent également le risque de tomber sous le seuil de pauvreté (plus particulièrement les jeunes et les familles monoparentales).

L'intensification des politiques d'activation des chômeurs, dans le contexte de l'adhésion grandissante au concept d'État social actif, contribue avec d'autres facteurs à accroître la précarité. Dans le cadre de la tendance à individualiser la responsabilité des personnes sans emploi, on a ainsi pu observer des dérives avec une augmentation des sanctions des « mauvais chômeurs », se traduisant par leur exclusion du système d'assurance-chômage – mesure censée redynamiser les personnes dans leurs efforts de recherche d'emploi. Ces personnes sont alors pour partie reléguées vers les CPAS, pour bénéficier du revenu d'intégration sociale, et une grande partie se retrouve également en dehors de tout dispositif d'aide.

Parmi ces personnes, nombreuses se retrouvent alors très marginalisées, et donc éloignées de tout dispositif d'insertion ou de participation à la société, y compris la formation. Beaucoup sont dans des situations si extrêmes qu'elles doivent faire face au quotidien à des préoccupations aussi vitales que trouver un logement, de quoi se nourrir, ou encore de quoi se laver et se soigner, et qu'elles sont en rupture totale de lien social.

La maîtrise de l'écrit, même si elle ne fait pas partie du catalogue des besoins d'existence de base, est une condition devenue incontournable pour se débrouiller au quotidien, s'insérer, trouver un logement, un travail, construire des relations, maîtriser son budget, se déplacer, se soigner, accompagner la scolarité de ses enfants, exercer ses droits et participer au développement de la société. Les difficultés rencontrées par les personnes précarisées ne sont bien sûr pas toujours dues au fait d'être illettrées, bien que cette difficulté touche vraisemblablement une grande partie de ces personnes. Mais la non maîtrise de la lecture et l'écriture est très souvent pénalisante, source de stigmatisation et discrimination, et peut démobiliser les personnes dans leur recherche de solutions. Par ailleurs, même si toutes les personnes en grande précarité ne sont pas en situation d'illettrisme, une grande partie d'entre elles sont en rupture avec l'écrit.

C'est pourquoi Lire et Écrire continue de plaider pour que des moyens plus importants soient alloués aux actions d'alphabétisation visant ces publics, d'une part pour renforcer l'offre de formation et d'autre part, pour mettre en place des dispositifs innovants qui permettent de favoriser l'émergence de la demande de ces publics plus difficiles à toucher et de soutenir leur démarche de formation.

Toutefois, on continue d'observer, en Wallonie, un déséquilibre entre les financements et dispositifs de formation en alphabétisation, ceux-ci visant prioritairement l'insertion socioprofessionnelle, au détriment des personnes qui, selon leur statut, sont considérées comme ne rentrant pas dans une telle démarche – les personnes dites « en (ré)affiliation sociale », parmi lesquelles se retrouvent notamment les personnes en situation de grande précarité.

On pourrait penser que cette différence s'explique dans les faits par un nombre moins important de personnes en (ré)affiliation sociale demandeuses d'une formation en alpha, tandis que les personnes entrant en alpha dans un objectif d'insertion socioprofessionnelle seraient plus nombreuses. Lire et Écrire a cependant pu observer, dans ses pratiques d'accueil et de formation, que le public en (ré)affiliation sociale constitue une part significative du nombre total de personnes demandeuses, ou potentiellement demandeuses de formation. Et le fait que plusieurs d'entre elles ne franchissent effectivement pas d'elles-mêmes les portes des centres d'alphabétisation ne signifie pas forcément qu'elles ne sont pas demandeuses, mais traduit souvent une série de barrières qui peut les éloigner de la formation à leurs

<sup>41</sup> [http://www.belgium.be/fr/actualites/2013/news\\_pauvrete\\_belgique.jsp?referer=tcm:116-210720-64-a5](http://www.belgium.be/fr/actualites/2013/news_pauvrete_belgique.jsp?referer=tcm:116-210720-64-a5)

<sup>42</sup> Le seuil de pauvreté européen correspond à 60 % du revenu médian, soit, en Belgique, 1 000 euros par mois pour une personne isolée et 2 101 euros par mois pour un ménage composé de deux adultes et deux enfants.

dépens – manque d'information, difficultés de mobilité, préoccupations vitales qui ne laissent pas de place pour envisager un processus de réinsertion n'apparaissant pas comme prioritaire, ...

De plus, si la logique de résultats qui prédomine de plus en plus dans les différentes politiques publiques, pourrait amener à donner la priorité, dans les dispositifs d'insertion, aux personnes qui possèdent déjà des atouts par rapport à l'atteinte de leurs objectifs, Lire et Écrire plaide pour la promotion et le développement d'une alphabétisation accessible à toutes les personnes, et en priorité aux personnes qui en ont le plus besoin, ce qui nécessite non seulement des moyens accrus pour ces publics, mais également une marge de manœuvre, pour les acteurs de l'alpha, qui leur permette de mettre sur pied des pratiques innovantes – telles que celles décrites dans le focus concernant Lire et Écrire Namur, par exemple – en vue d'atteindre ces publics.

### Recommandations

- Des moyens suffisants devraient être alloués pour permettre l'adaptation des actions de soutien à l'émergence de la demande et des dispositifs de formation à ces publics parfois extrêmement précarisés.
- Les efforts visant une meilleure application du droit à l'alphabétisation pour tous dans le cadre des politiques wallonnes devraient être poursuivis. Une alternative au système actuel serait de ne plus lier les subventions au statut des personnes, en développant un mode de financement très différent – mode de financement qui existe déjà dans le cadre des Plans de cohésion sociale.

### L'accès des travailleurs en situation d'illettrisme à la formation

En février 2013, *Le Monde* publiait un article sur l'illettrisme des cadres<sup>43</sup>. Même s'il aborde la problématique en mettant le focus sur une population probablement marginale parmi les personnes illettrées à l'emploi, l'article a ceci d'intéressant qu'il donne une existence dans l'espace public, à la question de l'alphabétisation des travailleurs en situation d'illettrisme, question largement absente de l'actualité politique et médiatique en 2012.

Pourtant, la Déclaration de politique régionale wallonne 2009-2014 inscrivait bien l'alphabétisation des travailleurs dans ses priorités, en prévoyant de « mettre en place des programmes d'alphabétisation en entreprise, en envisageant l'intégration de l'alphabétisation dans certains programmes sectoriels ». Corollairement, l'alphabétisation des travailleurs fait l'objet de l'objectif 4 de la Convention sur laquelle porte le présent rapport.

Pour Lire et Écrire, l'alphabétisation des travailleurs constitue bien toujours un champ d'actions fondamental, quand on sait que les apprenants travailleurs ne représentent que 8 % du total des personnes entrées en formation en 2012. Or on considère que 51 % des personnes en situation d'illettrisme sont dans l'emploi. Plus largement, on estime que 6 % de l'ensemble de la population des travailleurs, sont confrontés à l'illettrisme<sup>44</sup>. L'enjeu principal, dans ce domaine, reste donc bien de mettre en place les conditions nécessaires pour assurer l'accès des travailleurs à la formation.

Dans ce cadre, Lire et Écrire envisage différentes pistes :

Il est tout d'abord important de repositionner auprès des organisations syndicales l'alphabétisation comme un outil d'émancipation sociale, lié aux enjeux de lutte collective et de changement social portés par ces organisations. Tout un travail de sensibilisation est donc à mener auprès de ces acteurs, avec qui les collaborations sont nécessaires pour renforcer l'affirmation du droit à la formation de l'ensemble des travailleurs.

Lire et Écrire vise par ailleurs à développer des partenariats avec les différents fonds sectoriels, afin de renforcer la possibilité de se former dans le cadre du travail, dans l'ensemble des secteurs où des travailleurs sont susceptibles d'être en difficulté de lecture et d'écriture. Lire et Écrire se positionne en effet en faveur de l'inscription de la formation en alphabétisation dans les formations d'entreprises ou sectorielles afin d'encourager la mise en place de telles formations pendant les heures de travail avec maintien du salaire et sans surcharge de travail. C'est ce à quoi nous faisons référence quand nous parlons de « formation en entreprise ».

<sup>43</sup> [http://www.lemonde.fr/societe/article/2013/02/16/l-illettrisme-des-cadres-un-phenomene-meconnu-et-tabou\\_1833722\\_3224.html](http://www.lemonde.fr/societe/article/2013/02/16/l-illettrisme-des-cadres-un-phenomene-meconnu-et-tabou_1833722_3224.html)

<sup>44</sup> D'après l'analyse des données de l'enquête IVQ menée en France, en 2011, par l'ANCLI.

Parallèlement, il est important de renforcer l'information qui est diffusée concernant l'existence d'un dispositif tel que le Congé éducation payé (CEP), et ses avantages, tout en poursuivant un travail de « déstigmatisation » et d'information concernant l'illettrisme auprès des différents acteurs de l'entreprise – travailleurs, employeurs et syndicats, afin de favoriser l'inscription de travailleurs au sein de dispositifs de formation en entreprise. Le nombre de travailleurs ayant recours au CEP pour suivre la formation en alpha reste en effet limité par rapport au nombre de personnes qui pourraient en bénéficier. Cela s'explique par diverses raisons, notamment :

- la honte de révéler ses difficultés de lecture et d'écriture dans l'entreprise – l'alphabétisation reste un tabou auquel sont liés des sentiments de culpabilité, et la crainte de faire l'objet d'une stigmatisation ;
- la crainte des réactions de l'employeur – beaucoup de personnes ont peur de révéler une difficulté par peur de perdre leur emploi ;
- la crainte des réactions des collègues – comme le temps de travail de l'apprenant est aménagé dans le cadre du CEP, celui-ci craint parfois des réactions de jalousie ou d'injustice de la part de collègues ;
- 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.
- la non-connaissance du dispositif CEP ;
- les complexités administratives liées à l'obtention du CEP ;
- le fait que le CEP couvre un trop petit volume horaire (120 h maximum) par rapport au temps de l'alphabétisation.

A côté de la formation en entreprise, Lire et Écrire entend par ailleurs maintenir une offre de formation diversifiée – dispositifs de formation organisés en soirée ou le weekend, avec des horaires flexibles – qui rencontre au mieux les besoins des travailleurs qui ne souhaitent pas ou n'ont pas la possibilité de suivre une formation dans le cadre de leur travail.

Enfin, il est crucial de mener un travail de sensibilisation régulier et large auprès des travailleurs des secteurs dans lesquels des personnes sont susceptibles de rencontrer des difficultés de lecture et écriture, afin de faire émerger la demande de formation, notamment par une bonne information concernant les différents dispositifs de formation qu'ils peuvent intégrer et les droits en matière de formation dans le cadre du travail.

Les moyens actuellement disponibles sont insuffisants pour mener à bien ces différentes pistes d'action, et devraient donc être renforcés.

### **Recommandations**

- ➔ Les efforts en matière d'émergence de la demande ainsi que d'information des travailleurs quant aux possibilités de formation qui leur sont offertes, y compris à travers le congé éducation payé, devraient être renforcés.
- ➔ Le travail de sensibilisation visant les fonds sectoriels et les partenaires de l'entreprise devrait être poursuivi en vue d'intégrer la formation en alphabétisation dans le cadre des formations professionnelles des fonds de formation et de permettre l'application effective du droit à la formation dont jouit tout travailleur.
- ➔ Des moyens suffisants devraient être alloués pour permettre le développement de dispositifs de formation variés, adaptés à la diversité des demandes et besoins des travailleurs souhaitant suivre une formation alpha – notamment des dispositifs en soirée et le weekend.

## **2.6. L'évaluation des actions d'alphabétisation**

Vu la temporalité de long terme qui caractérise l'action d'alphabétisation de manière globale, on constate que des financements conjoncturels qui visent l'évaluation des résultats des actions sur le court terme ne sont pas adaptés. Ainsi, comme le démontrent les différents focus présentés pour chaque Régionale, la construction d'un projet d'alphabétisation et sa mise en œuvre nécessitent des actions qui s'étalent sur une temporalité plus large que la formation en tant que telle ; celle-ci est en effet nécessairement précédée d'actions de sensibilisation visant l'émergence de la demande, le soutien de partenaires, leur collaboration pour informer les personnes potentiellement intéressées, mais aussi d'un travail d'accueil et d'orientation des personnes ; et elle se prolonge par un accompagnement et un suivi des personnes, qui dépasse le cadre stricte de la formation.

Il est donc important de prendre en considération le temps nécessaire pour pouvoir mettre en œuvre et mesurer l'impact de ces différents types d'action, selon une vision globale.

Cette approche est d'ailleurs appuyée par les conclusions de l'évaluation des politiques d'alphabétisation en Wallonie et à Bruxelles, finalisée en août 2012 par le GIRSEF<sup>45</sup>, qui fait le constat d'un décalage fréquent entre temporalité de l'action et temporalité du financement : ainsi, l'atteinte des objectifs telle qu'attendue dans ce cadre n'est pas toujours observée parce que la temporalité du financement n'est pas toujours adaptée à la temporalité de l'action. Des dispositifs de financement qui permettraient d'envisager l'action dans une temporalité longue profiteraient à l'efficacité de l'action d'alphabétisation, et permettrait de mieux valoriser tout le travail mené en amont et en aval des actions de formation.

Enfin, pour certains types d'actions comme la sensibilisation ou le suivi psychosocial des apprenants, les objectifs sont souvent de nature peu tangible, ce qui implique qu'il est très complexe de mesurer précisément leur impact, au moyen d'indicateurs de résultat précis, de type quantitatif (par exemple, le nombre de personnes sensibilisées – qu'entend-on par « sensibilisée » ?!). D'autre part, pour certaines actions, il est très difficile de collecter les données qui permettent de mesurer de tels résultats (par exemple, lorsqu'on veut mesurer les actions d'accueil des personnes, comment prendre en compte les personnes avec qui on a eu un simple contact téléphonique, ou celles qui se sont inscrites mais ne se sont pas présentées en formation ?). C'est pourquoi on ne peut se baser uniquement sur des modes d'évaluation qui s'appuient exclusivement sur une logique de résultats, mais il est au contraire important de reconnaître la valeur des évaluations plus qualitatives de ces différents types d'action.

### Recommandations

- Les politiques, dispositifs de financement et modes d'évaluation devraient être suffisamment flexibles pour tenir compte de la temporalité de long-terme qui caractérise les actions d'alphabétisation, et pour permettre l'expérimentation de pratiques adaptées et éventuellement innovantes pour mieux répondre à des situations singulières, ainsi que l'évaluation des actions pour les améliorer.

## Conclusion

Ce rapport fait état des actions menées en 2012 par Lire et Écrire dans le cadre de la convention pluriannuelle 2011-2013 entre la Région wallonne et Lire et Écrire en Wallonie.

La description et l'évaluation des actions dans la première partie de ce rapport, sur base de focus éclairant les pratiques des Régionales wallonnes de Lire et Écrire, permettent de mettre en lumière la complexité et la transversalité de l'alphabétisation. C'est toute la diversité des publics, des actions, des territoires, des partenariats ou encore des champs politiques concernés qui est ici illustrée. La deuxième partie du rapport reprend quant à elle les constats du Mouvement en lien avec ces diversités, formulés en termes d'enjeux et de recommandations.

Pour clore ce rapport, nous faisons référence aux conclusions de l'évaluation de la politique d'alphabétisation menée par le GIRSEF<sup>46</sup>, qui mettent également en évidence le caractère pluriel et transversal de l'alphabétisation. Celle-ci y est en effet décrite comme structurée selon différentes logiques qui sont toutefois interconnectées et qui s'articulent entre elles. L'étude du GIRSEF conclut que l'on ne peut cloisonner les différentes politiques ou secteurs qui mènent des actions d'alphabétisation ni même catégoriser les publics de façon purement administrative. Elle enjoint de tendre vers un dispositif de financement qui prend en compte la complexité et la multi-dimensionnalité de l'alphabétisation. Lire et Écrire partage pleinement cette conclusion et défend une vision systémique de l'action d'alphabétisation qui évitera tout cloisonnement systématique des politiques, des champs d'action, et des publics.

<sup>45</sup> Bernard Fusulier & David Laloy (GIRSEF), *Évaluation de la politique d'alphabétisation en région de Bruxelles-capitale et en région wallonne*, août 2012

<sup>46</sup> Bernard Fusulier & David Laloy (GIRSEF), op. cit.