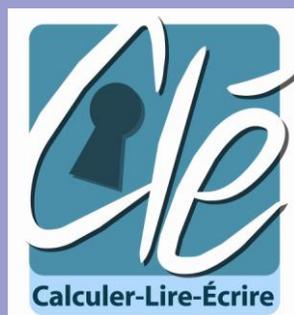


# Projet pilote de formation à l'écriture, la lecture et le calcul du personnel en situation d'illettrisme dans le secteur des maisons de repos et de soins



Mars 2010 –

Rapport d'évaluation finale



Lire et Écrire en Wallonie

**Vous souhaitez suivre  
une formation  
en calcul, lecture et écriture ?**



**C'est possible pendant  
votre temps de travail ! \***



**Parlez-en à votre délégué syndical  
ou Contactez Samuel Colpaert  
au 069/22.30.09**

\* formation professionnelle ouvrant droit au congé éducation payé.



## Table des matières

<b>MARS 2010 -</b>	<b>1</b>
<b>RAPPORT D'ÉVALUATION FINAL</b>	<b>1</b>
<b>INTRODUCTION À L'ÉVALUATION : L'ÉMERGENCE DU PROJET</b>	<b>5</b>
<b>Les travailleurs en situation d'illettrisme</b>	<b>5</b>
<b>Un projet pilote dans le secteur des maisons de repos</b>	<b>7</b>
Une approche intuitive	8
La convention entre Lire et Écrire et le fonds sectoriel	9
<b>DESCRIPTION DES ACTIONS</b>	<b>10</b>
<b>LA PHASE DE PRISE DE CONNAISSANCE DU SECTEUR</b>	<b>10</b>
Évaluation	11
<b>LA PHASE DE SENSIBILISATION (JANVIER - DÉCEMBRE 2008)</b>	<b>11</b>
<b>Mais sensibiliser, c'est quoi ?</b>	<b>11</b>
<b>INFORMER ET SENSIBILISER LES EMPLOYEURS</b>	<b>12</b>
<b>Descriptions des activités</b>	<b>13</b>
Activités de Lire et Écrire Wallonie	13
Activités en interrégions	13
Activités en sous régions	13
<b>Évaluation de la sensibilisation des employeurs</b>	<b>14</b>
<b>SENSIBILISER LES ORGANISATIONS SYNDICALES</b>	<b>16</b>
<b>Les permanents syndicaux du secteur</b>	<b>16</b>
<b>Une phase de sensibilisation des permanents syndicaux au niveau des sous-régions</b>	<b>17</b>

<b>Une phase de sensibilisation des délégués d'entreprise</b>	<b>18</b>
<b>SENSIBILISER LES TRAVAILLEURS</b>	<b>19</b>
Des personnes en situation d'illettrisme qui ne sont pas entrées dans le projet financé par le secteur	19
<b>LES ENTRÉES EN FORMATION</b>	<b>20</b>
<b>OBJECTIF GÉNÉRAL DE LA FORMATION</b>	<b>20</b>
<b>OBJECTIFS SPÉCIFIQUES</b>	<b>21</b>
<b>CARACTÉRISTIQUES INITIALEMENT PROPOSÉES POUR LA FORMATION « CLÉ »</b>	<b>21</b>
Timing	23
Les entrées en formation réalisées	24
<b>ÉVALUATION DES ENTRÉES EN FORMATION</b>	<b>24</b>
<b>2 entrées au Hainaut occidental</b>	<b>24</b>
En termes d'acquis des personnes et du désir de renouveler l'expérience	25
<b>1 entrée à Namur</b>	<b>25</b>
<b>FREINS ET LEVIERS DES ENTRÉES EN FORMATION</b>	<b>26</b>
Le congé éducation payé	26
Le remplacement du travailleur en formation	26
Le soutien de la direction	26
Difficultés d'en parler	27
La possibilité d'entrée individuelle plutôt que de constituer des groupes	27
<b>CONCLUSIONS</b>	<b>27</b>
<b>RAPPORT FINANCIER</b>	<b>29</b>

## Introduction à l'évaluation : l'émergence du projet

### Les travailleurs en situation d'illettrisme

Diverses études récentes dans plusieurs pays de la Communauté européenne, et notamment en Belgique, montrent que l'analphabétisme fonctionnel (c'est-à-dire l'incapacité d'utiliser la lecture et l'écriture de manière opérationnelle dans la vie quotidienne) concerne un minimum de 9 à 25 % des adultes européens.

Au niveau de la Communauté française de Belgique, cela signifie que l'on peut évaluer à plus de 400.000, le nombre d'adultes analphabètes ou illettrés. En Région wallonne, on estime que 10 % de la population de plus de 18 ans rencontre des difficultés importantes de lecture et d'écriture.

En Flandres, une enquête internationale de l'OCDE réalisée en 1996 a montré que 15 à 18% de la population adulte ne dépassait pas le niveau le plus faible en lecture.

En France, une large enquête réalisée en 2004 sur les compétences des adultes face à l'écrit, la compréhension orale et le calcul montre que 9% des personnes ayant été scolarisées en France peuvent être considérées en situation d'illettrisme.

Un adulte sur dix ? C'est énorme et, pour beaucoup, cette réalité ne fait pas partie de leur quotidien, ou peut-être passent-ils à côté... Dès lors, comment se représenter ces hommes, ces femmes qui ne parlent pas facilement de leur situation d'illettrisme?

C'est qu'il n'y a pas de « profil type » ; les publics en situation d'illettrisme sont extrêmement diversifiés, au niveau de leur histoire de vie, de leurs parcours scolaires, de leurs situations familiales et socioprofessionnelles, de leurs cultures, de leurs acquis, de leurs projets.

Les causes de ces difficultés sont, elles aussi, multiples : une absence de scolarité ou une scolarité écourtée, parce qu'il n'y avait pas d'école, trop loin, trop chère... c'est majoritairement le cas de migrants des pays du Sud, ou le cas de personnes d'origine belge qui ont dû travailler dès leur plus jeune âge.

Mais il y a surtout tous ceux qui ont été scolarisés de longues années en Belgique et qui en sont sortis sans aucun diplôme, ou juste avec le CEB (certificat d'enseignement de base, soit le niveau des primaires).

Une enquête menée en 1985, auprès des participants aux formations d'alphabétisation de Lire et Écrire et ayant été entièrement scolarisés en Belgique a mis en évidence que la scolarité a pu être longue et sans effets suite à :

- un échec ou un décrochage précoce en première ou deuxième année primaire ;
- un manque de soutien de l'école ou l'absence de remédiation alors que le milieu familial n'a pas les ressources pour pallier les carences de l'apprentissage ;
- une stagnation dans un manque de connaissances : si on ne sait pas lire à 10, on ne sait pas lire à 16 ans ;
- des redoublements nombreux, une orientation en enseignement spécial sans effet positif ;

- un sentiment fort d'avoir été rejeté du milieu scolaire à cause de leur pauvreté et du décalage entre les normes familiales et les normes de l'école qui entraîne la non compréhension réciproque ;
- ...

Aujourd'hui, 8% des enfants quittent l'enseignement primaire sans diplôme (le CEB, certificat d'enseignement de base).

Il est difficile, en tant que personnes lettrées de se rendre compte des difficultés et des situations problématiques dans lesquelles se retrouvent continuellement les personnes illettrées. Pour nous, lire et écrire sont des actes naturels, pratiqués constamment sans même y réfléchir.

Les entretiens, propositions de formation, rapports à remplir, suscitent une forte anxiété chez certaines personnes en difficulté de lecture et d'écriture. À la honte, qui justifie en grande partie une telle réaction, se mêlent d'autres sentiments. Les personnes analphabètes, peu sûres d'elles et de leurs capacités à apprendre, considèrent souvent toute offre de formation ou de réinsertion professionnelle comme une épreuve à haut risque. Dès lors, elles peuvent développer différentes astuces pour cacher leur faible maîtrise des savoirs de base. Il peut s'agir de prétexter une vision déficiente, d'avoir oublié ses lunettes, pour ne pas lire, d'affirmer s'être cassé le poignet pour ne pas écrire, de prétexter devoir consulter un conjoint pour remplir un document, de signer un document sans poser de questions, de se faire accompagner lors de rencontres par un ami, un membre de la famille, etc.

Mais ces personnes développent d'autres compétences : un sens de l'observation développé, une mémoire visuelle leur permettant de reconnaître un endroit en repérant des logos, des formes, des couleurs...

Pour cacher leur illettrisme, les personnes en difficulté peuvent se baser sur leur mémoire (comme ce travailleur qui en réunion écoutait attentivement et qui, le soir, dictait tout à sa fille pour revenir au travail le lendemain avec un compte-rendu détaillé). Les personnes doivent faire preuve d'une grande imagination et de beaucoup de débrouillardise, de patience, de persévérance pour ne pas céder à leurs craintes, leurs révoltes, leurs colères.

Selon les données récoltées par les Régionales wallonnes de Lire et Écrire depuis 2005, voici le nombre de travailleurs entrés en formation au sein d'un dispositif de Lire et Écrire en Wallonie.

	2005	2006	2007	2008
Travailleurs inscrits en formation pour tout dispositif de formation	260	250	233	273
Total des apprenants Lire et Écrire en Wallonie inscrits en formation	3387	3395	3194	3006
Pourcentage de travailleurs parmi les apprenants de Lire et Écrire en Wallonie	8%	7%	7%	9%

Par ailleurs, et faute de données chiffrées en Belgique francophone sur cette question, une enquête de l'ANCLI française (Agence de Lutte contre l'Illettrisme)<sup>1</sup> nous informe que:

- 57% des personnes en situation d'illettrisme sont dans l'emploi ;
- 11% sont au chômage ;
- 14% sont retraitées ;
- 10% en formation ou en inactivité ;
- 8% sont au foyer.

En appliquant ces pourcentages à notre territoire, et selon les constats suivants, nous pourrions définir le nombre de travailleurs potentiellement concernés par nos actions:

- En 2008, 10% de la population adulte wallonne, soit 268.674 personnes sont susceptibles de rencontrer des difficultés importantes de lecture et d'écriture.
- En appliquant le pourcentage de 57% de l'ANCLI, nous aurions 153.144 travailleurs en 2008 en Région wallonne ayant des difficultés avec la lecture ou l'écriture.

## Un projet pilote dans le secteur des maisons de repos

En mars 2007, un Comité d'accompagnement des actions d'alphabétisation des travailleurs est créé à Lire et Écrire en Wallonie, qui comprend des représentants des directions de Lire et Écrire et des deux organisations syndicales CSC et FGTB, au niveau interprofessionnel et sectoriel. L'objectif de l'action menée est de *prendre en compte l'analphabétisme des travailleurs et lui apporter une réponse spécifique en mettant sur pied, via les fonds sectoriels et en concertation avec les organisations syndicales, des*

<sup>1</sup> Illettrisme : les chiffres. Exploitation par l'Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme de l'enquête Information et Vie quotidienne conduite en 2004-2005 par Insee.

*formations d'alphabétisation à destination des travailleurs. Ces formations devraient être dispensées pendant les heures de travail, sans perte de salaire ni surcroît de travail.*

Concernant l'alphabétisation des travailleurs, le comité d'accompagnement veille à apporter un appui et une réflexion collective à la démarche, à permettre de faire avancer la réflexion au sein de Lire et Écrire en collaboration avec les organisations syndicales et fondatrices de l'association et à préparer le travail pour arriver avec des propositions devant les différentes instances de Lire et Écrire.

Il fut proposé de commencer l'action par **des projets pilotes** dans des secteurs d'activités professionnels qui sont demandeurs afin de, par la suite, engranger les bénéfices de l'action pour les diffuser auprès d'un maximum d'autres secteurs ; l'idée étant d'opter pour une démarche pragmatique en sélectionnant les secteurs mais dans l'objectif d'ouvrir la démarche sur un maximum de secteurs à long terme.

Les secteurs proposés pour commencer l'action furent les suivants : le secteur du nettoyage, dont le fonds sectoriel est porteur d'actions de formation ponctuelles dans certaines Régionales de Lire et Écrire et **le secteur des maisons de repos et des maisons de repos et de soin**, cité comme sous-secteurs pouvant comporter des probabilités de travailleurs en situation d'illettrisme dans le secteur non-marchand.

Fin 2007, le fonds sectoriel des Maisons de repos (MR MRS) signe une convention avec Lire et Écrire en Wallonie pour développer une sensibilisation et une offre de formation destinée aux travailleurs en situation d'illettrisme dans le secteur. Ce projet financé par un fonds du secteur privé, sera décliné dans les 8 Régionales, avec une phase de sensibilisation des organisations syndicales d'une durée d'un an.

### **Une approche intuitive**

Concernant les publics en situation d'illettrisme, dans le secteur des maisons de repos, nous disposons bien tout d'abord d'une approche intuitive du phénomène de l'illettrisme en entreprise au sein de Lire et Écrire, étant en contact avec les apprenants qui viennent en formation, en cours du soir notamment. Des échos nous parviennent de personnes rencontrant des adultes illettrés dans les entreprises. Par ailleurs, il est clairement **difficile de chiffrer l'illettrisme**, faute d'indicateurs disponibles et pertinents. En effet, nous faisons référence à un « public cible administratif »<sup>2</sup>, c'est-à-dire un public approché par des données administratives quantifiables (défini par le niveau de scolarité, soit ayant au maximum un diplôme de l'enseignement primaire) et un « public cible potentiel », c'est-à-dire un public réellement concerné non quantifiable (les personnes correspondant à la définition de l'illettrisme proposée par l'Unesco<sup>3</sup>).

**Une quantification de la situation est-elle par ailleurs nécessaire avant d'entamer une action de formation ?** En effet, rentrer dans une recherche quantitative approfondie prendrait du temps et se baserait sur des indicateurs ne révélant qu'une partie du public concerné. De plus, pour mener cette étude, il y aurait lieu de disposer de moyens et d'expertise dans la récolte massive de données.

---

<sup>2</sup> Catherine Stercq, « Alphabétisation et insertion professionnelle », Institut de l'Unesco pour l'éducation, De Boeck Université, 1994.

<sup>3</sup> "Est fonctionnellement analphabète toute personne incapable de lire et d'écrire, en le comprenant, un exposé simple et bref de faits en rapport avec sa vie quotidienne."

Dès lors, l'approche intuitive est choisie. Lire et Écrire se lance dans un projet pilote dans le secteur des maisons de repos. Il permet d'avancer concrètement par étapes. Dans certaines régions, il faut pointer le fait que l'illettrisme n'est plus à démontrer, il est partie prenante des réalités de l'entreprise. Mais la mobilisation pour lutter pour un droit à l'alphabétisation est à créer par contre dans ce cas.

Dans certains cas, la réalité de l'illettrisme en entreprise est tellement éloignée de la sphère de certains acteurs de la formation professionnelle qu'elle nécessite un argumentaire, une preuve chiffrée, une image pour les mobiliser. Par ailleurs, face aux acteurs incrédules, aux personnes qui auraient besoin d'un argumentaire quantitatif, **les projets de sensibilisation de Lire et Écrire aident à la mobilisation** et ont comme objectif de faire changer le regard. Dans ce cadre, et donc pour autant que ces personnes soient sensibilisées à l'illettrisme en entreprise, on peut faire l'impasse d'un argumentaire quantitatif détaillé.

Choisir le secteur des maisons de repos comme secteur pilote ne part donc pas d'une demande précise d'entrées en formation de certains travailleurs en situation d'illettrisme. La démarche se veut pragmatique dans l'idée de sélectionner un secteur d'activités avec le souhait d'ouvrir le processus sur un maximum de secteurs, ce qui montre l'importance de la question tous secteurs confondus. Nous verrons en cours de projet que la démarche est plus que pertinente, même si les entrées en formation sont peu nombreuses par rapport aux énergies déployées en sensibilisation.

En parallèle à ce projet visant les fonds sectoriels, une sensibilisation des structures syndicales est portée au niveau interprofessionnel : une approche systématique au niveau interprofessionnel lutte contre la dimension occultée de l'illettrisme. Mais ceci dépasse le cadre de ce rapport lié à l'évaluation du projet pilote dans le secteur MR MRS.

### **La convention entre Lire et Écrire et le fonds sectoriel**

Dans le cadre de cette démarche, en Novembre 2008, l'association « Lire et Écrire en Wallonie » signait avec le Fonds social du secteur des maisons de repos et de soins, une convention portant sur la réalisation d'un **projet pilote de formation à l'écriture, la lecture et le calcul des travailleurs en situation d'illettrisme dans le secteur des maisons de repos et de soins**.

L'objectif de l'action menée par Lire et Écrire via cette proposition de projet d'alphabétisation des travailleurs dans le secteur des maisons de repos et de soins est **de prendre en compte l'analphabétisme des travailleurs du secteur** et de lui apporter une réponse spécifique et structurelle en mettant sur pied, via le fonds sectoriel et en concertation avec les organisations syndicales, une formation d'alphabétisation à destination des travailleurs dispensés pendant les heures de travail, sans perte de salaire ni surcroît de travail, cette action étant menée sur l'ensemble du territoire de la Région wallonne.

Pour mener à bien cet objectif, **trois phases ont été proposées dans le cadre de cette action pilote** :

- une phase de sensibilisation ;
- une phase de formation des travailleurs en situation d'illettrisme ;
- une phase d'évaluation de l'action.

**L'objectif** de l'action menée par Lire et Écrire via le projet d'alphabétisation des travailleurs dans le secteur des maisons de repos et de soins est **la prise en compte de l'analphabétisme des travailleurs et**

*de lui apporter à terme une réponse spécifique et structurée.*

Ce rapport s'adresse aux partenaires sociaux du fonds sectoriels MR MRS. Il a pour missions de décrire les actions entreprises, d'évaluer la pertinence du projet et enfin de proposer des pistes futures.

## DESCRIPTION DES ACTIONS

### La phase de prise de connaissance du secteur

La connaissance du secteur, des relais éventuels sur lesquels s'appuyer pour rencontrer les employeurs, du mode d'organisation en général sont autant d'atouts qui constituent des bases solides pour la mise en œuvre du dispositif proposé par la suite. Ce travail effectué en «amont», appelé «phase 0» du dispositif, a permis aux travailleurs de Lire et Écrire des 8 Régionales wallonnes de prendre connaissance de la réalité du secteur au sein d'une sous-région. Grâce à la mutualisation, la connaissance du secteur a permis d'harmoniser la méthodologie de travail et le contenu de sensibilisation proposés aux différents publics des différentes sous-régions (employeurs, syndicats, travailleurs) dans un souci de cohérence globale.

En début de projet, un laps de temps a été nécessaire pour prendre connaissance de la réalité du secteur, des opportunités de sensibilisation. Ceci s'est traduit par des réunions de présentation du projet aux directeurs wallons de Lire et Écrire et des rencontres individuelles des directeurs absents à cette réunion.

Un autre chantier mis en œuvre dans cette phase intitulée "phase 0", fut un travail de mise en commun pour produire un argumentaire permettant de développer par la suite la sensibilisation auprès des employeurs et représentants des travailleurs.

Une réunion avec les responsables de projet liés au développement de l'action, issus des Régionales de Lire et Écrire lors du Groupe de travail du 14 janvier qui s'est organisé sur les matières suivantes :

- Comment informer le secteur de l'existence du projet ?
- Comment organiser des séances collectives dans chaque Régionale ?
- Comment informer, sensibiliser, motiver l'entrée en formation des travailleurs dans les établissements ?

Un dossier fut rédigé : « Prise de connaissance du secteur » par la coordination wallonne. Un travail préparatoire sur le Congé éducation payé à été réalisé : deux séances d'informations des travailleurs de Lire et Écrire ont été organisées pour connaître les tenants et aboutissants de ce dispositif.

Un travail de reconnaissance du dispositif du Congé éducation payé par la Commission paritaire dans le cadre de ce projet pilote, pour cette formation intitulée « Clé » (calculer, lire, écrire) a été également entrepris.

Un dépliant a été publié, présentant l'offre de formation alpha, il s'agit du folder « clé » qui sera distribué par la suite aux employeurs du secteur pour les informer du projet.

## Évaluation

Ce travail fut nécessaire afin de définir une stratégie commune de sensibilisation et de constituer des bases solides pour la mise en œuvre du projet.

## La phase de sensibilisation (Janvier - Décembre 2008)

Dans le monde de l'entreprise particulièrement, la sensibilisation considérée comme préventive a une importance considérable, puisque les travailleurs illettrés se trouvent ou risquent de se trouver en situation de fragilité professionnelle accrue du fait de dévoiler leur illettrisme. De plus, le déni de l'analphabétisme y est particulièrement fort ; tant par les travailleurs qui ont souvent peur de perdre leur emploi, que par les entreprises.

Lors de nos actions d'alphabétisation développées en lien avec le monde du travail, de nombreux points d'achoppement existent entre le désir des apprenants d'entrer en formation et les contraintes liées au travail.

Le monde de l'entreprise, le monde syndical et celui de l'alphabétisation ont chacun leur point de vue sur la question de la formation des travailleurs peu qualifiés aux compétences de base en fonction de leurs valeurs, de leurs engagements, leurs priorités et rationalité. Quand on développe des actions d'alphabétisation en entreprise, ces différentes rationalités se confrontent nécessairement et il faut trouver des points de convergence pour agir ensemble, la sensibilisation y a donc son rôle à jouer.

## Mais sensibiliser, c'est quoi ?

---

La sensibilisation est un *processus* qui s'inscrit dans un projet de changement de société, qui suscite la prise de conscience d'une situation et vise l'émancipation et l'égalité des personnes. Elle part d'un constat global, factuel, sans avoir peur de la confrontation des points de vue et opinions. Elle s'inscrit dans la durée et touche les représentations, valeurs et émotions.

Elle *vis* à *mobiliser* et agir collectivement pour, par exemple, prévenir l'analphabétisme, changer d'attitude, de mentalité, de politique, pour une prise en compte des réalités, de la problématique de l'analphabétisme et de l'illettrisme, des personnes analphabètes et illettrées, travailleurs ou non. Et ce par des moyens divers et adaptés.

Dans le cadre du projet développé dans le secteur des maisons de repos et de soins, l'enjeu majeur et l'objectif ultime de la sensibilisation est de toucher les travailleurs du secteur en difficulté avec l'écriture et la lecture afin de leur *proposer un dispositif de formation* qui corresponde à leur contexte professionnel.

**Mais pas uniquement !**

En effet, la sensibilisation permet au-delà d'une entrée en formation, *d'engager ce processus de changement, de permettre la prise en compte, l'adaptation des pratiques, et la compréhension d'une réalité différente.*

En effet, l'analphabétisme reste un sujet tabou dans notre société et dans le secteur des maisons de repos et des maisons de repos et de soins également ! La réalité de l'illettrisme est souvent mal connue voire méconnue, de la part des employeurs, mais des collègues également, des permanents syndicaux parfois. Par contre, les délégués syndicaux sont régulièrement confrontés à cette réalité, par le biais d'une aide à fournir pour remplir un document, par exemple.

Dans ce contexte, la sensibilisation est ESSENTIELLE. Pourquoi ? Parce qu'elle permet de lever une partie du tabou lié à cette réalité de l'illettrisme, que ce soit dans le secteur MR MRS ou ailleurs. Les enjeux de la sensibilisation sont de développer des actions qui :

- rappellent *l'enjeu démocratique* que constitue l'accès à l'écrit, en termes de participation active de tous à tous les champs de la société, et plus particulièrement en termes de participation à la formation professionnelle ;
- touchent les travailleurs analphabètes qui ne se présentent pas spontanément en formation ;
- démontrent en quoi l'alphabétisation est une démarche pertinente en entreprise;
- dédramatisent l'illettrisme ;
- évitent la stigmatisation.

Des séances de *sensibilisation à la prise en compte des personnes en situation d'illettrisme* ont été menées :

- avec les employeurs du secteur des maisons de repos sur la Région wallonne ;
- avec les permanents et les représentants des travailleurs du secteur ;
- avec les travailleurs des maisons de repos.

## Informer et Sensibiliser les employeurs

L'objectif des séances destinées aux employeurs était d'informer tous les employeurs en Région wallonne, qu'ils puissent avoir connaissance du projet et que les employeurs intéressés par une construction collective d'une action en entreprise puissent se manifester afin de participer à une séance de sensibilisation.

La stratégie déployée pour informer les employeurs a été de partir des fédérations patronales pour rencontrer les employeurs de manière collective et marquée par le soutien des responsables du fonds social.

Par ailleurs, informer par écrit tous les employeurs via le fichier Excel fourni par la Région wallonne dans le but de les inviter à une séance collective régionale d'information et de sensibilisation.

## Descriptions des activités

---

### Activités de Lire et Écrire Wallonie

Des rencontres des responsables des fédérations patronales au fonds social ont été réalisées dans l'objectif de pouvoir s'appuyer sur les structures internes des fédérations afin de toucher les employeurs en étant soutenu par les représentants du fonds social, et de manière collective.

- Rencontre de Madame Casterman, FIH, le 3 janvier 2008.
- Rencontre de Madame Noël, Cobepprivé le 16 janvier 2008.
- Contact téléphonique avec Monsieur Frédérique, Femarbel.
- Courrier et contact téléphonique avec Monsieur DACHY, ACIS Group.

### Activités en interrégions

Suite au contact avec Madame Casterman, responsable de la FIH, il a été possible d'intervenir lors des réunions FIH pour expliquer le projet aux employeurs membres de la fédération. Les rencontres avec la FIH ont été travaillées en inter-région, et se sont déroulées à 3 endroits :

- Zone Hainaut à Saint Ghislain, le 12 février 2008.
- Zone Liège à Petit Rechain, le 22 février 2008.
- Zone Centre à Namur, le 26 février 2008.

### Activités en sous régions

Dans les 8 sous régions identifiées (Brabant wallon, Charleroi-Sud Hainaut, Centre Mons Borinage, Hainaut Occidental, Liège-Huy-Waremme, Luxembourg, Namur et Verviers), les responsables de projets ont sur base de la liste de toutes les MR MRS wallonnes, contacté par courrier tous les employeurs pour les inviter à une séance d'information et de sensibilisation.

Ce courrier était accompagné du folder décrivant la formation « clé » (dépliant imprimé à 1000 exemplaires, décrivant les caractéristiques générales de la formation avec une accroche basé sur le message suivant : « clé » : calculer lire et écrire, une formation qui vous ouvre les portes).

Les entreprises ont été également prévenues par mail via les adresses du fichier Excel de la Région wallonne.

Des contacts plus suivis (entretien téléphonique, visite en entreprise) ont été menés avec les employeurs qui marquaient un intérêt au projet.

Régions	Lieu de la séance d'information destinée aux employeurs	Date de la séance
Brabant wallon	Nivelles	5 mai 2008
	Wavre	29 avril 2008
Centre Mons Borinage	Mons	7 avril 2008
Charleroi Sud Hainaut	Charleroi	22 avril 2008
Hainaut occidental	Tournai	25 avril 2008
Liège Huy Waremme	Liège	25 avril 2008
	Huy	9 mai 2008
Namur	Namur	14 mars 2008
Verviers	Verviers	18 avril 2008

## Évaluation de la sensibilisation des employeurs

L'objectif fixé d'informer les employeurs est atteint. Toutes les entreprises qui figuraient sur le fichier Excel de la Région wallonne ont reçu un courrier, une invitation à une séance de sensibilisation. Il s'agit de **216 entreprises en Région wallonne informées**.

Par contre, la participation aux séances collectives de sensibilisation n'a pas été optimale ; les employeurs ne se déplacent pas sur ce genre d'invitations. De plus, faire se déplacer un employeur pour une réunion de deux heures sur une problématique qui ne semble pas les concerner prioritairement est un défi dans un contexte professionnel où les agendas sont déjà forts remplis par un quotidien chargé.

Ceci n'est pas une réelle surprise, dans le sens où les arguments annoncés sont connus de Lire et Écrire qui travaille en partenariat avec les employeurs sur des actions d'alphabétisation en entreprise depuis plusieurs années : « le projet n'est pas prioritaire dans mon entreprise, il n'y a pas de public concerné dans mon entreprise ».

Cependant, ces arguments sont à dépasser, il se peut que la réalité soit tout autre, comme nous l'avons régulièrement rencontré lors d'autres expériences d'alphabétisation en entreprise. Le canal d'approche syndical permet de disposer d'une autre approche de l'illettrisme en entreprise.

Certains employeurs ne pensent pas avoir dans leur entreprise de public concerné mais interpellé par notre projet, demandent que nous approfondissions la question ensemble.

*Concernant les employeurs, les séances permettaient d'informer sur la question de l'illettrisme, d'informer sur les caractéristiques du projet pilote, de susciter éventuellement l'adhésion au*

*dispositif et de proposer notre expertise éventuellement afin de favoriser l'entrée en formation des travailleurs concernés, ainsi que de lever tous les obstacles organisationnels qui pourraient se présenter.*

A contrario, les rencontres individuelles d'employeurs ont été porteuses. La relance téléphonique auprès d'employeurs qui avaient été informés via la FIH ou via le courrier a permis de prendre des rendez-vous. Les personnes de Lire et Écrire se déplaçant en entreprise pour venir présenter les tenants et aboutissants du projet ont permis que de nouvelles initiatives positives puissent se mettre en place : affichage d'affiches, informations aux valves, adhésion au projet de la direction qui va en parler au service des ressources humaines, communication orale au personnel des maisons de repos, programmation d'une rencontre de Lire et Écrire avec le personnel.

À titre d'exemple, un directeur a mis une affiche aux valves de son entreprise et a expliqué le projet à ses travailleurs. Il les a invités à la rencontre avec Lire et Écrire. Suite à cette information, les travailleurs ont préféré ne pas rencontrer Lire et Écrire en argumentant que s'il y avait des illettrés chez eux, cela risquait de gêner ces personnes. La rencontre programmée en accord avec la direction de cette maison de repos n'a donc pas eu lieu. La direction a décidé de laisser les documents concernant le projet à disposition de tous et de laisser aux travailleurs la liberté individuelle de contacter Lire et Écrire.

En matière d'alphabétisation des travailleurs, parmi les difficultés des employeurs à libérer du personnel pour entrer en formation d'alphabétisation, certaines reviennent systématiquement :

- La formation est trop longue : comment remplacer un travailleur qui se forme 6 heures par semaine et 216 heures au total ? Pourtant, cela se fait dans d'autres secteurs. Au regard de 6 années d'école primaire, 216 heures c'est peu.
- L'organisation pratique pose des difficultés ; comment les travailleurs vont-ils se rendre à la formation ? La question de la mobilité a parfois été pensée avec les travailleurs qui n'ont pas de moyen de transport dans des communes rurales.
- Il arrive que certains employeurs aient des difficultés à parler à leur équipe d'illettrisme ; comment parler de ce sujet délicat ? Certains responsables de projets ont été invités à présenter le projet aux équipes pendant la pause. D'autres employeurs préfèrent éviter le sujet et ne donnent pas cette possibilité.
- Lorsque plusieurs personnes susceptibles d'entrer en formation se trouvent dans la même équipe de travail, il n'est pas possible qu'elles rentrent en formation ensemble. Ceci fut le cas d'une équipe de travailleurs jardiniers, et d'une équipe de travailleurs en buanderie. Ces personnes auraient été partantes pour une formation, mais il était impossible que toute l'équipe dans une PME déserte le service au complet.

En conclusion, les employeurs ont parfois été conciliants et intéressés par le projet, intéressés que certains de leurs travailleurs entrent en formation d'alphabétisation. Dans ce cas, les entrées en formation ont été possibles.

L'essentiel selon nous était d'informer les employeurs, que tous prennent connaissance de l'existence de ce projet afin d'éveiller à un autre possible, à la possibilité d'un apprentissage. L'objectif d'information a été atteint, nous semble-t-il via les nombreux contacts entrepris. Par contre, en termes de soutien, la voie choisie a été d'opter pour le canal syndical.

## Sensibiliser les organisations syndicales

Sensibiliser les organisations syndicales à l'illettrisme c'est les faire adhérer et les mobiliser à la lutte pour l'alphabétisation afin de :

- permettre aux travailleurs en situation d'illettrisme de maîtriser leur environnement professionnel et de faire valoir leurs droits en tant que travailleur ;
- lutter pour que les travailleurs en situation d'illettrisme ne soient pas privés des bénéfices de la prévention et de la protection au travail ;
- combattre pour que le dialogue social et la concertation sociale soient réellement accessibles à tous les travailleurs ;
- permettre aux travailleurs de sortir d'une situation qui les empêche d'être informés, d'exercer des contrôles et de formuler des avis ;
- lutter pour le maintien à l'emploi d'une catégorie professionnelle de travailleurs particulièrement susceptibles d'exploitation ;
- lutter pour un accès illimité à l'information et à la compréhension de celle-ci permettant ainsi l'exercice des droits et des devoirs des travailleurs ;
- lutter pour que tous les travailleurs aient un accès à la formation continue.

*La lutte contre l'illettrisme s'inscrit dans les combats contre l'exclusion de certains travailleurs, les plus démunis face à l'écrit, en cela, elle rejoint les préoccupations syndicales.*

La sensibilisation des organisations syndicales s'est structurée selon les différents niveaux de mandats syndicaux. En effet, en partant du fonds sectoriel, un travail préparatoire à la convention a été entrepris avec les permanents sectoriels, siégeant au fonds social. Par la suite, les responsables de projet des différentes sous-régions ont contacté les permanents sectoriels de leur région, afin de les mobiliser dans le projet sur leur territoire dans l'objectif de les sensibiliser à l'illettrisme, de présenter le projet et de susciter le soutien et l'adhésion des permanents syndicaux régionaux au travers de leur participation au Comité d'accompagnement local de l'action. Enfin, lorsque c'était possible, les délégués syndicaux d'entreprise ont été également sensibilisés soit lors de séances collectives, soit individuellement.

### Les permanents syndicaux du secteur

Il s'agit des responsables syndicaux qui sont présents au fonds social représentant les travailleurs des organisations syndicales : la CSC (CNE, la centrale nationale des employés qui représente les ouvriers et les employés CSC du secteur), la FGTB (la Centrale Générale pour les ouvriers FGTB du secteur et le SETCa pour les employés FGTB du secteur) et la CGSLB, le syndicat libéral.

- rencontre d'Yves Hellendorff à Namur le 15 janvier 2008 ;
- rencontre de Christian Masai, SETCa, à Bruxelles le 16 janvier 2008 ;

- rencontre d'Éric Neuprez, Centrale Générale, à Bruxelles le 25 janvier 2008 ;
- rencontre d'Éric Dubois, CGSLB, à Namur le 6 février 2008.

*Les rencontres réalisées en janvier 2008 ont permis d'expliquer les enjeux opérationnels du projet et de se concerter sur les possibilités d'appuyer le projet au sein de leur centrale professionnelle.*

## **Une phase de sensibilisation des permanents syndicaux au niveau des sous-régions**

Mise en place des « Comités d'accompagnement » dans les 8 régions.

- **Objectif** : mettre en place un Comité d'accompagnement par sous-région qui veillera à la mise en œuvre locale du projet conformément à ce qui a été proposé et déposé au niveau du Fonds social.
- **Membres du Comité d'accompagnement** : le Comité est composé de représentants des instances qui ont porté et initié le projet au niveau du fonds social, soit les représentants régionaux des organisations syndicales CSC et FGTB des centrales professionnelles concernées. Ces deux organisations étant par ailleurs les organisations dont est issu Lire et Écrire, au travers des mouvements ouvriers chrétiens et socialistes.
- **Remarque** : la région de Liège Huy Waremme et celle de Verviers ont opté pour créer un Comité d'accompagnement commun étant donné que certains permanents syndicaux couvraient les deux régions.

**Évaluation de la plus value du Comité d'accompagnement** : l'organisation d'un comité d'accompagnement au projet comprenant les permanents CSC et FGTB régionaux est un plus indéniable. Cela permet aux permanents syndicaux du secteur d'informer les responsables de projet de Lire et Écrire de leur connaissance du secteur et dès lors d'adapter le plan d'action en fonction des réactions de terrain. Ils peuvent veiller au bon déroulement du projet au niveau régional, ils participent à l'évaluation du projet. Ils peuvent activer leur réseau de délégués. Ils sont également reconnus comme garants vis-à-vis des questions relatives à la protection et la défense des travailleurs. Ils apportent leur point de vue dans la réflexion collective liée au caractère pilote de ce projet.

À de rares exceptions près, le travail en collaboration avec les deux organisations syndicales se réalise conjointement sans difficulté, dans un contexte d'élections sociales.

- **Éléments de contexte** :
  - Certaines régions ont une représentation syndicale limitée. Dans ce cas, la porte syndicale n'est pas un appui pour développer le projet en entreprise, cependant le soutien des permanents syndicaux dans le comité d'accompagnement reste porteur.
  - Les élections sociales qui se sont déroulées en mai ont pu être une difficulté à diffuser notre projet compte tenu du fait de la mobilisation des organisations syndicales à ce niveau.

## Une phase de sensibilisation des délégués d'entreprise

L'objectif de ces rencontres est de prendre conscience de la problématique de l'illettrisme en général, de l'illettrisme en entreprise en particulier, des représentations que chacun peut véhiculer sur cette problématique, prendre connaissance du projet et du rôle de relais que peuvent jouer les délégués de terrain, proches des travailleurs concernés, afin d'accompagner l'entrée en formation des travailleurs en situation d'illettrisme.

La pertinence de ce projet ne se situe pas uniquement au niveau des entrées en formation. En effet, la sensibilisation des représentants des travailleurs est également primordiale car elle vise :

- à prendre en compte ce fait social de l'analphabétisme et de l'illettrisme au sein des entreprises ;
- à prendre conscience des situations d'oppression que cela génère ;
- à faire émerger des possibilités d'entrées en formation à partir de rencontres respectueuses et mobilisatrices avec les personnes en situation de difficulté avec la lecture et l'écriture.

Des séances de sensibilisation avec les délégués ont été organisées dans plusieurs régions. L'objectif était de faire passer le message vers les bénéficiaires finaux en parlant des causes et des conséquences de l'illettrisme, en présentant des témoignages filmés, en débattant de la question.

Lors des séances de sensibilisation des délégués d'entreprise, les délégués rencontrés ont rapporté comment l'illettrisme est une problématique qui se vit au quotidien dans leur entourage de travail.

Même si certains connaissaient des personnes en difficulté avec l'écrit dans leur entreprise, ils ne sont pas du tout persuadés que ces personnes rentreraient dans le processus de formation proposé par peur de la stigmatisation.

Lors de ces séances de sensibilisation auprès de délégués d'entreprise, il est arrivé que le permanent soit fort étonné que ce genre de problématique soit évocateur auprès des délégués. Certains en effet, ne semblaient pas convaincus par l'existence de la problématique dans le secteur. Par contre les délégués connaissaient des cas d'illettrisme.

Très vite des questions : Comment en parler ? Comment aborder cela avec les directions ? Comment matérialiser la formation en tenant compte des contraintes géographiques et autres ?

De plus le fait qu'il y ait souvent de jeunes délégations (depuis juin 2008) était un frein au lancement d'un tel projet. Ils préféraient aussi prendre du temps pour s'habituer à leur nouveau rôle.

Les représentants des travailleurs ont évoqué plusieurs difficultés à la mise en place de ce projet :

- difficultés d'identifier des besoins et d'amener le sujet en entreprise. La maîtrise de l'écrit, du calcul n'est pas systématiquement nécessaire pour exercer sa fonction au sein de l'entreprise. Il est dès lors difficile d'identifier les éventuels besoins. Les travailleurs rencontrant des difficultés peuvent avoir suffisamment de ressources pour contourner leurs difficultés. Par ailleurs, le sujet étant tabou, on n'en parle pas au sein de l'entreprise, ni aux collègues et représentants des travailleurs, ni aux responsables de service et employeurs.

- difficultés de constituer un groupe de 5 personnes. Peu de travailleurs ont manifesté le souhait de suivre la formation. Or, dans la convention signée avec le Fonds social, le quota minimum de participants pour démarrer un groupe de formation est de 5 personnes.
- difficultés liées aux contrats précaires ne répondant pas aux conditions du Congé éducation payé.
- difficultés d'organisation temporelle (travailleurs avec horaires postés). Il faut pouvoir organiser la formation sur les plages horaires qui conviennent le mieux aux travailleurs en terme d'organisation du travail.
- difficultés de remplacement des travailleurs absents car en formation (quand sous effectif). Pour pouvoir développer ce projet, il paraît donc ici important de sensibiliser les responsables de services et de s'assurer de leur adhésion au projet car la participation de travailleurs à cette formation pourrait avoir des conséquences sur l'organisation du travail.

## Sensibiliser les travailleurs

La mise en œuvre de la formation se heurte évidemment à la difficulté pour un travailleur de « dévoiler » son illettrisme et pour un délégué d'aborder un collègue de travail susceptible de se trouver dans cette situation. Le processus est donc très lent.

Les travailleurs en situation d'illettrisme ont été touchés par nos actions de sensibilisation au moyen de canaux divers :

- par le biais de tracts distribués au sein de l'entreprise ;
- par le biais des délégués syndicaux (bouche à oreille) ;
- par le biais de certains employeurs ;
- par un courrier adressé aux affiliés ;
- par une information jointe à la fiche de paie.

## **Des personnes en situation d'illettrisme qui ne sont pas entrées dans le projet financé par le secteur**

Plusieurs personnes se sont montrées intéressées par le projet et ont pris contact avec Lire et Écrire mais n'ont pas désiré entrer en formation ou n'ont pas pu. Certaines d'entre elles ont été réorientées également. Il s'agit de :

- une personne travaillant à mi-temps a souhaité se former sur son temps personnel, elle a été réorientée vers l'offre traditionnelle d'alphabétisation ;

- une personne s'est identifiée, elle est surdiplômée pour accéder à la formation ;
- deux personnes contactées par courrier via l'organisation syndicale à leur domicile et sous statut « demandeurs d'emploi » du secteur se sont présentées, elles ont orientées vers l'offre de cours d'alphabétisation traditionnelle ;
- une personne a voulu s'inscrire en formation, elle était dans les conditions. Par la suite, elle s'est désistée de peur de faire porter le travail à son équipe durant son absence pour venir en formation ;
- 2 candidats jardiniers d'une MR sont concernés, ils désiraient rentrer en formation mais l'employeur s'y est opposé pour des questions de remplacements des travailleurs en formation ;
- une personne a rejoint le temps d'une séance un groupe d'alphabétisation écrite destiné à des travailleurs sous article 60, comprenant notamment des techniciennes de surface, ce qui correspondait à la fonction de la dite candidate. Cependant elle n'a pas voulu poursuivre car elle n'y trouvait pas sa place, selon ses dires. Le groupe était en effet composé de personnes ayant entamé avant elle cette formation et se connaissant mutuellement car collègues. Elle s'est dite intéressée d'entamer une formation en septembre 2010 dans un autre groupe.

## LES ENTRÉES EN FORMATION

### Objectif général de la formation

La formation en alphabétisation intitulée « Clé » a comme objectif de permettre aux participants d'améliorer ou d'acquérir les outils du langage écrit, du langage oral et du calcul et par là d'augmenter leur autonomie, leur compréhension de leur environnement social et professionnel et leur positionnement par rapport à celui-ci.

Pouvoir (mieux) lire et écrire est une qualification indispensable en entreprise et dans la société en général, même si la lecture et l'écriture ne sont pas toujours nécessaires à l'exercice du métier en tant que tel, ces compétences facilitent le maintien à l'emploi ainsi que l'adaptation à un nouvel environnement professionnel.

Si une réelle maîtrise de l'écrit n'est pas forcément immédiatement nécessaire pour le poste de travail, celle-ci devient par contre incontournable, et dès lors objet de qualification, face aux mutations de l'organisation du travail: travail en équipe, recyclage, raccourcissement des lignes hiérarchiques, autonomie... ou face à l'introduction de nouvelles normes relatives à la qualité, à l'introduction de nouvelles technologies, de nouveaux critères de sécurité et d'hygiène.

Beaucoup d'entreprises rencontrent de réelles difficultés pour faire évoluer les compétences de leurs travailleurs faiblement qualifiés et particulièrement ceux en situation d'illettrisme. Dans ce contexte, une part des travailleurs se trouve menacée dans le maintien de leur emploi. Il n'existe pas à l'heure actuelle de dispositifs de remise à niveau pour ces travailleurs (si ce n'est la possibilité de suivre une formation en soirée, sur base individuelle et volontaire).

Pour être émancipatrice de changements technologiques, pour favoriser une adaptation à un environnement de plus en plus complexe, la formation doit permettre d'acquérir des compétences telles qu'analyser, observer, argumenter, écouter, négocier, mesurer, comparer, émettre de l'information et utiliser la formation reçue. Or apprendre à lire et écrire, acquérir l'écrit non pas ou non plus comme outil de marquage mais comme outil de conceptualisation, c'est travailler ces compétences d'observation, de comparaison, d'analyses, de résolution de problèmes...

L'acquisition de ces savoirs de base vise l'autonomie du travailleur et le transfert des acquis au-delà de la sphère de la formation en alphabétisation, elle permet de réhabiliter la confiance et l'estime de soi.

Pour atteindre ces objectifs, le projet de formation individuel et collectif se construit en début de période avec les participants en fonction du cadre de la formation (comme le nombre d'heures alloués à la formation), du projet de la personne (personnel et/ou professionnel), de son bagage de départ, de sa facilité ou non de se mettre en apprentissage.

## Objectifs spécifiques

La formation respecte la personne, son rythme, part de ses expériences et les met en relief de façon à identifier les atouts et s'en servir et les freins afin de les dépasser. Le travail collectif permet la mise en perspective des différentes réalités et la découverte des différents moyens utilisés par chacun pour avancer dans son parcours individuel. Ceci favorise le partage d'expériences et au-delà, le partage des savoirs et compétences déjà acquises et la manière de les utiliser.

## Caractéristiques initialement proposées pour la formation « Clé »

Dans le cadre de ce projet pilote, il était proposé de mettre en place 8 modules, répartis sur le territoire de la Région wallonne à partir de 5 inscriptions.

Le public cible étant les travailleurs du secteur des maisons de repos et de soins, de plus de 18 ans, n'ayant jamais été scolarisés ou ayant été « infra-scolarisés », que ce soit en Belgique ou à l'étranger. Par « infra-scolarisés », on entend scolarisés sans pour autant avoir acquis les socles de compétences du cycle de l'enseignement primaire (6-12 ans).

Une formation peut débuter dès qu'un nombre minimum d'inscriptions est atteint.

Le principe méthodologique veut qu'en début de formation, les formateurs prennent le temps de définir les objectifs des personnes afin de clairement identifier les apprentissages nécessaires qui vont les aider dans leur travail et/ou leur quotidien.

Le premier temps de formation est donc consacré :

- à l'identification des motifs d'entrée en formation ;
- à la définition d'un projet de formation ;
- à l'identification des freins et moteurs à la formation ;
- à la clarification des fondements du contrat de formation.

Une fois définis, ces points seront régulièrement évalués et réorientés le cas échéant.

Les démarches pédagogiques prônées sont de type auto-socio-construction. Face aux difficultés rencontrées, des solutions sont dans un premier temps cherchées individuellement. Elles sont ensuite confrontées les unes aux autres, analysées et reconstruites.

Pour les apprentissages, les méthodologies peuvent être variées et complémentaires, mais toujours basées sur :

- le sens : partir de ce que les travailleurs connaissent et comprennent et de vers où ils veulent aller ;
- la mise en contexte, la confrontation des représentations à l'environnement de travail ;
- le travail en groupe et en sous-groupes ;
- la multiplication des interactions ;
- la répartition équitable du temps de parole ;
- le relevé et l'évaluation systématique du travail accompli, de ses effets et de la manière dont ces effets ont été obtenus ;
- l'utilisation du français comme seule langue de communication ;
- la convivialité et le respect des personnes, du cadre et des engagements.

Les modalités de mise en œuvre de la formation sont les suivantes :

- formation en groupe - alternance de travail individuel, en sous-groupes et en grand groupe ;
- contenus d'apprentissages liés au vécu des personnes (professionnel et/ou privé), qui se construisent à partir du connu ;
- auto-socio-construction des savoirs : les solutions sont d'abord cherchées individuellement, puis confrontées à celles des autres pour construire ensemble les méthodes de résolution ;
- pédagogie du projet ;

- analyse systématique du travail accompli et de la manière dont les apprentissages ont été réalisés;
- évaluation du processus d'apprentissage en groupe régulièrement, tant au niveau du ressenti que des éléments observables ;
- évaluations individuelles avant la définition des objectifs et à chaque fin de session ;
- entretiens individuels permettant d'aborder des freins spécifiques à l'apprentissage, à la demande du stagiaire ou du formateur.

Plusieurs méthodes adaptées respectivement aux différents types d'apprentissage peuvent être employées :

- Pour le français oral : méthodes favorisant les mises en situation, la communication.
- Pour le français écrit : méthodes favorisant la recherche de sens, le travail d'autocorrection.
- Pour l'apprentissage des mathématiques, développement en lien avec le projet personnel.

De nombreux outils existent : diverses méthodes, ouvrages de référence adaptés aux adultes, exercices ou fichiers autocorrectifs, outils en lien avec le quotidien professionnel ou privé, dictionnaires, grammaire.

Pour lutter contre la fracture numérique, ancrer les apprentissages au sein de la réalité de la vie professionnelle et formative, les formateurs ont également recours à l'outil informatique, si nécessaire.

L'auto-évaluation est continue et fait partie intégrante du processus de formation, elle favorise l'autonomie de la personne et lui permet une réelle appropriation de son projet de formation. Les personnes apprenantes sont associées étroitement au processus d'évaluation. L'évaluation peut être collective et/ou individuelle.

L'évaluation a pour objectif de favoriser l'apprentissage. L'apprenant peut apprécier le chemin parcouru et celui restant à accomplir, c'est un facteur de motivation. Le moment d'évaluation favorise également un recul par rapport à la formation.

## Timing

La proposition de départ consistait à proposer **216 heures de formation** aux travailleurs du secteur qui étaient en situation d'illettrisme. Le projet initial prévoyait une répartition sur deux années scolaires de la formation : une première partie entre janvier et juin (120 heures) permettant de répondre aux prescrits du Congé éducation payé et une deuxième partie après les vacances scolaires d'été, de septembre en décembre (96 heures).

Ce découpage a été approuvé par la Commission paritaire dans le cadre du droit au congé éducation payé.

L'accès à la formation ne se base pas sur un diplôme mais sur un niveau de maîtrise des compétences de base ou non. Ceci se fait via un test de positionnement en début de formation.

## Les entrées en formation réalisées

Dans le secteur, finalement trois personnes sont entrées dans le dispositif de formation en alphabétisation en 2009. (Voir le fichier Excel pour les détails).

## Évaluation des entrées en formation

### 2 entrées au Hainaut occidental

---

Face à la difficulté de réunir 5 personnes pour former un groupe, et pour répondre à la demande de deux travailleurs, le front commun syndical du Comité de Pilotage de la Régionale de Lire et Écrire Hainaut Occidental a rédigé une demande à destination du Fonds social. Suite à ce courrier, les deux personnes demandeuses pourront intégrer un groupe alpha organisé par Lire et Écrire Hainaut occidental.

Les deux personnes ont donc intégré un groupe existant travaillant les compétences liées à la recherche d'emploi et à l'intégration d'une formation qualifiante.

Lors de l'évaluation, ce point d'ordre organisationnel a été relevé. Même si la formatrice se base sur les acquis des personnes et non du groupe, les personnes ont souligné que, le fait d'intégrer un groupe existant dont les autres membres ont 19 heures de formation et elles seulement 7, fait ressentir un décalage dans la progression. Les personnes ayant 19 heures de formation avancent, durant un temps, sans elles. Elles ont parfois le sentiment de « perdre » une partie de la formation et c'est une réalité que, durant leur absence, les autres avancent dans certains domaines.

Même si les personnes ont des demandes liées à la vie personnelle, travailler avec des personnes qui viennent d'une profession similaire aurait pu permettre plus d'échanges sur les demandes liées au métier. Il y aurait pu avoir partage d'expériences, ce qui a été peu le cas ici, les personnes n'ayant pas tout à fait les mêmes fonctions et mêmes besoins.

Permettre à ces personnes de se former durant leurs heures de travail est important. En effet, les 2 personnes présentes soulignent, que c'est une volonté qu'elles avaient depuis longtemps mais que hors des heures de travail, ce serait fort difficile. D'une part, en raison de la fatigue ou des obligations familiales mais aussi de problèmes organisationnels au travail. Il faut savoir qu'une des personnes avait un poste « volant », c'est-à-dire qu'elle n'a pas un horaire fixe. Elle travaille en fonction des besoins.

Il y a aussi le transport : une des personnes se déplace en bus et elle doit changer de bus pour rentrer chez elle. Ce serait plus difficile dans une formation en soirée ou le week-end.

La formatrice s'est aussi aperçue que les travailleuses n'étaient pas informées du fait que la formation était gratuite. De ce fait, quand nous avons proposé aux personnes de continuer la formation dans un autre cadre que les 120 h prévues, une des personnes a soulevé le fait qu'elle ne pourrait pas payer des cours.

En ce qui concerne le temps de formation, 120 h c'est très peu si on considère la masse et le désir d'apprendre, surtout pour des personnes débutantes.

En mathématiques, pas exemple, une personne n'avait pas acquis la notion de passage à la dizaine qui est importante pour effectuer toutes les opérations, comprendre le système métrique, etc. Ce genre de notion ne s'acquiert pas en une séance ou 2 séances.

Idem en ce qui concerne l'écriture : écrire un message au travail nécessite d'apprendre, par exemple, à écrire des noms de famille, des noms d'aliments, des noms de vêtements. Ensuite, il faut apprendre des notions de grammaire et de conjugaison afin de composer un message. Si la personne est débutante aussi en écriture, cela demande du temps.

Et avant même les apprentissages, il faut que les personnes puissent se sentir en confiance, osent s'exprimer, osent manifester leurs besoins, leurs attentes et, dans notre cas, intègrent un groupe existant.

Ce qui est aussi important, c'est que la personne se sente « libre » de faire une formation et qu'elle soit certaine de ne courir aucun risque vis à vis de son emploi.

Dans notre cas, les 2 personnes semblaient avoir de très bons contacts avec la direction ou le milieu du travail. Le directeur leur a proposé la formation, les collègues ont été coopérants dans le sens où ils ont fournis des matériaux de travail (ex : une liste de vêtement, copie d'une ou 2 pages du carnet interne de correspondance...). Mais malgré ces bons contacts, une des 2 personnes s'est sentie menacée à un moment. En effet, comme elle était « volante », durant les temps de formation, le patron a dû la remplacer. Voir une personne occuper ses heures de travail l'a inquiétée.

### **En termes d'acquis des personnes et du désir de renouveler l'expérience**

Une personne dit avoir progressé, elle se sent plus à l'aise lors d'un écrit. L'objectif d'utiliser et de noter dans le cahier de communication du travail est atteint même si elle doit encore travailler cette compétence. Elle se sent plus à l'aise. Elle aurait aimé continuer la formation qui est trop courte. C'est un regret pour elle de ne pas pouvoir continuer. Entrevoir que c'est possible et devoir arrêter est frustrant.

L'autre personne se sent inquiète pour son travail. Elle dit aussi que son niveau est très faible et qu'il y a des apprentissages à refaire depuis le début. Ces 2 raisons ensemble font qu'elle hésite à renouveler l'expérience même si elle dit avoir acquis des compétences nouvelles comme, par exemple, savoir compléter un mandat plus facilement.

## **1 entrée à Namur**

Suite aux différents courriers envoyés aux affiliés, une personne s'est identifiée et a souhaité, après un temps d'hésitation, entrer en formation en alphabétisation.

Comme au Hainaut occidental, la Régionale de Lire et Écrire Namur a demandé l'autorisation au fonds sectoriel de pouvoir intégrer cette personne individuellement dans un autre groupe, ce qui a été accepté.

La personne est entrée en formation dans le groupe « alpha travailleur » qui réunit des travailleuses issues du secteur du Nettoyage. Ce groupe est en formation également dans un dispositif qui combine temps de formation pendant le temps de travail, avec maintien du salaire et sans surcharge de travail.

D'après le responsable de projet, cette personne « cartonne ». Il s'agit d'un véritable déclic pour cette dame qui s'est montrée très motivée à suivre la formation, et qui au moment de la rédaction de ce rapport était toujours en formation. L'intégration dans un groupe d'autres personnes en apprentissage, travailleurs, comme elle, s'est faite avec succès.

## Freins et leviers des entrées en formation

Il est difficile pour une personne en situation d'illettrisme de faire le pas vers la formation, et quand les conditions et les motivations sont là, il reste encore les modalités pratiques qui peuvent entraver cette motivation. Certaines de ces modalités sont reprises ici, parce qu'elles ont à un moment ou un autre entravé la bonne réalisation du projet ou empêché une personne de s'inscrire dans un projet de formation.

### Le congé éducation payé

---

Grâce au CEP, le travailleur peut suivre une formation en alphabétisation et s'absenter du travail avec maintien de sa rémunération normale payée aux échéances habituelles. L'employeur bénéficie d'un remboursement forfaitaire par heure de congé-éducation payé prise par le travailleur.

LE CEP est un dispositif qui permet aux travailleurs à temps plein de pouvoir se libérer 120 heures par année scolaire.

Cependant :

- Pour s'alphabétiser, 120 heures c'est peu. Les apprenantes du HO auraient bien aimé poursuivre leur formation au-delà des 120 heures.
- Les contrats de travail ne permettent pas d'avoir accès à 120 heures. En effet, les temps partiels ont un droit proportionnel.

### Le remplacement du travailleur en formation

---

Plusieurs personnes se sont montrées intéressées de rentrer en formation mais n'ont pas pu le faire pour des questions de remplacement pendant leur absence. En effet, dans les MR MRS, souvent de petites structures, il est difficile de faire porter la charge de travail sur les collègues.

Nous avons eu le cas également où deux personnes de la même maison de repos étaient intéressées ce qui compliquait la libération à la même formation. Elles n'ont pas pu se former.

### Le soutien de la direction

---

Il a été démontré dans notre projet pilote que le soutien de la direction à la formation de personnes infra-scolarisées, est essentiel pour que le projet d'alphabétisation se déroule dans de bonnes conditions.

## Difficultés d'en parler

La mise en œuvre de la formation se heurte évidemment à la difficulté pour un travailleur de « dévoiler » son illettrisme et pour un délégué d'aborder un collègue de travail susceptible de se trouver dans cette situation. Le processus est donc très lent.

Comment amener le sujet en entreprise ? La maîtrise de l'écrit, du calcul n'est pas systématiquement nécessaire pour exercer sa fonction au sein de l'entreprise. Il est dès lors difficile d'identifier les éventuels besoins. Les travailleurs rencontrant des difficultés peuvent avoir suffisamment de ressources pour contourner leurs difficultés. Par ailleurs, le sujet étant tabou, on n'en parle pas au sein de l'entreprise, ni aux collègues et représentants des travailleurs, ni aux responsables de service et employeurs.

## La possibilité d'entrée individuelle plutôt que de constituer des groupes

Dans ce projet pilote, réunir 5 personnes au même endroit pour constituer un groupe avant toute formation a posé problèmes. Ceci a été contourné par la possibilité d'entrer en formation de manière individuelle, ce qui est tout à fait faisable au sein de structure comme Lire et Écrire qui accueille des milliers d'apprenants par an en Région wallonne, tout public confondu.

# CONCLUSIONS

Le projet pilote mené par Lire et Écrire dans le secteur des maisons de repos et des maisons de repos et de soins s'est créé dans une démarche plus globale qui visait, à partir d'un secteur d'activités, à développer un projet afin d'engranger une expérience pragmatique, dans le but de l'étendre à d'autres secteurs. L'objectif étant de prendre en compte l'illettrisme des travailleurs afin de faire reconnaître le droit à l'alphabétisation pour ce type de public également. Oui, s'alphabétiser c'est possible, à l'âge adulte, même en travaillant.

Dans ce projet pilote, nous sommes donc partis d'une démarche intuitive de l'illettrisme dans le secteur, sans connaître de demandes spécifiques d'entrées en formation de travailleurs en situation d'illettrisme.

Au cours des phases de sensibilisation, nous avons été confrontés à certains acteurs qui prétendaient ne pas être confrontés dans leur milieu de travail à l'illettrisme. D'autres, par contre, côtoyaient quotidiennement l'illettrisme dans leur entreprise, que ce soit des employeurs, des délégués syndicaux, des collègues de travail.

Il semble évident que la démarche qui se voulait intuitive au départ, ne connaissant pas l'ampleur de l'illettrisme dans le secteur des maisons de repos, s'est avérée justifiée en cours d'action parce que, oui, les travailleurs en situation d'illettrisme sont présents, dans ce secteur également, comme dans d'autres.

Mais si les travailleurs en situation d'illettrisme étaient présents, les demandes d'entrée en formation ne suivaient pas. Le rapport d'activités démontre pourtant le nombre d'actions de sensibilisation réalisées permettant de faciliter ces entrées en formation.

Certains facteurs ont été identifiés. Ils sont liés à des aspects organisationnels comme les deux plus importants :

- la durée de la formation, longue et pouvant nécessiter des remplacements de travailleurs, ce qui complique la tâche quand les travailleurs sont dans une PME, quand ils sont plusieurs à vouloir entrer en formation au sein d'une même équipe, etc.
- le dispositif du congé éducation payé compliqué qui ne permet pas une prise en compte équitable des travailleurs face au droit à la formation. Certains contrats de travail excluent d'office ce droit. De plus, la durée de la formation est forcément limitée à 120 heures par année scolaire et encore, pour un travailleur à temps plein.

D'autres facteurs identifiés dans les freins à l'entrée en formation sont liés à la peur de perdre son travail, à la crainte de stigmatisation des collègues, au souhait de ne pas dévoiler son illettrisme à son employeur. Et ces motifs pour ne pas entrer en formation sont tout aussi respectables que le souhait d'entrer en formation.

Alors comment évaluer ce projet pilote au regard des résultats si on les considère en termes d'entrées en formation ? Sommes-nous dans le cas de la montagne qui accouche d'une souris ?

En effet, les efforts et les moyens ont été nombreux dans le cadre de ce projet, .... Est-ce que l'évaluation doit se limiter aux trois entrées en formation actuelles ?

Nous pensons que les effets engrangés par ce projet vont au-delà des entrées en formation actuelles.

D'une part, et ce fut noté d'emblée, le processus est en cours... la sensibilisation permet de faire changer certaines pratiques et permettra peut-être, d'autres entrées en formation à un moment où certaines personnes seront prêtes pour le faire, où les conditions le permettront. Les dizaines de personnes rencontrées qui ont été sensibilisées seront peut-être un jour relais vers un processus d'alphabétisation.

Par rapport à cela, il semble important que le fonds social puisse permettre le financement des entrées individuelles qui se déclareront dans les années à venir, afin de ne pas perdre les acquis de ces périodes de sensibilisation.

D'autres parts, les séances de sensibilisation ont permis de mettre le focus sur cette problématique auprès de personnes qui sont en contact avec les travailleurs du secteur, indirectement ou non. Certaines personnes sensibilisées ont clairement montré des changements de pratiques, une adhésion à la lutte contre l'illettrisme et une mobilisation pour qu'au-delà de l'expérience pilote menée dans ce secteur, le droit à l'alphabétisation soit reconnu. Chaque personne sensibilisée pourra à un moment ou un autre, peut-être, permettre de lever le tabou sur cette question.

En conclusion, ***nous devons éviter à tout prix de tirer un trait sur la prise en compte des travailleurs en situation d'illettrisme sous prétexte du faible nombre d'entrées en formation.*** Et si le nombre d'entrées en formation est très limité, ceci n'est pas dû à la non existence de personnes en situation d'illettrisme.

## RAPPORT FINANCIER

Récapitulatif des dépenses de la subvention "MR MRS" Dépenses du 01/01/08 au 31/12/2008

Partenaires : Global										
	Brabant Wallon	Centre Mons B	Charleroi	Hainaut occidental	Liège Huy waremme	Luxembourg	Namur	Verviers	Wallonie	Global total
	MrMrs	MrMrs	MrMrs	MrMrs	MrMrs	MrMrs	MrMrs	MrMrs	MrMrs	MrMrs
<b>1. Frais de stagiaires</b>										
9001 Salaires	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
9002 Frais de déplacement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
9003 Nourriture et logement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
9004 Autres frais :	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Sous-total (A)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>2. Frais de personnel pédagogique</b>										
9101 Personnel interne salaire	5.251,78	12.468,47	13.061,82	16.017,31	11.579,89	10.589,79	6.280,63	9.555,25	2.988,16	87.793,09
9102 Pers. interne frais de déplacement	46,65	0,00	0,00	158,71	0,00	0,00	0,00	21,87	0,00	227,23
9103 Pers externe rémunération	0,00	114,93	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	114,93
9104 Personnel externe Frais de déplacement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
9200a Personnel interne Frais de mission Belgique	211,88	209,64	622,86	240,03	1.480,11	273,55	167,84	0,00	242,98	3.448,88
9200b Personnel externe Frais de mission Belgique	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
9300a Frais de personnel interne / Autres frais	25,32	36,59	78,00	99,17	0,00	125,99	0,00	0,00	19,20	384,27
9300b Frais de personnel externe / Autre frais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Sous-total (B)</b>	<b>5.535,62</b>	<b>12.829,63</b>	<b>13.762,68</b>	<b>16.515,22</b>	<b>13.060,00</b>	<b>10.989,33</b>	<b>6.448,47</b>	<b>9.577,13</b>	<b>3.250,34</b>	<b>91.968,40</b>
<b>3. Coûts Directs</b>										
9401 Coûts consommation/ Matériel non amortissable	0,00	166,09	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	166,09
9402 Coûts consommation/ Documentation et cours achetés	1,15	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,15
9403 Coûts consommation/ Matières consommables	408,15	0,00	0,00	24,23	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	432,38
9404 Coûts consommation/ Frais liés à l'expérience de travail	9,31	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	9,31
9405 Coûts de consommation/ Autres frais	0,00	3,54	0,00	78,02	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	81,56
9501 Equipement /Location de matériel	292,69	102,92	433,72	106,37	0,00	0,00	0,00	0,00	44,96	980,66
9502 Equipement Leasing et amortissement de matériel	23,86	248,45	0,00	174,07	0,00	85,17	0,00	0,00	67,17	598,72
9503 Equipement/Autres frais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Sous-total (C)</b>	<b>735,17</b>	<b>521,01</b>	<b>433,72</b>	<b>382,69</b>	<b>0,00</b>	<b>85,17</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>112,13</b>	<b>2.269,89</b>
<b>4. Coûts indirects</b>										
9601a Personnel interne administratif - Salaires	690,26	2.249,53	0,00	142,26	0,00	276,12	535,82	0,00	1.799,10	5.693,10
9601b Personnel externe administratif -Salaires	240,48	66,91	0,00	186,04	0,00	0,00	0,00	0,00	436,02	929,45
9601c Personnel d'entretien Rémunération	0,00	0,00	0,00	502,93	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	502,93
9601d Personnel interne administratif - Frais de déplacement	8,31	0,00	0,00	4,91	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	13,22
9601e Personnel externe administratif - Frais de déplacement	8,34	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8,34
9602 Personnel interne administratif Voyages - Missions	4,26	0,00	0,00	1,08	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,35
9603 Fournitures de bureau	16,43	130,55	0,00	25,59	0,00	13,78	101,74	0,00	144,43	432,52
9604 Publicité	38,51	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	38,51
9605 Documentation générale	0,00	149,41	0,00	0,00	0,00	0,00	24,20	0,00	425,59	599,19
9606 Poste Téléphone Internet	282,66	255,08	260,96	204,18	203,83	60,13	244,94	0,00	76,98	1.588,76
9607 Eau, gaz, électricité	92,34	116,71	438,15	225,79	0,00	58,42	0,00	0,00	0,00	931,41
9608 Taxes et assurances	103,39	74,55	148,32	242,31	0,00	0,28	0,00	0,00	86,15	655,00
9609 Matériel d'entretien	46,83	211,38	0,00	58,39	0,00	0,00	0,00	0,00	51,31	367,91
9610 Loyers	0,00	84,91	1.125,00	824,61	1.962,38	88,18	0,00	0,00	228,49	4.313,55
9611 Autres frais :	189,03	5,57	0,00	172,77	0,00	0,00	0,00	0,00	5,77	373,13
<b>Sous-total (D)</b>	<b>1.720,86</b>	<b>3.344,60</b>	<b>1.972,43</b>	<b>2.590,85</b>	<b>2.166,20</b>	<b>496,90</b>	<b>906,71</b>	<b>0,00</b>	<b>3.253,84</b>	<b>16.452,39</b>
<b>Total Général</b>	<b>7.991,65</b>	<b>16.695,23</b>	<b>16.168,83</b>	<b>19.488,76</b>	<b>15.226,20</b>	<b>11.571,40</b>	<b>7.355,17</b>	<b>9.577,13</b>	<b>6.616,31</b>	<b>110.690,68</b>

**Récapitulatif des dépenses de la subvention MR MRS Dépenses du 01/01/08 au 31/12/2008**

Partenaires : Global

1. Frais de stagiaires		MR MRS	Total
9001	Salaires	0,00	0,00
9002	Frais de déplacement	0,00	0,00
9003	Nourriture et logement	0,00	0,00
9004	Autres frais :	0,00	0,00
	<b>Sous-total (A)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
2. Frais de personnel pédagogique			
9101	Personnel interne salaire	87.793,09	87.793,09
9102	Pers. interne frais de déplacement	227,23	227,23
9103	Pers externe rémunération	114,93	114,93
9104	Personnel externe Frais de déplacement	0,00	0,00
9200a	Personnel interne Frais de mission Belgique	3.448,88	3.448,88
9200b	Personnel externe Frais de mission Belgique	0,00	0,00
9300a	Frais de personnel interne / Autres frais	384,27	384,27
9300b	Frais de personnel externe / Autre frais	0,00	0,00
	<b>Sous-total (B)</b>	<b>91.968,40</b>	<b>91.968,40</b>
3. Coûts Directs			
9401	Coûts consommation/ Matériel non amortissable	166,09	166,09
9402	Coûts consommation/ Documentation et cours achetés	1,15	1,15
9403	Coûts consommation/ Matières consommables	432,38	432,38
9404	Coûts consommation// Frais liés à l'expérience de travail	9,31	9,31
9405	Coûts de consommation/ Autres frais	81,56	81,56
9501	Equipement /Location de matériel	980,66	980,66
9502	Equipement Leasing et amortissement de matériel	598,72	598,72
9503	Equipement/Autres frais	0,00	0,00
	<b>Sous-total (C)</b>	<b>2.269,89</b>	<b>2.269,89</b>
4. Coûts indirects			
9601a	Personnel interne administratif - Salaires	5.693,10	5.693,10
9601b	Personnel externe administratif -Salaires	929,45	929,45
9601c	Personnel d'entretien Rémunération	502,93	502,93
9601d	Personnel interne administratif - Frais de déplacement	13,22	13,22
9601e	Personnel externe administratif - Frais de déplacement	8,34	8,34
9602	Personnel interne administratif Voyages - Missions	5,35	5,35
9603	Fournitures de bureau	432,52	432,52
9604	Publicité	38,51	38,51
9605	Documentation générale	599,19	599,19
9606	Poste Téléphone Internet	1.588,76	1.588,76
9607	Eau, gaz, électricité	931,41	931,41
9608	Taxes et assurances	655,00	655,00
9609	Matériel d'entretien	367,91	367,91
9610	Loyers	4.313,55	4.313,55
9611	Autres frais :	373,13	373,13
	<b>Sous-total (D)</b>	<b>16.452,39</b>	<b>16.452,39</b>
	<b>Total Général</b>	<b>110.690,68</b>	<b>110.690,68</b>

**Récapitulatif des dépenses de la subvention MR MRS Dépenses du 01/01/08 au 31/12/2008**

Partenaires : Brabant wallon

		MR MRS	Total
<b>1. Frais de stagiaires</b>			
9001	Salaires		0,00
9002	Frais de déplacement		0,00
9003	Nourriture et logement		0,00
9004	Autres frais :		0,00
	<b>Sous-total (A)</b>	0,00	0,00
<b>2. Frais de personnel pédagogique</b>			
9101	Personnel interne salaire	5.251,78	5.251,78
9102	Pers. interne frais de déplacement	46,65	46,65
9103	Pers externe rémunération		0,00
9104	Personnel externe Frais de déplacement		0,00
9200a	Personnel interne Frais de mission Belgique	211,88	211,88
9200b	Personnel externe Frais de mission Belgique		0,00
9300a	Frais de personnel interne / Autres frais	25,32	25,32
9300b	Frais de personnel externe / Autre frais		0,00
	<b>Sous-total (B)</b>	5.535,62	5.535,62
<b>3. Coûts Directs</b>			
9401	Coûts consommation/ Matériel non amortissable		0,00
9402	Coûts consommation/ Documentation et cours achetés	1,15	1,15
9403	Coûts consommation/ Matières consommables	408,15	408,15
9404	Coûts consommation// Frais liés à l'expérience de travail	9,31	9,31
9405	Coûts de consommation/ Autres frais		0,00
9501	Equipement /Location de matériel	292,69	292,69
9502	Equipement Leasing et amortissement de matériel	23,86	23,86
9503	Equipement/Autres frais		0,00
	<b>Sous-total (C)</b>	735,17	735,17
<b>4. Coûts indirects</b>			
9601a	Personnel interne administratif - Salaires	690,26	690,26
9601b	Personnel externe administratif -Salaires	240,48	240,48
9601c	Personnel d'entretien Rémunération		0,00
9601d	Personnel interne administratif - Frais de déplacement	8,31	8,31
9601e	Personnel externe administratif - Frais de déplacement	8,34	8,34
9602	Personnel interne administratif Voyages - Missions	4,26	4,26
9603	Fournitures de bureau	16,43	16,43
9604	Publicité	38,51	38,51
9605	Documentation générale		0,00
9606	Poste Téléphone Internet	282,66	282,66
9607	Eau, gaz, électricité	92,34	92,34
9608	Taxes et assurances	103,39	103,39
9609	Matériel d'entretien	46,83	46,83
9610	Loyers		0,00
9611	Autres frais :	189,03	189,03
	<b>Sous-total (D)</b>	1.720,86	1.720,86
<b>Total Général</b>		<b>7.991,65</b>	<b>7.991,65</b>

**Récapitulatif des dépenses de la subvention MR MRS Dépenses du 01/01/08 au 31/12/2008**

**Partenaires : Centre Mons Borinage**

<b>1. Frais de stagiaires</b>		<b>MR MRS</b>	<b>Total</b>
9001	Salaires		0,00
9002	Frais de déplacement		0,00
9003	Nourriture et logement		0,00
9004	Autres frais :		0,00
	<b>Sous-total (A)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>2. Frais de personnel pédagogique</b>			
9101	Personnel interne salaire	12.468,47	12.468,47
9102	Pers. interne frais de déplacement		0,00
9103	Pers externe rémunération	114,93	114,93
9104	Personnel externe Frais de déplacement		0,00
9200a	Personnel interne Frais de mission Belgique	209,64	209,64
9200b	Personnel externe Frais de mission Belgique		0,00
9300a	Frais de personnel interne / Autres frais	36,59	36,59
9300b	Frais de personnel externe / Autre frais		0,00
	<b>Sous-total (B)</b>	<b>12.829,63</b>	<b>12.829,63</b>
<b>3. Coûts Directs</b>			
9401	Coûts consommation/ Matériel non amortissable	166,09	166,09
9402	Coûts consommation/ Documentation et cours achetés		0,00
9403	Coûts consommation/ Matières consommables		0,00
9404	Coûts consommation// Frais liés à l'expérience de travail		0,00
9405	Coûts de consommation/ Autres frais	3,54	3,54
9501	Équipement /Location de matériel	102,92	102,92
9502	Équipement Leasing et amortissement de matériel	248,45	248,45
9503	Équipement/Autres frais		0,00
	<b>Sous-total (C)</b>	<b>521,01</b>	<b>521,01</b>
<b>4. Coûts indirects</b>			
9601a	Personnel interne administratif - Salaires	2.249,53	2.249,53
9601b	Personnel externe administratif -Salaires	66,91	66,91
9601c	Personnel d'entretien Rémunération		0,00
9601d	Personnel interne administratif - Frais de déplacement		0,00
9601e	Personnel externe administratif - Frais de déplacement		0,00
9602	Personnel interne administratif Voyages - Missions		0,00
9603	Fournitures de bureau	130,55	130,55
9604	Publicité		0,00
9605	Documentation générale	149,41	149,41
9606	Poste Téléphone Internet	255,08	255,08
9607	Eau, gaz, électricité	116,71	116,71
9608	Taxes et assurances	74,55	74,55
9609	Matériel d'entretien	211,38	211,38
9610	Loyers	84,91 €	84,91
9611	Autres frais :	5,57	5,57
	<b>Sous-total (D)</b>	<b>3.344,60</b>	<b>3.344,60</b>
	<b>Total Général</b>	<b>16.695,23</b>	<b>16.695,23</b>

**Récapitulatif des dépenses de la subvention MR MRS Dépenses du 01/01/08 au 31/12/2008**

Partenaires : Charleroi Sud Hainaut

1. Frais de stagiaires		MR MRS	Total
9001	Salaires		0,00
9002	Frais de déplacement		0,00
9003	Nourriture et logement		0,00
9004	Autres frais :		0,00
	<b>Sous-total (A)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
2. Frais de personnel pédagogique			
9101	Personnel interne salaire	13.061,82	13.061,82
9102	Pers. interne frais de déplacement		0,00
9103	Pers externe rémunération		0,00
9104	Personnel externe Frais de déplacement		0,00
9200a	Personnel interne Frais de mission Belgique	622,86	622,86
9200b	Personnel externe Frais de mission Belgique		0,00
9300a	Frais de personnel interne / Autres frais	78,00 €	78,00
9300b	Frais de personnel externe / Autre frais		
	<b>Sous-total (B)</b>	<b>13.762,68</b>	<b>13.762,68</b>
3. Coûts Directs			
9401	Coûts consommation/ Matériel non amortissable		0,00
9402	Coûts consommation/ Documentation et cours achetés		0,00
9403	Coûts consommation/ Matières consommables		0,00
9404	Coûts consommation// Frais liés à l'expérience de travail		0,00
9405	Coûts de consommation/ Autres frais		0,00
9501	Equipement /Location de matériel	433,72	433,72
9502	Equipement Leasing et amortissement de matériel		0,00
9503	Equipement/Autres frais		0,00
	<b>Sous-total (C)</b>	<b>433,72</b>	<b>433,72</b>
4. Coûts indirects			
9601a	Personnel interne administratif - Salaires		0,00
9601b	Personnel externe administratif -Salaires		0,00
9601c	Personnel d'entretien Rémunération		0,00
9601d	Personnel interne administratif - Frais de déplacement		0,00
9601e	Personnel externe administratif - Frais de déplacement		0,00
9602	Personnel interne administratif Voyages - Missions		0,00
9603	Fournitures de bureau		0,00
9604	Publicité		0,00
9605	Documentation générale		0,00
9606	Poste Téléphone Internet	260,96	260,96
9607	Eau, gaz, électricité	438,15	438,15
9608	Taxes et assurances	148,32	148,32
9609	Matériel d'entretien		0,00
9610	Loyers	1.125,00	1.125,00
9611	Autres frais :		0,00
	<b>Sous-total (D)</b>	<b>1.972,43</b>	<b>1.972,43</b>
<b>Total Général</b>		<b>16.168,83</b>	<b>16.168,83</b>

**Récapitulatif des dépenses de la subvention MR MRS Dépenses du 01/01/08 au 31/12/2008**

Partenaires : Hainaut occidental

1. Frais de stagiaires		MR MRS	Total
9001	Salaires		0,00
9002	Frais de déplacement		0,00
9003	Nourriture et logement		0,00
9004	Autres frais :		0,00
	<b>Sous-total (A)</b>	0,00	<b>0,00</b>
2. Frais de personnel pédagogique			
9101	Personnel interne salaire	16.017,31	16.017,31
9102	Pers. interne frais de déplacement	158,71	158,71
9103	Pers externe rémunération		0,00
9104	Personnel externe Frais de déplacement		0,00
9200a	Personnel interne Frais de mission Belgique	240,03	240,03
9200b	Personnel externe Frais de mission Belgique		0,00
9300a	Frais de personnel interne / Autres frais	99,17	99,17
9300b	Frais de personnel externe / Autre frais		0,00
	<b>Sous-total (B)</b>	<b>16.515,22</b>	<b>16.515,22</b>
3. Coûts Directs			
9401	Coûts consommation/ Matériel non amortissable		0,00
9402	Coûts consommation/ Documentation et cours achetés		0,00
9403	Coûts consommation/ Matières consommables	24,23	24,23
9404	Coûts consommation// Frais liés à l'expérience de travail		0,00
9405	Coûts de consommation/ Autres frais	78,02	78,02
9501	Équipement /Location de matériel	106,37	106,37
9502	Équipement Leasing et amortissement de matériel	174,07	174,07
9503	Équipement/Autres frais		0,00
	<b>Sous-total (C)</b>	<b>382,69</b>	<b>382,69</b>
4. Coûts indirects			
9601a	Personnel interne administratif - Salaires	142,26	142,26
9601b	Personnel externe administratif -Salaires	186,04	186,04
9601c	Personnel d'entretien Rémunération	502,93	502,93
9601d	Personnel interne administratif - Frais de déplacement	4,91	4,91
9601e	Personnel externe administratif - Frais de déplacement		0,00
9602	Personnel interne administratif Voyages - Missions	1,08	1,08
9603	Fournitures de bureau	25,59	25,59
9604	Publicité		0,00
9605	Documentation générale		0,00
9606	Poste Téléphone Internet	204,18	204,18
9607	Eau, gaz, électricité	225,79	225,79
9608	Taxes et assurances	242,31	242,31
9609	Matériel d'entretien	58,39	58,39
9610	Loyers	824,61	824,61
9611	Autres frais :	172,77	172,77
	<b>Sous-total (D)</b>	<b>2.590,85</b>	<b>2.590,85</b>
<b>Total Général</b>		<b>19.488,76</b>	<b>19.488,76</b>

**Récapitulatif des dépenses de la subvention MR MRS Dépenses du 01/01/08 au 31/12/2008**

Partenaires : Liège huy Waremme

<b>1. Frais de stagiaires</b>		<b>MR MRS</b>	<b>Total</b>
9001	Salaires		0,00
9002	Frais de déplacement		0,00
9003	Nourriture et logement		0,00
9004	Autres frais :		0,00
	<b>Sous-total (A)</b>	0,00	0,00
<b>2. Frais de personnel pédagogique</b>			
9101	Personnel interne salaire	11.579,89	11.579,89
9102	Pers. interne frais de déplacement		0,00
9103	Pers externe rémunération		0,00
9104	Personnel externe Frais de déplacement		0,00
9200a	Personnel interne Frais de mission Belgique	1.480,11	1.480,11
9200b	Personnel externe Frais de mission Belgique		0,00
9300a	Frais de personnel interne / Autres frais		0,00
9300b	Frais de personnel externe / Autre frais		0,00
	<b>Sous-total (B)</b>	13.060,00	13.060,00
<b>3. Coûts Directs</b>			
9401	Coûts consommation/ Matériel non amortissable		0,00
9402	Coûts consommation/ Documentation et cours achetés		0,00
9403	Coûts consommation/ Matières consommables		0,00
9404	Coûts consommation// Frais liés à l'expérience de travail		0,00
9405	Coûts de consommation/ Autres frais		0,00
9501	Equipement /Location de matériel		0,00
9502	Equipement Leasing et amortissement de matériel		0,00
9503	Equipement/Autres frais		0,00
	<b>Sous-total (C)</b>	0,00	0,00
<b>4. Coûts indirects</b>			
9601a	Personnel interne administratif - Salaires		0,00
9601b	Personnel externe administratif -Salaires		0,00
9601c	Personnel d'entretien Rémunération		0,00
9601d	Personnel interne administratif - Frais de déplacement		0,00
9601e	Personnel externe administratif - Frais de déplacement		0,00
9602	Personnel interne administratif Voyages - Missions		0,00
9603	Fournitures de bureau		0,00
9604	Publicité		0,00
9605	Documentation générale		0,00
9606	Poste Téléphone Internet	203,83	203,83
9607	Eau, gaz, électricité		0,00
9608	Taxes et assurances		0,00
9609	Matériel d'entretien		0,00
9610	Loyers	1.962,38	1.962,38
9611	Autres frais :		0,00
	<b>Sous-total (D)</b>	2.166,20	2.166,20
<b>Total Général</b>		<b>15.226,20</b>	<b>15.226,20</b>

**Récapitulatif des dépenses de la subvention MR MRS Dépenses du 01/01/08 au 31/12/2008**

Partenaires : Luxembourg

1. Frais de stagiaires		MR MRS	Total
9001	Salaires		0,00
9002	Frais de déplacement		0,00
9003	Nourriture et logement		0,00
9004	Autres frais :		0,00
	<b>Sous-total (A)</b>	0,00	0,00
2. Frais de personnel pédagogique			
9101	Personnel interne salaire	10.589,79	10.589,79
9102	Pers. interne frais de déplacement		0,00
9103	Pers externe rémunération		0,00
9104	Personnel externe Frais de déplacement		0,00
9200a	Personnel interne Frais de mission Belgique	273,55	273,55
9200b	Personnel externe Frais de mission Belgique		0,00
9300a	Frais de personnel interne / Autres frais	125,99	125,99
9300b	Frais de personnel externe / Autre frais		0,00
	<b>Sous-total (B)</b>	10.989,33	10.989,33
3. Coûts Directs			
9401	Coûts consommation/ Matériel non amortissable		0,00
9402	Coûts consommation/ Documentation et cours achetés		0,00
9403	Coûts consommation/ Matières consommables		0,00
9404	Coûts consommation// Frais liés à l'expérience de travail		0,00
9405	Coûts de consommation/ Autres frais		0,00
9501	Equipement /Location de matériel		0,00
9502	Equipement Leasing et amortissement de matériel	85,17	85,17
9503	Equipement/Autres frais		0,00
	<b>Sous-total (C)</b>	85,17	85,17
4. Coûts indirects			
9601a	Personnel interne administratif - Salaires	276,12	276,12
9601b	Personnel externe administratif -Salaires		0,00
9601c	Personnel d'entretien Rémunération		0,00
9601d	Personnel interne administratif - Frais de déplacement		0,00
9601e	Personnel externe administratif - Frais de déplacement		0,00
9602	Personnel interne administratif Voyages - Missions		0,00
9603	Fournitures de bureau	13,78	13,78
9604	Publicité		0,00
9605	Documentation générale		0,00
9606	Poste Téléphone Internet	60,13	60,13
9607	Eau, gaz, électricité	58,42	58,42
9608	Taxes et assurances	0,28	0,28
9609	Matériel d'entretien		0,00
9610	Loyers	88,18	88,18
9611	Autres frais :		0,00
	<b>Sous-total (D)</b>	496,90	496,90
<b>Total Général</b>		<b>11.571,40</b>	<b>11.571,40</b>

**Récapitulatif des dépenses de la subvention MR MRS Dépenses du 01/01/08 au  
31/12/2008**

**Partenaires : Namur**

<b>1. Frais de stagiaires</b>		<b>MR MRS</b>	<b>Total</b>
9001	Salaires		0,00
9002	Frais de déplacement		0,00
9003	Nourriture et logement		0,00
9004	Autres frais :		0,00
	<b>Sous-total (A)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>2. Frais de personnel pédagogique</b>			
9101	Personnel interne salaire	6.280,63	
9102	Pers. interne frais de déplacement		
9103	Pers externe rémunération		
9104	Personnel externe Frais de déplacement		
9200a	Personnel interne Frais de mission Belgique	167,84	
9200b	Personnel externe Frais de mission Belgique		
9300a	Frais de personnel interne / Autres frais		
9300b	Frais de personnel externe / Autre frais		
	<b>Sous-total (B)</b>	<b>6.448,47</b>	<b>6.448,47</b>
<b>3. Coûts Directs</b>			
9401	Coûts consommation/ Matériel non amortissable		0,00
9402	Coûts consommation/ Documentation et cours achetés		0,00
9403	Coûts consommation/ Matières consommables		0,00
9404	Coûts consommation// Frais liés à l'expérience de travail		0,00
9405	Coûts de consommation/ Autres frais		0,00
9501	Equipement /Location de matériel		0,00
9502	Equipement Leasing et amortissement de matériel		0,00
9503	Equipement/Autres frais		0,00
	<b>Sous-total (C)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>4. Coûts indirects</b>			
9601a	Personnel interne administratif - Salaires	535,82	535,82
9601b	Personnel externe administratif -Salaires		0,00
9601c	Personnel d'entretien Rémunération		0,00
9601d	Personnel interne administratif - Frais de déplacement		0,00
9601e	Personnel externe administratif - Frais de déplacement		0,00
9602	Personnel interne administratif Voyages - Missions		0,00
9603	Fournitures de bureau	101,74	101,74
9604	Publicité		0,00
9605	Documentation générale	24,20	24,20
9606	Poste Téléphone Internet	244,94	244,94
9607	Eau, gaz, électricité		0,00
9608	Taxes et assurances		0,00
9609	Matériel d'entretien		0,00
9610	Loyers		0,00
9611	Autres frais :		0,00
	<b>Sous-total (D)</b>	<b>906,71</b>	<b>906,71</b>
	<b>Total Général</b>	<b>7.355,17</b>	<b>7.355,17</b>

**Récapitulatif des dépenses de la subvention MR MRS Dépenses du 01/01/08 au 31/12/2008**

**Partenaires : Verviers**

<b>1. Frais de stagiaires</b>		<b>MR MRS</b>	<b>Total</b>
9001	Salaires		0,00
9002	Frais de déplacement		0,00
9003	Nourriture et logement		0,00
9004	Autres frais :		0,00
	<b>Sous-total (A)</b>	0,00	0,00
<b>2. Frais de personnel pédagogique</b>			
9101	Personnel interne salaire	9.555,25	9.555,25
9102	Pers. interne frais de déplacement	21,87	21,87
9103	Pers externe rémunération		0,00
9104	Personnel externe Frais de déplacement		0,00
9200a	Personnel interne Frais de mission Belgique		0,00
9200b	Personnel externe Frais de mission Belgique		0,00
9300a	Frais de personnel interne / Autres frais		0,00
9300b	Frais de personnel externe / Autre frais		0,00
	<b>Sous-total (B)</b>	9.577,13	9.577,13
<b>3. Coûts Directs</b>			
9401	Coûts consommation/ Matériel non amortissable		0,00
9402	Coûts consommation/ Documentation et cours achetés		0,00
9403	Coûts consommation/ Matières consommables		0,00
9404	Coûts consommation// Frais liés à l'expérience de travail		0,00
9405	Coûts de consommation/ Autres frais		0,00
9501	Equipement /Location de matériel		0,00
9502	Equipement Leasing et amortissement de matériel		0,00
9503	Equipement/Autres frais		0,00
	<b>Sous-total (C)</b>	0,00	0,00
<b>4. Coûts indirects</b>			
9601a	Personnel interne administratif - Salaires		0,00
9601b	Personnel externe administratif -Salaires		0,00
9601c	Personnel d'entretien Rémunération		0,00
9601d	Personnel interne administratif - Frais de déplacement		0,00
9601e	Personnel externe administratif - Frais de déplacement		0,00
9602	Personnel interne administratif Voyages - Missions		0,00
9603	Fournitures de bureau		0,00
9604	Publicité		0,00
9605	Documentation générale		0,00
9606	Poste Téléphone Internet		0,00
9607	Eau, gaz, électricité		0,00
9608	Taxes et assurances		0,00
9609	Matériel d'entretien		0,00
9610	Loyers		0,00
9611	Autres frais :		0,00
	<b>Sous-total (D)</b>	0,00	0,00
	<b>Total Général</b>	<b>9.577,13</b>	<b>9.577,13</b>

**Récapitulatif des dépenses de la subvention MR MRS Dépenses du 01/01/08 au 31/12/2008**

Partenaires : Lire et Écrire Wallonie

1. <u>Frais de stagiaires</u>		MR MRS	Total
9001	Salaires		0,00
9002	Frais de déplacement		0,00
9003	Nourriture et logement		0,00
9004	Autres frais :		0,00
	<b>Sous-total (A)</b>	0,00	0,00
2. <u>Frais de personnel pédagogique</u>			
9101	Personnel interne salaire	2.988,16	2.988,16
9102	Pers. interne frais de déplacement		0,00
9103	Pers externe rémunération		0,00
9104	Personnel externe Frais de déplacement		0,00
9200a	Personnel interne Frais de mission Belgique	242,98	242,98
9200b	Personnel externe Frais de mission Belgique		0,00
9300a	Frais de personnel interne / Autres frais	19,20	19,20
9300b	Frais de personnel externe / Autre frais		0,00
	<b>Sous-total (B)</b>	3.250,34	3.250,34
3. <u>Coûts Directs</u>			
9401	Coûts consommation/ Matériel non amortissable		0,00
9402	Coûts consommation/ Documentation et cours achetés		0,00
9403	Coûts consommation/ Matières consommables		0,00
9404	Coûts consommation// Frais liés à l'expérience de travail		0,00
9405	Coûts de consommation/ Autres frais		0,00
9501	Équipement /Location de matériel	44,96	44,96
9502	Équipement Leasing et amortissement de matériel	67,17	67,17
9503	Équipement/Autres frais		0,00
	<b>Sous-total (C)</b>	112,13	112,13
4. <u>Coûts indirects</u>			
9601a	Personnel interne administratif - Salaires	1.799,10	1.799,10
9601b	Personnel externe administratif -Salaires	436,02	436,02
9601c	Personnel d'entretien Rémunération		0,00
9601d	Personnel interne administratif - Frais de déplacement		0,00
9601e	Personnel externe administratif - Frais de déplacement		0,00
9602	Personnel interne administratif Voyages - Missions		0,00
9603	Fournitures de bureau	144,43	144,43
9604	Publicité		0,00
9605	Documentation générale	425,59	425,59
9606	Poste Téléphone Internet	76,98	76,98
9607	Eau, gaz, électricité		0,00
9608	Taxes et assurances	86,15	86,15
9609	Matériel d'entretien	51,31	51,31
9610	Loyers	228,49	228,49
9611	Autres frais :	5,77	5,77
	<b>Sous-total (D)</b>	3.253,84	3.253,84
<b>Total Général</b>		<b>6.616,31</b>	<b>6.616,31</b>

**Récapitulatif des dépenses de la subvention MR MRS Dépenses du 01/01/10 au 23/03/2010**

**Partenaires : Lire et Écrire Wallonie / 2ième partie de l'évaluation**

1. <u>Frais de stagiaires</u>		MR MRS	Total
9001	Salaires		0,00
9002	Frais de déplacement		0,00
9003	Nourriture et logement		0,00
9004	Autres frais :		0,00
	<b>Sous-total (A)</b>	0,00	0,00
2. <u>Frais de personnel pédagogique</u>		MR MRS	Total
9101	Personnel interne salaire	2.614,50	2.614,50
9102	Pers. interne frais de déplacement		0,00
9103	Pers externe rémunération		0,00
9104	Personnel externe Frais de déplacement		0,00
9200a	Personnel interne Frais de mission Belgique		0,00
9200b	Personnel externe Frais de mission Belgique		0,00
9300a	Frais de personnel interne / Autres frais		0,00
9300b	Frais de personnel externe / Autre frais		0,00
	<b>Sous-total (B)</b>	2.614,50	2.614,50
3. <u>Coûts Directs</u>		MR MRS	Total
9401	Coûts consommation/ Matériel non amortissable		0,00
9402	Coûts consommation/ Documentation et cours achetés		0,00
9403	Coûts consommation/ Matières consommables		0,00
9404	Coûts consommation// Frais liés à l'expérience de travail		0,00
9405	Coûts de consommation/ Autres frais		0,00
9501	Équipement /Location de matériel		0,00
9502	Équipement Leasing et amortissement de matériel		0,00
9503	Équipement/Autres frais		0,00
	<b>Sous-total (C)</b>	0,00	0,00
4. <u>Coûts indirects</u>		MR MRS	Total
9601a	Personnel interne administratif - Salaires		0,00
9601b	Personnel externe administratif -Salaires		0,00
9601c	Personnel d'entretien Rémunération		0,00
9601d	Personnel interne administratif - Frais de déplacement		0,00
9601e	Personnel externe administratif - Frais de déplacement		0,00
9602	Personnel interne administratif Voyages - Missions		0,00
9603	Fournitures de bureau		0,00
9604	Publicité		0,00
9605	Documentation générale		0,00
9606	Poste Téléphone Internet		0,00
9607	Eau, gaz, électricité		0,00
9608	Taxes et assurances		0,00
9609	Matériel d'entretien		0,00
9610	Loyers		0,00
9611	Autres frais :		0,00
	<b>Sous-total (D)</b>	0,00	0,00
<b>Total Général</b>		<b>2.614,50</b>	<b>2.614,50</b>

