

JOURNAL DE L'ALPHA N°214

LA FORÊT  
DES IDÉES

N'intègrez  
pas le maître  
la langue  
française

3<sup>e</sup> TRIMESTRE 2019

PÉRIODIQUE TRIMESTRIEL

N° D'AGRÉATION : P201024

BUREAU DE DÉPÔT : BRUXELLES X

LIRE ET ÉCRIRE COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

RUE CHARLES VI, 12 - 1210 BRUXELLES



# La forêt des idées

Actes du Forum  
de l'alpha



Le **JOURNAL DE L'ALPHA** est le périodique de Lire et Écrire.

Créée en 1983 par les mouvements ouvriers, Lire et Écrire agit au quotidien, en Fédération Wallonie-Bruxelles, pour :

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

Le Journal de l'alpha a pour objectif de produire et de diffuser réflexions, débats et pratiques de terrain sur des thèmes pédagogiques et politiques liés à l'alphabétisation des adultes.

**RÉDACTION** Lire et Écrire Communauté française asbl

Rue Charles VI, 12 - 1210 Bruxelles - tél. 02 502 72 01

journal.alpha@lire-et-ecrire.be - www.lire-et-ecrire.be/journal.alpha

**SECRÉTAIRE DE RÉDACTION** Aurélie LEROY

**COMITÉ DE RÉDACTION** Aurélie AUDEMAR, Justine DUCHESNE, Daniel FLINKER, Sylvie-Anne GOFFINET, Cécilia LOCMANT

**COMITÉ DE LECTURE** Catherine BASTYNS, Frédérique LEMAÎTRE, Véronique MARISSAL, Christian PIRLET

**ÉDITRICE RESPONSABLE** Sylvie PINCHART

**ABONNEMENTS** Belgique : 30 € - Étranger : 40 € (frais de port compris)

**COMMANDE AU NUMÉRO** Belgique : 10 € - Étranger : 12 € (frais de port compris)

À verser à Lire et Écrire asbl - IBAN : BE59 0011 6266 4026 - BIC : GEBABEBB

**DÉPÔT LÉGAL** : D/2019/10901/04

Les textes publiés par le Journal de l'alpha n'engagent que leurs auteurs.

Les auteurs du Journal de l'alpha ont la liberté de décider si la nouvelle orthographe est ou non appliquée, en tout ou en partie, à leur texte. Ils sont libres également d'adopter ou non, en tout ou en partie, l'écriture inclusive.

# Sommaire

## **EDITO**

**Le forum de l'alpha, un espace pour penser et construire l'alphabétisation de demain** 7

Sylvie PINCHART, directrice  
Lire et Ecrire Communauté française

**Préambule à la lecture de ce numéro spécial « forêt des idées »** 10

Cécilia LOCMANT  
Lire et Ecrire Communauté française

**Un brainstorming version XXL autour de l'alpha** 12

Cécilia LOCMANT  
Lire et Ecrire Communauté française

**Atelier 1** 33

*Comment on apprend ? Qu'est-ce qu'on apprend ?  
Comment on forme ?*

Cécile BULENS  
Lire et Ecrire Communauté française  
Isabelle CHASSE  
Lire et Ecrire Bruxelles

**Atelier 2** 57

*Les aspects organisationnels : quelles formations proposer ?*

Aurélie LEROY  
Lire et Ecrire Communauté française

**Atelier 3** 76

*Qui arrive en formation et comment ? Qui n'arrive pas et pourquoi ?*

Aurélie LEROY  
Lire et Ecrire Communauté française

**Atelier 4** 92

*Faire valoir ses droits et lutter contre les discriminations*

Bénédicte MENGEOT  
Lire et Ecrire Centre-Mons-Borinage  
Vanessa DEOM  
Lire et Ecrire Luxembourg

## Atelier 5

116

*Apprendre, mais encore ! Comment mieux répondre aux différents besoins ou demandes des apprenants hors apprentissages ?*

Louise CULOT

Lire et Ecrire Communauté française

## Conclusions

133

*Redonner sens à l'action d'alphabétisation : vers de nouveaux possibles ?*

Aurélié LEROY

Lire et Ecrire Communauté française



EDITO

# Le forum de l'alpha, un espace pour penser et construire l'alphabétisation de demain

Ce numéro du *Journal de l'alpha* est dédié au forum de l'alpha, la « forêt des idées », une invitation aux travailleurs, volontaires et apprenants à échanger sur l'alphabétisation en Fédération Wallonie-Bruxelles. A l'origine de ce projet, le désir de se donner de l'air, de sortir d'un sentiment de plus en plus persistant d'être étriqués, non pris en considération dans ce qui fait notre engagement dans l'alphabétisation. Il y a nos indignations pour les conditions de vie de plus en plus difficiles des apprenants – migrants et non-migrants –, nos allergies bureaucratiques face aux apprenants qui veulent entrer en alpha mais n'ont pas le bon statut et ceux qui ont le bon statut administratif mais ne veulent pas s'alphabétiser, des inquiétudes sur la pérennité du financement des associations et sur le respect de leur autonomie d'action, une complexité administrative qui détourne les énergies de l'action première, des équipes - volontaires ou salariées - qui requestionnent le sens de l'action, certaines même en souffrance dans leur travail...

Nous, les directions des régionales et des coordinations de Lire et Ecrire, étions alors en 2017, et deux ans plus tard, ces constats sont confirmés à la fois par l'actualité politique<sup>1</sup> et par les résultats de l'enquête menée par Spiral en Fédération Wallonie-Bruxelles<sup>2</sup>. De l'inquiétude à la sinistrose, c'est un pas que nous ne souhaitons pas franchir ! C'est peut-être là une particularité de

---

1 Plus spécifiquement, la réforme des Aides à la Promotion de l'Emploi (APE) et des politiques d'insertion socioprofessionnelle en Région wallonne.

2 Voir : Perrine VANMEERBEEK, *Élaboration d'un référentiel, d'outils et d'indicateurs d'évaluation en alphabétisation des adultes*, Spiral, Université de Liège, 2018. En ligne : <https://orbi.uliege.be/handle/2268/220782>

l'action associative et d'un mouvement d'éducation permanente : se donner des espaces de liberté pour faire le point sur le sens et les modalités de notre action aujourd'hui afin de construire l'alphabétisation de demain. C'est l'idée qu'en se décalant un peu de sa réalité quotidienne, en échangeant avec d'autres, on se donne à chacun et collectivement des ressources pour aller plus loin ou mieux dans l'action. C'est la conviction que chacun est acteur, porteur d'un point de vue qui lui est propre et qu'au travers de l'échange (y compris dans la confrontation des idées), nous aurons une vision plus riche et plus juste. Dans la forêt des idées, nous avons invité les apprenants et les travailleurs de toutes fonctions, de toutes associations d'alphabétisation. Nous avons laissé à l'orée du bois d'autres acteurs importants : les mouvements ouvriers porteurs de Lire et Ecrire, les partenaires impliqués dans la prise en compte des personnes analphabètes dans toutes les sphères de la vie sociale, les femmes et les hommes politiques et des administrations qui portent avec conviction l'action d'alphabétisation...

Voilà donc « l'idée » qui a germé en 2017... Il ne « restait plus qu'à » la mettre en œuvre ! Entre enthousiasme partagé et consternation (*nous n'avions donc pas déjà assez de boulot pour se lancer en plus dans cette aventure bien hasardeuse ?*), une équipe s'y est attelée avec créativité, professionnalisme et détermination. Je les en remercie. Dans sa contribution, Cécilia Locmant décrit l'ensemble du processus. Autant le dire tout de suite : nous n'avons pas atteint notre objectif en termes de participation large des associations du secteur... et c'est une déception ! Les hypothèses d'explication sont multiples... une équation avec de nombreuses inconnues. Sur base de mon expérience dans le projet, je retiendrai que nous avons sous-estimé les freins « de position ». Entrer dans le processus tel que nous l'avions conçu impliquait préalablement d'accepter de se départir quelque peu de « sa position habituelle » (de « direction ou de cadre contrôlant », de « formateur omniscient », d'« apprenant qui n'a rien à dire », de « professionnel compétent », de « gros opérateur ou de petit opérateur »,...), de se mettre à l'écoute et de prendre le risque de dire en dépit des relations hiérarchiques, institutionnelles, pédagogiques... En amont et pendant le projet, le cadre de confiance minimal à cette prise de parole autonome n'a pas toujours été là. Dans cette publication, nous ne nous attardons pas sur ce qui aurait pu être,

nous nous attachons plutôt à rendre compte de la richesse des échanges... et ce n'est pas une déception !

De nombreuses pistes pour améliorer et/ou renforcer l'alphabétisation ont émergé des ateliers, de l'accueil et l'accès à la formation à l'après-formation, en passant par la lutte contre les discriminations et en balayant les aspects matériels, pédagogiques, d'accompagnement, administratifs,... Il y a une forte convergence entre participants sur la nécessité d'une approche multi-dimensionnelle de l'alphabétisation, ancrée dans les réalités des apprenants et de leurs lieux de vie. Il y a aussi de nombreux constats partagés sur les effets délétères des politiques d'activation. Une deuxième convergence forte porte sur l'importance de la prise en compte de l'analphabétisme et de l'illettrisme dans l'ensemble de la vie sociale. Cette prise en compte *ne se limite pas* au droit effectif à l'alphabétisation mais bien à l'exigence de l'exercice de l'ensemble des droits économiques, culturels, politiques, sociaux,...

C'était notre engagement de départ, formaliser les contenus au travers d'un travail de retranscription et de rédaction de synthèses. Des choix ont donc dû être opérés et parmi les lignes de conduite définies pour la réalisation de ce numéro, deux principales : être au plus juste (ne pas éluder les débats et les critiques mais aussi donner une juste place à ce qui rassemble) ; publier des contenus susceptibles d'intéresser un public plus large que les plus de 500 participants à la forêt des idées. C'est Aurélie Leroy qui a piloté ce travail et, propose une analyse transversale et contextualisée de l'ensemble des contenus. Elle étrenne ainsi son nouveau rôle de secrétaire de rédaction du *Journal de l'alpha*, qu'elle partagera désormais avec Sylvie-Anne Goffinet.

Nous souhaitons que ce *Journal de l'alpha*, avec les constats, pistes de travail et alternatives des différents ateliers puisse servir de support à la réflexion dans les équipes, d'outil pour ouvrir de nouveaux dialogues avec les partenaires, de prétexte à tenter de nouvelles actions. Mais ceci est une autre histoire... à laquelle nous nous attellerons demain !

Sylvie PINCHART, directrice  
Lire et Ecrire Communauté française

# Préambule à la lecture de ce numéro spécial «forêt des idées»

Contrairement à la formule qui vous est généralement proposée - un Journal de l'alpha thématique composé de différents articles -, ce numéro a la particularité d'être entièrement consacré au forum «la forêt des idées» et d'être élaboré essentiellement à partir des échanges de ces rencontres. Excepté un long article introductif sur le pourquoi et le comment de ce forum, vous serez plongé pendant plus d'une centaine de pages au cœur des débats tenus durant ces rencontres et spécialement ceux de la troisième journée<sup>1</sup>. Les échanges des deux premières journées, scénarisés sous forme de vidéos, ont été diffusés au lancement des ateliers de la troisième journée pour permettre aux participants de s'appropriier ou de se réapproprier leurs contenus. Le lien vers le contenu des différentes vidéos est spécifié dans le texte afin de les rendre accessibles. Ces ateliers, au nombre de cinq, se sont organisés de la manière suivante : le matin des rencontres où apprenants et travailleurs se retrouvaient entre pairs et l'après-midi des rencontres mixtes pour croiser les regards... Dans un souci d'homogénéiser et de faciliter la lecture, nous utilisons les vocables d'apprenants (et non de stagiaires) et de travailleurs (désignant par-là, les salariés et bénévoles).

Les synthèses des ateliers que vous trouvez dans ce numéro reflètent fidèlement d'une part, les constats évoqués lors des deux premières journées et d'autre part, les propositions et pistes d'actions construites par les apprenants et travailleurs lors de la dernière journée. Nous n'avons rien éludé, enjolivé, ou censuré. La seule liberté éditoriale que nous avons prise est de

---

<sup>1</sup> Les contenus des ateliers des deux premières journées ont fait l'objet de synthèses écrites, accessibles sur le lien suivant : [www.lire-et-ecrire.be/foret-comptes-rendus](http://www.lire-et-ecrire.be/foret-comptes-rendus). C'est à partir de ces synthèses que nous avons réalisé les vidéos qui ont introduit les ateliers de la troisième journée.

les mettre dans un rapport conforme à la réalité. Nous avons introduit, à cet effet, quelques rectificatifs sous la forme de notes de fin de texte. De la même manière, nous avons ajouté des notes de fin de texte «pour aller plus loin» en renvoyant vers différentes publications ou articles du Journal de l'alpha dans le but d'informer les lecteurs que certaines propositions émises par les participants (notamment concernant le code de la nationalité, la sensibilisation des relais, les formations concomitantes, etc.) sont des pratiques qui existent déjà sur le terrain. Sans présumer bien sûr du souhait des participants de les voir se renforcer, ou d'en faire des alternatives prioritaires. La dernière partie de ce Journal de l'alpha sera plus analytique puisqu'elle se propose, à partir de tous ces contenus, de tirer des conclusions transversales de ce cycle de rencontres : ses grandes tendances, ses nuances, ses questionnements, ses surprises...

**Cécilia LOCMANT**

Lire et Ecrire Communauté française

# Un brainstorming version XXL autour de l'alpha

Créer au sein de notre secteur un espace d'échange pour réfléchir sur le sens de notre action aujourd'hui, « nos fondamentaux », et penser à demain dans une perspective créatrice « d'alternatives » ; telle était la gageure de ce forum. Une aventure menée de 2017 à 2019, via un processus participatif de trois journées qui a réuni travailleurs, bénévoles et apprenants. Retour sur sa genèse et ses différents moments forts.

Par Cécilia LOCMANT

## Qu'est-ce qui nous a donné l'idée de ce projet ?

La forêt des idées, cette grosse machine qui a rassemblé à trois reprises des centaines de personnes du secteur de l'alpha autour d'un décor fait d'arbres en 3D et de vidéos promotionnelles n'est pas née du désir mégalomane de Lire et Ecrire... Non, au départ, aucune dérive de ce type, mais notre volonté d'offrir des espaces d'expression et de mobilisation à un secteur, mis à mal par une série de décisions politiques inquiétantes. D'une part, les mesures d'activation se font de plus en plus pressantes. Elles imposent au secteur «de faire vite» et aux apprenants d'apprendre «sous la contrainte», avec pour les deux parties des contrôles accrus, des obligations de résultats, et l'imposition de quotas d'heures de formation. Ensuite, une montée en puissance des politiques régionales d'accueil des primo-arrivants s'opère, privilégiant le français langue étrangère au profit de l'alpha et aboutissant à une perte de visibilité de notre modèle, mais aussi à une relégation des acteurs du secteur et de la reconnaissance des spécialités à l'alpha.



Vu cette conjoncture, il nous semblait primordial de créer une dynamique de rencontre entre professionnels, bénévoles et personnes en situation d'illettrisme pour se «rebooster», pour identifier des ressources et alternatives face à ces contraintes de plus en plus pesantes qui questionnent nos

principes d'action. Les échéances électorales toutes proches et l'annonce d'une conférence interministérielle très attendue<sup>1</sup> nous poussaient également à « agir » pour être en capacité de fournir des éléments d'analyse, et d'alternative. L'idée était comme le résumait la directrice de Lire et Ecrire Communauté française, Sylvie Pinchart, lors du lancement de ce forum le 14 décembre 2017, « *de sortir, de se décaler un peu de sa réalité de travail quotidienne, pour se donner à chacun, mais aussi collectivement, de l'oxygène pour aller plus loin...* ».



## Ce que le forum doit être et ce qu'il ne doit pas être

Dès le 26 juin 2017, date de la validation du projet par les régionales de Lire et Ecrire, nous disposions d'un mandat clair pour lancer le chantier. Parmi les balises définies, nous avons opté pour la formule du « forum » (et non des assises) pour en signifier l'ouverture, avec différentes portes d'entrée,

<sup>1</sup> La Conférence interministérielle sur l'alphabétisation ne s'est jamais réunie sous cette législature. Les recommandations ou propositions émises par le Comité de pilotage de l'alphabétisation de nature à soutenir et développer l'action de terrain, n'ont donc pas trouvé d'écho politique. Pour rappel, la dite conférence a été instituée dans la cadre de l'Accord de coopération relatif au développement de politiques concertées en matière d'alphabétisation des adultes, conclu en 2005 entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire de la Région de Bruxelles-Capitale.

et celle d'un « ancrage », celui de « l'alphabétisation populaire » (et non de l'alphabétisation linguistique et fonctionnelle) pour placer le forum dans le cadre des visées émancipatrices et du changement social. Et ceci, pour situer notre pratique, mais sans intention d'écarter les associations qui ne seraient pas nécessairement en adéquation avec cette vision.

La première difficulté qui s'est posée a été de faire cohabiter la réalité de nos capacités organisationnelles (et de celles des associations du secteur) avec une méthodologie participative, ancrée dans les terrains d'action et permettant de dégager des points de convergence/divergence significatifs.

Ces trois journées de forum d'alpha populaire ne devraient pas être l'aboutissement d'un processus systématisé de consultation mais le début d'un processus de réflexion et de concertation. De ce fait, le document de travail final qui ressortirait de ces journées serait un objet que l'ensemble des participants pourraient par la suite s'approprier et travailler à leur manière ; même si un certain nombre des propositions et alternatives qu'il contiendrait sont censées être utilisées dans le cadre de l'enjeu stratégique que constitue cette fameuse conférence interministérielle prévue en 2018 (et qui finalement n'a pas eu lieu). Il ne s'agit pas dans ce projet, comme le précisera clairement Sylvie Pinchart, lors de ce même discours d'introduction, « *de se mettre tous d'accord sur tout dans un cahier de revendications ou un plan d'action...* »

Dernier point décidé par les instances, ce forum se déroulerait en trois journées. La première rassemblerait les travailleurs, c'est-à-dire les salariés et bénévoles du secteur associatif de l'alphabétisation, et la seconde les apprenants. La troisième serait, elle, l'occasion de croiser les regards et les points de vue des deux parties.

## Le pilotage

A ce stade, nous pouvions définir un mode opérationnel plus précis et tenter de prendre le pouls de ce secteur en mal d'être. « Il n'y avait plus qu'à.... »

Un groupe de travail baptisé : « Comité de Pilotage Opérationnel Forum » (CPOF) a été créé avec comme tâches la préparation des différentes journées de rencontres et la rédaction des synthèses finales. Coordiné par Lire et

Ecrire Communauté française et composé de représentants de chaque régionale, ce groupe d'une dizaine de personnes (composé majoritairement de personnes qui ont une bonne connaissance du réseau associatif et de leur régionale) devint en quelque sorte le chef opérateur de ce vaste projet.

Dès sa première réunion, ce comité de pilotage a fixé les responsabilités de chacune des parties et établi huit indicateurs d'évaluation qui nous permettront d'objectiver le travail accompli au fur et à mesure de l'avancée du projet. (Voir encadré)

### Huit critères pour évaluer notre action

- 1 30% des associations hors Lire et Ecrire sont présentes.
- 2 Nous atteignons 300 participants à chacune des journées.
- 3 Des représentants de toutes les fonctions (accueillants, formateurs, sensibilisateurs, coordinateurs, administratifs, directions, etc.) sont présents.
- 4 Nous identifions des ressources et alternatives face aux contraintes.
- 5 Nous identifions les tensions et points de divergence et précisons les débats à poursuivre.
- 6 Nous définissons des propositions et des pistes d'action au niveau régional, de la Fédération Wallonie-Bruxelles (suites en termes de processus de réflexion et de concertation).
- 7 Nous disposons, pour Lire et Ecrire, de nouvelles pistes d'action en termes de formation de formateurs, de sensibilisation, et pour améliorer les services offerts aux associations.
- 8 Nous disposons d'éléments pour une vision globale de l'alpha et de la qualité en alpha, tant du point de vue des travailleurs que des apprenants.

Une de ses premières tâches a été de préparer les ateliers de la première journée, en définissant leur thématique et un mode d'animation qui puisse être transférable, adaptable à la deuxième journée, qui elle, rassemblera des apprenants. Après quelques séances de travail au sein du comité de pilotage, nous dégagions sept thématiques à travailler dans des ateliers

rassemblant une trentaine de personnes. Les thématiques suivantes ont été choisies : *A quoi ça sert de savoir lire et écrire ? ; Comment lutter contre les discriminations liées à l'illettrisme ? ; Comment on forme ou on apprend en alpha ? ; L'après formation ; Pourquoi s'engager ou se former en alpha ? ; Qu'est-ce qu'un bon accueil ?*

En parallèle, le Comité de pilotage a dû aussi « vendre le concept » et convaincre tant à l'interne qu'à l'externe que ce grand remue-méninges serait utile et « utilisé » in fine. Dès les premières rencontres, beaucoup de questions sont apparues et ont traduit le scepticisme ambiant d'une partie des travailleurs à voir ces réflexions aboutir et mener à des changements. Pour mettre toutes les chances de notre côté, nous décidions de concevoir un design plus pro que nos sempiternelles post-it et flip charts.

La question que nous devons « conceptualiser » était la suivante : Comment rassembler les idées de l'ensemble des protagonistes de l'alpha ? Nous décidions de reprendre la trame d'une animation visant la « construction » d'arbres telle que nous l'avions déjà expérimentée dans le Réseau des apprenants<sup>2</sup> et ensuite lors du Printemps de l'alpha<sup>3</sup> en 2017 à Tournai. De l'arbre à la forêt, il n'y avait qu'un pas. Comme nous poursuivions l'objectif de faire remonter ces idées, nous avons pensé dénommer l'évènement « La forêt des idées<sup>4</sup> » que l'on pourrait décliner au travers de toutes nos activités. Au-delà de la communication - web, invitation, logo, etc. - qui serait travaillée sur ce thème, nous imaginions également le décor et la scénographie des 3 journées selon cette même symbolique. Etant donné qu'il y aurait pour chacune des

---

2 Le Réseau des apprenants est un projet réunissant des groupes d'apprenants et qui développe des actions afin de faire entendre leur voix sur des questions de société, de sensibiliser à la problématique de l'illettrisme et porter publiquement le droit d'apprendre à lire et à écrire. Il est composé de groupes issus de différentes régionales de Lire et Écrire qui développent leurs projets propres et se réunissent périodiquement pour partager leur travail.

3 Le Printemps de l'alpha est un évènement organisé par Lire et Ecrire Communauté française rassemblant annuellement apprenants et formateurs de l'alphabetisation de la Fédération Wallonie-Bruxelles autour d'ateliers thématiques.

4 La forêt des idées est aussi un clin d'œil à la « Cité des Pratiques », organisée par l'Agence (française) Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme en septembre 2017 à Lyon. Cet évènement avait pour objectifs de faire connaître les bonnes pratiques de prévention et de lutte contre l'illettrisme, de promouvoir les solutions et d'amplifier la mobilisation. Voir la vidéo en ligne : [www.anlci.gouv.fr/ANLCl-TV/La-Cite-des-Pratiques-13-septembre-2017-Lyon-Le-debat](http://www.anlci.gouv.fr/ANLCl-TV/La-Cite-des-Pratiques-13-septembre-2017-Lyon-Le-debat)



L'éco

pour les besoins  
apprenants

omie -  
menc-fator



l'annonce

journées, différents ateliers programmés, nous décidions que chacun des ateliers serait à l'effigie d'un arbre particulier - sapin, cactus, cocotier, peuplier, etc. A la clé, pour chaque atelier, la construction d'un arbre géant qui exprimerait nos valeurs (sous forme de racines), nos difficultés (sous forme d'outils tels que des haches et des scies), nos actions (sous forme de branches) et nos propositions pour l'avenir ou utopies (sous forme de fruits). Travailleurs et apprenants pourraient ainsi rassembler leurs arbres pour construire la forêt des idées pour l'alphabétisation de demain !

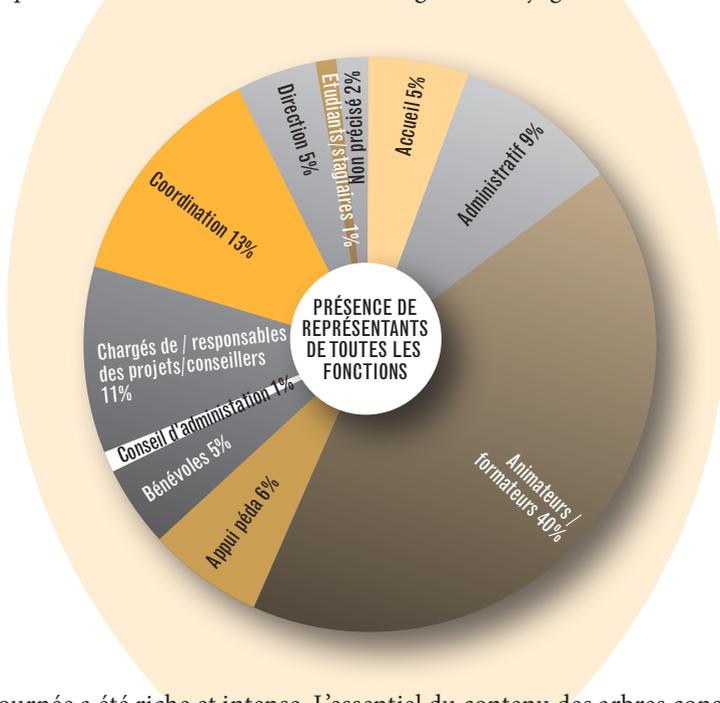
Pour clore ce programme composé d'arbres et de fruits, nous imaginions un dernier dispositif «de lâcher prise» autour d'un oiseau géant et d'un nid rempli d'œufs. Chaque œuf contiendrait de petits papiers en forme de plumes sur les questions taboues, commentaires ou remarques formulées par les participants loin des regards de leurs collègues ou de leur hiérarchie. (Voir encadré 2 pp. 28-30) Les invitations à la première journée programmée le 14 décembre à La Marlagne pouvaient être lancées.

## Episode 1 : dans les bois de La Marlagne

Dès la phase préparatoire du lancement des inscriptions menée au sein du comité de pilotage, la difficulté de mobiliser les acteurs du réseau a été identifiée par les différentes régionales de Lire et Ecrire. Le manque de moyens des associations, leur petite taille, l'impossibilité pour elles de mobiliser du personnel pour des événements extérieurs constituaient un vrai frein à leur participation. De la même manière et pour les mêmes raisons, nous avons écarté la possibilité de préparer les participants en amont en leur demandant de réfléchir aux thématiques.

Le 14 décembre arriva et le jour dit, 215 personnes étaient au rendez-vous, un peu moins donc que notre objectif de départ. Néanmoins, nous avons pu compter sur une représentation assez large des différentes fonctions (voir graphique page suivante), ce qui était pour nous le gage d'une pluralité de points de vue et, nous l'espérons, d'une diversité de propositions et d'alternatives ; chacun pouvant se positionner comme acteur et auteur de changement à son niveau. Cependant, notre plus grande déception concernait la faible représentativité des associations du secteur (nous avons fixé

30% minimum dans un de nos indicateurs d'évaluation, nous avons atteint à peine 10%, soit 25 associations au total). Les craintes déjà exprimées au lancement du processus se confirmaient puisque de nombreuses petites associations n'avaient pas pu participer à l'évènement en invoquant auprès des membres du comité de pilotage l'impossibilité de dégager du personnel pour une journée de travail à l'externe. Autre frein qui pouvait expliquer ce manque de mobilisation : le lieu, La Marlagne, étant jugé très excentré.



La journée a été riche et intense. L'essentiel du contenu des arbres construits par les participants sera détaillé dans la suite de ce Journal de l'alpha. Pour libérer les esprits et terminer sur une note plus légère, 4 comédiens de la ligue d'improvisation<sup>5</sup>, qui avaient suivi le travail de la journée, nous renvoyèrent en miroir, sous forme de sketches décalés, les grands moments de ce processus d'éducation permanente éparpillé dans le dédale de la Marlagne.

<sup>5</sup> La Ligue d'improvisation regroupe des comédiens professionnels, passionnés d'improvisation théâtrale. Voir : <https://ligueimpro.be/>

Parmi les premiers constats du Comité de pilotage mais aussi des participants, un des enjeux de la journée, «apporter des éléments d’alternatives pour l’avenir du secteur et le droit à une alphabétisation de qualité pour tous»; n’avait aussi été atteint qu’en partie. De nombreuses discussions ont porté sur les constats actuels et les freins; le secteur étant soumis à de très fortes tensions. Alors que les politiques de subventionnement privilégient la rentabilité, la catégorisation et le contrôle, les publics accueillis en formation sont très fragilisés, de plus en plus en rupture avec les institutions, et ont



besoin de temps et de modèles porteurs de sens. Un autre constat que nous avons pu dégager est la difficulté pour bon nombre de participants de se positionner eux-mêmes comme acteurs de changement, préférant déléguer à d’autres la tâche d’agir, de mettre en musique, de faire quelque chose de tout cela, reflétant ainsi un fort sentiment d’impuissance... Le gros travail de synthèse (analyse des ateliers) qui sera rédigé par Lire et Ecrire et communiqué aux participants dans le courant du 1<sup>er</sup> semestre 2018 le confirmera.

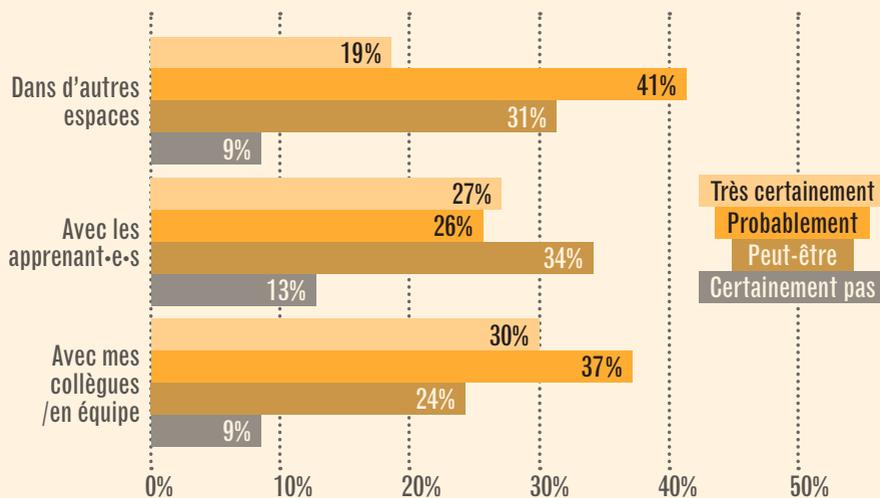
La photographie de cette première journée ne serait pas complète si on omettait de se pencher sur un autre témoignage, plus spontané, plus émotionnel, celui de la vidéo «La forêt des idées: Episode 1» réalisée tout au long de la journée du 14 décembre et mise en ligne sur le site de Lire et Ecrire. Cette vidéo offre en images un autre éclairage de l’expérience vécue et des impressions des participants sur cet événement<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Lien vers cette vidéo : [www.lire-et-ecrire.be/Video-Forum-de-l-alpha-La-foret-des-idees-Episode-1](http://www.lire-et-ecrire.be/Video-Forum-de-l-alpha-La-foret-des-idees-Episode-1)



L'optimisme qui se dégage des interviews vient contrebalancer le spleen exprimé par certains et conforter un élément essentiel pour nous et qui se retrouve dans l'évaluation statistique menée auprès de l'ensemble des participants : leur envie de poursuivre la réflexion...

### EN GÉNÉRAL, CETTE JOURNÉE M'A DONNÉ ENVIE DE POURSUIVRE LA RÉFLEXION



## Episode 2 : dans la jungle urbaine

Pour tenter de résoudre le problème de mobilisation rencontré lors de la première journée, nous décidons d'organiser la deuxième rencontre (et nous ferons de même pour la troisième), non pas dans les bois de Wépion, mais dans un endroit plus accessible, à deux pas de la gare du Nord de Bruxelles dans les locaux de la Haute Ecole Galilée. Nous utilisons aussi la vidéo réalisée le 14 décembre comme support de sensibilisation et de communication pour inviter les formateurs à rejoindre le processus avec les groupes d'apprenants.

Le 3 mai, 241 apprenants (351 s'y étaient inscrits) issus de Lire et Ecrire et de 13 associations d'alpha s'y retrouvaient. Le travail s'est organisé selon le même schéma et les mêmes thématiques d'ateliers. Deux ateliers font le buzz : « A quoi ça sert de savoir lire et à écrire ? » et « Comment lutter contre les discriminations liées à l'illettrisme ? ». Des thématiques qui parlent plus directement aux apprenants car en prise directe avec les difficultés qu'ils rencontrent au quotidien. Comme lors de la première journée, un spectacle d'impro a clôturé la journée et une vidéo a été tournée pour recueillir les avis et impressions des participants...<sup>7</sup>

A l'issue de cette journée, nous avons envoyé, comme nous l'avons fait lors de l'édition précédente des formulaires d'évaluation aux apprenants. Nous avons obtenu un haut taux de réponses (65%) et une très bonne appréciation de cette rencontre. Le taux de satisfaction globale (8, 6 sur 10) s'est avéré plus élevé que pour la première journée des salariés et bénévoles (7, 4 sur 10). Mais de la même manière, les indicateurs d'évaluation 1 et 2 n'ont pas été atteints : à savoir 30% des associations extérieures à Lire et Ecrire présentes (elles ne représentaient que 6%) et le critère du nombre de participants, il devait atteindre 300, ils n'ont été que de 251.

Si l'on se penche sur des éléments plus qualitatifs des évaluations des apprenants (le meilleur moment, le moins bon, suggestions, etc.), nous constatons que beaucoup d'entre eux se disent très satisfaits d'avoir pu participer à un tel évènement (pour certains, il s'agit d'une première fois), d'échanger, de

---

<sup>7</sup> La vidéo est téléchargeable à l'adresse : [www.lire-et-ecrire.be/Video-Forum-de-l-alpha-La-foret-des-idees-Episode-II](http://www.lire-et-ecrire.be/Video-Forum-de-l-alpha-La-foret-des-idees-Episode-II)



Quelles formations proposez-vous ?  
Réseaux professionnels

**SALLE 351**  
Etagage 3

Qui arrive en formation  
et comment ?  
Qui arrive en formation et comment ?

**SALLE 302**  
Etagage 3

Qui arrive en formation  
et comment ?  
Qui arrive en formation et comment ?



Etagage 3

Qui arrive en formation  
et comment ?  
Qui arrive en formation et comment ?

**SALLE 125**  
Etagage 1

Qui arrive en formation  
et comment ?  
Qui arrive en formation et comment ?

**SALLE 126**  
Etagage 1

se rencontrer, d'être écoutés. Les apprenants disent avoir « tout aimé » dans les différents moments de la journée. Deux éléments à améliorer qui apparaissent néanmoins dans les commentaires des participants concernent la taille trop importante des ateliers (parfois les participants n'ont pas rejoint l'atelier où ils s'étaient inscrits car ils éprouvaient pas mal de craintes à quitter les apprenants connus, ce qui bouscule un peu l'organisation...) et le manque de temps pour prendre connaissance dans les échanges des autres ateliers.

### Episode 3 : dans la clairière pour croiser et confronter les contenus

Pour préparer cette troisième journée, le Comité de pilotage a dû s'attaquer à un important travail d'analyse des contenus. Beaucoup de choses se sont dites lors des deux premières journées. Il s'agit de savoir quelles choses et en quoi ces contenus peuvent être « croisés » et « confrontés » en gardant comme exigence de ne pas lisser le discours mais bien d'en rendre compte dans toutes ses nuances et sa complexité. Les membres du comité de pilotage ont donc pris connaissance des synthèses des 7 ateliers du 14 décembre et en ont dégagé les éléments suivants : nœuds, tensions, points de débat, propositions. Le même travail s'est ensuite fait pour les ateliers de la journée du 3 mai. C'est sur base de l'ensemble de ces contenus (synthésisés, catégorisés, reformulés) que nous avons pu préparer la troisième journée... Entretemps, il a été nécessaire d'illustrer les problématiques listées, les exemples sur lesquels s'appuyer, les mots des participants pour ne pas en perdre la richesse, la chair.



Vu la transversalité de certaines problématiques, nous avons abandonné l'idée de retravailler sur base des anciennes thématiques. De 7 ateliers, on passera à 5 avec les intitulés suivants : 1. Aspects pédagogiques : qu'est-ce qu'on apprend ? Comment on apprend ? Comment on forme ? 2. Quelles

formations proposer? (aspects organisationnels) 3. Qui arrive en formation et comment? Qui n'arrive pas en formation? 4. Faire valoir ses droits et lutter contre les discriminations 5. Comment mieux répondre aux différents besoins ou demandes des apprenants hors apprentissages?

Autre question à débattre: est-on en capacité de mener tout ce travail à terme pour le 22 janvier 2019, date fixée pour cette troisième journée? Le Comité de pilotage décida de relever le défi car postposer cette troisième journée revenait à la mettre gravement en danger; les personnes et les contenus s'éloignant peu à peu du terrain et des mémoires. Ses membres ont écrit



la synthèse de chaque nouvelle thématique sous la forme d'un scénario. L'idée a été que chaque texte soit «joué» par un duo d'acteurs (l'un représentant les apprenants, l'autre les travailleurs) et filmé pour donner un compte-rendu plus accessible et dynamique. Le résultat consisterait en une vidéo de 3 à 5 minutes. Chacune d'entre elles serait alors projetée au démarrage des ateliers du 22 janvier pour permettre aux participants de se plonger ou de se replonger dans les contenus des deux premières journées.

Nous contactâmes deux acteurs de la ligue d'impro qui avaient déjà participé à la forêt des idées et nous collaborâmes avec l'asbl «Banlieues» pour filmer ces capsules.

Comme nos arbres en 3D n'avaient pas résisté aux manipulations des participants à l'issue des deux premières journées, nous les avons recréés sous forme de décor qui ont été placés derrière nos acteurs. Parallèlement, le groupe avança sur des modalités pratiques de la journée telles que l'animation (en atelier de pairs le matin et mixtes l'après-midi), la rencontre préparatoire avec les animateurs, le nombre de participants à inviter (150 apprenants et 150 salariés /bénévoles).

Le jour dit, les apprenants ont répondu présents, mais nous avons accusé une baisse assez sensible quant à la participation des travailleurs (ils n'étaient

plus que 94). Nous étions environ 215. En ce qui concerne la représentativité du secteur, elle n'a jamais été aussi basse puisqu'elle n'atteindra que 4%. Quant à notre troisième critère d'évaluation (soit la représentativité des différentes fonctions), il est apparu aussi en chute libre.

Quels constats plus positifs tirer de cette troisième journée sur base des évaluations reçues? Un taux de satisfaction global (travailleurs et apprenants) tournant autour des 8, 4/10 et une appréciation généralement positive des différents moments de la journée. Par rapport aux éléments plus qualitatifs concernant notamment l'animation de la journée et recueillis à travers les évaluations des animateurs ou des travailleurs, nous constatons que le dispositif mis en place n'a pas toujours permis aux apprenants de s'appropriier les contenus ou de comprendre la teneur des échanges. Il est exact que certains contenus, et notamment les capsules vidéo n'ont pas été compris par ceux qui maîtrisaient peu le français ou qui n'avaient pas participé à la 2<sup>ème</sup> journée. Sans préparation de ces groupes et vu le temps écoulé entre les deux journées (mai 2018 – janvier 2019) pour ceux qui avaient participé à la deuxième journée, cet écueil était difficile à combler (pour nous, organisateurs du processus). Nous avons aussi pu constater, dans certains ateliers mixtes (travailleurs – apprenants) de l'après-midi, une réelle difficulté des travailleurs à entendre ce que les apprenants exprimaient.



Lors de la réunion finale d'évaluation au sein du Comité de pilotage, ses membres, s'ils se sont dits satisfaits de la dynamique de travail collective créée au sein du groupe, ont éprouvé au fil du temps... un certain sentiment de solitude. Il leur manquait un relai et un soutien au sein de leur régionale pour faire de cet événement un projet réellement investi. Tous n'ont pas eu le même avis sur la question et ont mis en avant d'autres raisons à cette difficulté de mobiliser leur équipe ou leur réseau, ils ont invoqué essentiellement des



facteurs externes (déjà cités plus haut). Il appartient donc à chaque régionale de Lire et Ecrire d'approfondir, si elle le désire, les raisons de ce rendez-vous en partie manqué avec son réseau.

## Et la suite ?

A l'heure actuelle, ce qui a été décidé, c'est de rassembler et éditer les contenus des échanges des 3 journées dans ce Journal de l'alpha. Avec cette publication, nous clôturons la phase « communautaire » du projet. L'étape suivante devrait être organisée au niveau des régionales de Lire et Ecrire, notamment avec leurs partenaires. Le souhait exprimé par la plupart des membres du Comité de pilotage est d'ailleurs de s'emparer de ce matériau dans les mois à venir. Lire et Ecrire Bruxelles a d'ores et déjà pris un engagement, celui de s'emparer des résultats de la forêt des idées pour préciser quel est le projet institutionnel de la régionale lors de son module de formation destiné au personnel « l'alpha en question ». Une réflexion est également en cours en vue d'organiser un forum de l'alpha au niveau régional avec l'ensemble des opérateurs bruxellois. Lire et Ecrire Verviers souhaiterait emboîter le pas avec ses groupes d'apprenants en vue de créer des liens avec sa réalité régionale. Quant à Lire et Ecrire Centre Mons Borinage, son souhait est de travailler ces questions avec des opérateurs d'alpha présents sur son territoire. Ce projet de processus participatif a nécessité une large mobilisation des équipes, des associations, du comité de pilotage. Il semble pertinent de le poursuivre même si nous constatons une difficulté à sortir du cadre, à dégager des pistes d'actions innovantes. Il s'agit d'abord de prendre acte de ce qui s'est dit, de réfléchir à la poursuite du travail et à la construction de pistes de travail alternatives.



## Des questions taboues qui traduisent l'inquiétude des travailleurs, mais aussi leur difficulté à se positionner comme acteurs de changement

Dans la corbeille de cet étrange oiseau, 102 œufs ont été pondus. Ils renferment les questions taboues des travailleurs, qu'ils soient salariés ou bénévoles. Dans l'anonymat et loin du regard de leurs collègues/hiérarchie (même si nous avons veillé dans la composition des ateliers à ne pas mettre ensemble direction et membres d'une même équipe), les langues se délient. Beaucoup se prêtent au jeu sans rechigner. Seule une personne se questionnera sur la pertinence d'un tel processus à Lire et Ecrire... en le regrettant.

Mais que disent ces œufs? On peut classer leur contenu en plusieurs catégories. Il y a tout d'abord quelques critiques sur l'organisation de la journée. Avec en point de mire, le manque de couscous à midi, le fait d'être enregistré (mentionné plusieurs fois) ou l'absence des apprenants (oubliant sans doute qu'ils seront invités lors des deuxième et troisième journées...). De manière anecdotique, on trouve aussi dans les œufs quelques messages décalés... sans aucun lien avec la journée comme « *je suis une Ninja de feu et de folie* » ; « *je suis amoureuse d'une terre sauvage* », « *un œuf, oui mais pas un Kinder.* » Ensuite, viennent les choses plus sérieuses ; les vrais coups de gueule... Ceux-ci concernent une quinzaine de contributions. Ces salariés ou bénévoles disent ne pas comprendre la portée d'une telle rencontre où « l'on après on se coupe les cheveux en quatre », on l'on « *réinvente la roue* », où on parle de « *liberté là où il n'y en a pas* »... Quelques plumes plus virulentes invectivent même assez durement leur organisation (direction, valeurs, politique de recrutement, etc.). Une personne écrira : « *accueil, beaux discours et théories bien différentes de la réalité sur le terrain.* » Puis, on trouve, plus nombreux encore, une quinzaine de plumes qui interpellent Lire et Ecrire et son avenir en exprimant beaucoup d'inquiétude et/ou de ras le bol... « *Lire et Ecrire vieillit* » ; « *Pourquoi Lire et Ecrire ne cherche pas des moyens financiers non publics?* » ; « *Le public est de plus en plus invisible parmi les décisions de Lire et Ecrire, plus concentré sur les injonctions, exigences des pouvoirs publics.* ». Une dizaine d'autres plumes questionnent plus largement le métier de formateur, soit pour faire part de ses conditions de travail difficiles : « *Comment prendre soin des formateurs et lutter contre le découragement?* » ou faire état



de leurs besoins de reconnaissance ou de formation. D'autres œufs s'interrogent sur nos pédagogies : « *Grosse difficulté de formaliser le 'comment on travaille' Pourquoi l'alphabétisation d'une personne prend autant de temps?* », « *Trouver et chercher de nouvelles méthodes plus rapides d'apprentissage* » ; « *Il est temps qu'on réfléchisse sur nos méthodes, nos pédagogies en vue d'être en phase avec le développement sociétal* ». Des questions parlent spécifiquement de l'accueil avec des remarques telles que « *L'accueil wallon et flamand est mieux organisé que l'accueil bruxellois. En plus il tient compte de la dimension 'insertion socio-professionnelle'* » ; « *Plus d'agents d'accueil pour une meilleure disponibilité* ».

Enfin, une large série de questions sont directement adressées au champ politique : « *Que l'apprenant soit au cœur de son apprentissage et non pas l'objet utilisé pour obtenir des subventions!!* » ; « *Demander un ministre spécifique pour l'alpha en Belgique* » ; « *Plus de coopération et moins de concurrence entre tous les acteurs de formation et d'insertion* » ; « *Des sous!!!* ». Certains, enfin, s'insurgent contre la persistance de l'illettrisme : « *L'alpha ne devrait plus exister. C'est inadmissible qu'autant de personnes ne maîtrisent pas la lecture et l'écriture. On est au 21<sup>ème</sup> siècle et tant de gens ne savent ni lire, ni écrire! Pourquoi les politiques ne sensibilisent-elles pas le public afin que celui-ci puisse être informé à propos de l'alphabétisation et pour lutter contre celle-ci? Avoir des personnes analphabètes en Europe/Belgique est inimaginable.* » On le voit... beaucoup de plumes lourdes, fatiguées, en recherche de sens et de soutien...

**Cécilia LOCMANT**

Lire et Ecrire Communauté française

# Atelier 1

## Comment on apprend ? Qu'est-ce qu'on apprend ? Comment on forme ?

Tous, apprenants et travailleurs sont bien conscients de l'importance de l'alphabétisation pour améliorer la vie des personnes en difficulté de lecture et d'écriture. Trois journées ont permis de réfléchir à quels sont les ingrédients pour un bon apprentissage lorsqu'on est adulte ? Question complexe et il n'existe pas de solution miracle. Les participants à la troisième journée de la forêt des idées y ont réfléchi d'abord en groupe de pairs puis lors d'une présentation en commun, sur base des constats<sup>1</sup> déjà réalisés lors des deux premières journées<sup>2</sup>.

Synthèse réalisée par Cécile BULENS et Isabelle CHASSE

## A quoi sert l'alpha ?

Pour aborder le thème de « comment on apprend? », « comment on forme? », il était important de rappeler qu'apprendre à lire et à écrire n'est pas une fin en soi mais un moyen de réaliser un projet quel qu'il soit. L'autonomie et l'émancipation sont des enjeux essentiels en alphabétisation. Et tant les apprenants que les travailleurs qui ont abordé cette thématique lors des deux premières journées de la forêt des idées en sont conscients.

Savoir lire et écrire « permet de réaliser ses rêves », confie un apprenant. C'est avant tout, avoir une vie privée. Un formateur nous raconte : « *Un jour, j'ai posé la question à mes apprenants débutants en quoi et à quels moments ne pas savoir lire et écrire leur posait problème. Et une des toutes premières*



*réponses données était la confidentialité du courrier personnel, les sms. »*

C'est aussi accéder à l'autonomie en matière de démarches administratives, de relations avec les administrations, de santé, de mobilité... Pour, entre autres, ne plus se faire arnaquer, ne plus « se faire avoir », comme l'expriment ces apprenants : « *Il y a des factures qui arrivent deux fois. Si tu ne sais pas lire, on peut te dire 'Tu n'as pas payé' et te faire payer une deuxième fois. Mais, ils ne vont pas te ramener l'argent si tu t'es trompé* » ; « *Il y a aussi des femmes qui ont signé des papiers de leur propre mari. Elles ne savent pas ce qu'elles ont signé. Et ça, c'est horrible. Il y a des gens malhonnêtes qui profitent de la femme et de son amour. Et puis, elles se retrouvent dans la m...* ».

L'alphabétisation ouvre également la porte aux contacts, à la rencontre, à la socialisation : « *Moi, c'est pour mieux exister dans la société, dans la vie*

*associative, dans la vie culturelle. Car quand tu ne sais pas lire et écrire, c'est compliqué d'exister, d'être intégré. Quand tu sais lire et écrire, tu peux participer à plusieurs éléments. Tu sais aider ton enfant à l'école, assister à l'association des parents.» Cette ouverture aux autres est rendue possible grâce à la prise de confiance en ses capacités et à une plus grande estime de soi: «Avant, je n'avais pas confiance en moi. Maintenant, ça fait six mois et ça va mieux. Il y a eu un grand changement»; «Se regarder dans le miroir et se dire 'C'est moi'!»*

Savoir lire et écrire «*donne accès aux savoirs, vide la tête, permet de participer à la société, à la politique, de s'engager, de comprendre le monde et d'en faire partie, d'être en lien avec les écrivains (les lettrés), de s'émanciper, de s'affranchir, d'organiser sa pensée...*», complète un formateur.



Enfin, apprendre à lire et écrire accroît les chances d'accéder à une bonne formation et à un bon travail comme le souligne cette apprenante: «*Maintenant, il n'y a plus beaucoup d'usines. Il y a plein d'ordinateurs et tout ça. Une personne qui ne sait pas lire et écrire, elle ne trouve pas de travail. C'est important pour trouver du travail.*» Les apprentissages permettent aussi de gagner en autonomie dans la recherche d'un emploi: «*Je voudrais pouvoir chercher un emploi toute seule. Je dois toujours demander à quelqu'un.*»

Les groupes se sont alors penchés sur le «comment on apprend, comment on forme?». Comme pour toutes les thématiques, le travail s'est d'abord réalisé en groupes de pairs, puis les groupes se sont réunis pour croiser leurs propositions.

## Le travail en groupe

L'apprentissage en groupe constitue une source de motivation et un levier d'apprentissage important pour les apprenants et pour bon nombre de formateurs. Des apprenants signalent que le « groupe aide à avancer » et que « plus on discute, plus on a des idées » ; « Si on se donne la main, tout le monde va s'en sortir. Mon ami, s'il est à côté de moi, je peux parfois lui demander et il va m'expliquer ce que je dois faire. Et ça aide. » Ces témoignages nous montrent l'intérêt du travail collaboratif. Les travailleurs relèvent l'effet de socialisation du groupe avec ses richesses et ses conflits. Des interactions se créent, de réelles situations de communication voient le jour et favorisent par conséquent les apprentissages.

Néanmoins, l'apprentissage en groupe peut présenter des limites lorsque les



niveaux entre les participants sont trop hétérogènes. Les avis des apprenants ne sont pas unanimes face à cette hétérogénéité. Certains soulignent que l'« on ne mélange pas des gens comme ça ; chacun son niveau » tandis que pour d'autres, il faut mêler les niveaux pour apprendre : « Parfois, il y en a qui savent parler mais pas bien écrire. Et il y en a d'autres qui savent écrire mais ne savent pas parler... Celui qui sait écrire mais pas parler, il va être aidé par les autres. » Ils mettent ainsi en évidence un avantage du travail collaboratif, relevé par un formateur qui discute du travail en sous-groupe. Cette modalité permet de proposer un projet requérant des compétences et des habiletés multiples qui donnent à chacun l'opportunité d'être à certains moments le plus ou le moins « avancé ». « Ce ne sont pas toujours les mêmes qui sont les plus forts, cela dépend de ce que l'on travaille ce jour-là. Il peut alors y avoir une entraide mutuelle. »

Les travailleurs aussi partagent ces divergences d'opinion. Pour certains, l'hétérogénéité est une donnée incontournable dans le métier de formateur en raison de contraintes géographiques, organisationnelles, de moyens financiers, de subsides. Le formateur doit alors avoir recours à la pédagogie différenciée. De plus, *« pour certaines activités, ça peut être adéquat de prendre des groupes hétérogènes comme pour la visite d'un musée ou lors d'une autre sortie. »* D'autres estiment que *« les apprenants les plus avancés ne sont pas là pour faire apprendre. Ils sont venus pour pouvoir avancer, pas pour donner cours. »* Cependant, certains disent que *« travailler avec des groupes hétérogènes, c'est bien car un apprenant peut aider un autre apprenant. Cela lui permet de retenir ce qu'il explique. On apprend aussi en expliquant à d'autres. L'apprenant ne doit pas devenir formateur en tant que tel, mais quand il a l'occasion d'expliquer quelque chose à quelqu'un d'autre, je crois*



*que c'est une bonne manière d'apprendre aussi. Le fait de devoir expliquer quelque chose nous force à avoir les idées plus claires. »*

Pour d'autres encore, l'hétérogénéité des niveaux est une réalité que l'on ne peut éviter. Même si l'on teste les apprenants en début d'année pour créer des groupes homogènes, après quelques semaines, chaque apprenant a évolué à son propre rythme et le groupe est devenu au final, bien hétérogène. Certains formateurs s'accordent néanmoins pour déclarer qu'il ne faut pas mêler dans un même groupe, apprenants relevant de l'alphabétisation et apprenants relevant du français langue étrangère (FLE)<sup>3</sup>.

On voit donc bien toute la complexité de l'hétérogénéité des groupes; question qui, loin d'être fermée, appelle davantage au débat dans les équipes et renvoie aux choix pédagogiques en lien avec les enjeux institutionnels des associations<sup>4</sup>.

Certains apprenants précisent encore les conditions optimales pour le travail en groupe. Il faut que celui-ci n'excède pas 15 personnes et que les conditions matérielles d'accueil soient rencontrées: une salle adéquate, correcte et des chaises pour tout le monde. *« Il y a des endroits où ce n'est pas très bien. L'école est très vieille, le matériel insuffisant. On ne veut pas une pièce de luxe. Mais parfois le chauffage ne fonctionne pas ou il y a un problème de toilettes. »*

A côté de ces conditions, les apprenants énoncent également quelques règles qui leur paraissent essentielles au travail de groupe :

- On parle chacun à son tour.
- On écoute.
- On parle lentement.
- Chacun donne une idée.



- On ne parle pas en cachette.
- On demande ce que l'on ne comprend pas.
- On travaille en sous-groupe : hommes, femmes, tous les âges, toutes les origines.
- On peut demander des explications aux personnes du groupe, y compris une traduction si nécessaire.
- On ne se moque pas.

### Propositions et pistes d'action

- Le travail en groupe et en sous-groupes est important. Cette manière de travailler encourage l'entraide, la solidarité, le soutien et aide à apprendre.

- Une bonne entente, une ambiance agréable ainsi que la solidarité au cœur du groupe favorisent les apprentissages et sont fondamentales.
- L'hétérogénéité dans les groupes d'apprenants est possible. Cependant, les débutants complets à l'oral doivent constituer un groupe à part; il ne faut pas les mélanger avec des apprenants qui travaillent déjà l'écrit.
- Tous sont d'accord pour ne pas mélanger les apprenants en alphabétisation et en FLE.

Ces pistes d'action nous invitent à réfléchir dans nos équipes et nos associations, avec les apprenants. Dès lors, comment former les groupes en fonction de nos contraintes et de nos libertés? Comment valoriser les compétences de chacun et les mettre au service du groupe tout en garantissant les apprentissages?



## Le rôle du formateur

Pour tous, apprenants et travailleurs, le rôle du formateur est fondamental. Les apprenants sont 'très reconnaissants' envers leurs formateurs. Ils soulignent leurs qualités humaines qui pour eux sont des conditions indispensables pour apprendre : la gentillesse, la patience. « *Le formateur, il doit avoir beaucoup de patience car chez nous les adultes, la tête est fort chargée. Donc, il doit être patient et expliquer petit à petit pour que ça rentre dans la tête. Si le formateur a pris son temps pour expliquer, les élèves sont contents car ils comprennent mieux. Au lieu d'expliquer une seule fois, il faut qu'on répète, qu'on répète...* »

Le respect est une autre valeur soulignée par tous : « *respect de la personne, de ses différences, de sa culture, de ce qu'elle apporte, de ses connaissances et de ses expériences.* » Les valeurs d'« *ouverture aux autres cultures, de tolérance, de liberté d'expression, de bien vivre ensemble* » sont aussi exprimées. Les apprenants savent qu'ils peuvent apporter leurs questions, leurs difficultés quant à leur vécu : « *Si tu as des problèmes, tu peux aller trouver ta formatrice seul et elle va te dire où tu peux aller.* » Mais parfois, il faut faire attention à ne pas dépasser les limites car « *il y a des personnes qui racontent toute leur histoire personnelle. Pour le prof, c'est dur et l'heure passe. Il y a des élèves qui racontent leur vie. Le professeur ne vient pas pour ça. A chacun sa vie.* »

Les travailleurs évoquent aussi cette question : « *On n'a pas que le rôle de formateur. On vient nous voir pour des démarches administratives, pour comprendre des courriers, pour aller à la rencontre des enseignants, pour*



*accompagner s'il y a un rendez-vous avec la direction d'une école... Il y a une dimension sociale.* » Un autre participant complète : « *On ne fait pas qu'alphabétiser. La première ligne que les apprenants ont en face d'eux, ceux vers qui ils se tournent, c'est nous.* » Le groupe est un lieu de parole où « *on peut dire des choses qu'on ne dirait pas nécessairement à son assistante sociale. C'est un endroit où on fait du lien.* » Certains participants mettent aussi en avant que « *c'est aussi une question de confiance: on est amené à voir des dossiers médicaux. Il y a une vraie relation de confiance. Ils mettent entre nos mains une partie de leur vie.* »

Certaines questions amenées par les apprenants peuvent alors offrir la possibilité d'un apprentissage et d'un travail pédagogique mais ce n'est ni toujours possible ni toujours intéressant pour tout le groupe. Fixer la limite est difficile. Les formateurs se sentent parfois « *coincés* » entre les contraintes

administratives de la part des pouvoirs subsidants et les demandes des apprenants, pris eux aussi dans des contraintes de plus en plus nombreuses. Cela leur demande d'être un peu jongleur, un peu funambule et de devoir souvent « improviser ». *« A chaque fois, c'est différent, les besoins des apprenants changent, il faut à chaque fois réinventer »*, ce qui fait la richesse du métier mais peut parfois aussi engendrer de la fatigue.

Le changement de formateur est souvent mentionné par les apprenants; ces derniers souhaitant garder le même formateur toute l'année car des liens de confiance se sont créés: *« Il faudrait ne pas changer de professeur tous les deux mois. Il faudrait la même formatrice toute l'année. C'est important: on connaît la personne, ça apporte le bonheur, la confiance. On ose parler quand on connaît. »* Les absences des formateurs impactent aussi l'apprentissage: *« Quand le formateur est malade, on regroupe les classes et c'est plus difficile*



*d'apprendre. On est trop nombreux. »* Les travailleurs, quant à eux, pensent: *« Il faut une certaine stabilité mais aussi du changement car le changement nous oblige à réfléchir autrement, à repenser. »*

Les groupes ont également abordé la question des bénévoles. Il n'y en a pas dans toutes les associations, certains apprenants en ignoraient même la signification. Mais d'autres associations ont une majorité de bénévoles, ce qui peut compliquer la vie de l'association: *« Je travaille avec des bénévoles qui ne viennent pas parce que leur enfant est malade ou qu'ils doivent passer des examens. Du coup, je dois changer. J'ai du mal à avoir une stabilité dans mes bénévoles. »* Ces difficultés rencontrées avec les bénévoles ne se posent pas dans toutes les associations: *« Moi, je ne travaille quasi qu'avec des bénévoles. Mais ces volontaires sont hyper réguliers et je peux compter sur eux. »* Dans certaines associations, les bénévoles travaillent en binôme avec un

formateur salarié, ce qui permet de former des sous-groupes en fonction des difficultés particulières et peut contribuer à gérer la question de l'absence des formateurs.

Ceci soulève la question de la coanimation, qui ne fait pas consensus et qui exige certaines conditions: « *Cela ne se met pas en place automatiquement. Cela demande de la préparation, de la collaboration et ne s'improvise pas. On n'est pas juste à deux. Ça dépend des objectifs, des personnes, des structures, de la méthode utilisée, du groupe.* » Cependant les aspects positifs sont très importants: « *La coanimation et la coprédication engagent deux personnes à se perfectionner dans la recherche, dans la créativité et dans la documentation. Et ce que tu vas chercher va enrichir l'autre. Cela t'oblige aussi à apprendre et à apprendre de l'autre. Ta façon de faire n'est pas la même et puis, il y a le feedback après. Pour réfléchir à sa propre pratique, c'est bien d'avoir*



*le miroir en face, c'est une plus-value. Cela permet de casser cette barrière qu'on reproche aux enseignants et aux formateurs, celle d'avoir leur propre méthode.* » Les apprenants y trouvent également de nombreux avantages en termes d'aide et de continuité. Ils apprécient aussi quand le formateur fait appel à des personnes ressources pour aborder certains thèmes.

### **Propositions et pistes d'actions**

- Des formateurs et formatrices avec des qualités humaines de patience, d'écoute, de respect, de gentillesse, qui donnent confiance, qui partent des besoins et des savoirs des apprenants. La plupart d'entre eux ont ces qualités et les apprenants en sont conscients et reconnaissants. Mais il est bon d'y revenir et d'y penser lors du recrutement des nouveaux formateurs,

qu'ils soient bénévoles ou salariés : quels critères de sélection pour le formateur ? Quel engagement attendre des volontaires ? Quelle implication dans la vie de l'association ?...

- Des conditions matérielles sont également indispensables en lien avec le formateur, des locaux adéquats, assez grands, pas insalubres, du matériel pour travailler, etc.
- Un formateur, une formatrice stable mais qui ouvre la formation à des personnes ressources, et qui va avec son groupe à la rencontre d'autres acteurs sociaux. Cela pose la question de la coanimation : pour quel projet ? Comment organiser les temps de préparation ? Comment créer des liens avec l'extérieur, avec des partenaires et des personnes-ressources ?
- Des services d'accueil et d'accompagnement au sein des associations ou des partenariats avec ces services afin que les formateurs ne se trouvent



pas submergés par ces problèmes et puissent orienter les apprenants vers les services adéquats.

- Des formateurs qui ont à la fois des méthodes, des outils sur lesquels s'appuyer et une grande capacité à rebondir à partir des thèmes amenés par les apprenants, à s'adapter au groupe, tout en gardant les objectifs et en sachant cadrer. Pour cela, des formations s'avèreraient utiles... Mais, comment se former ? Seul ou en équipe ? Quelles formations continues proposer ?
- « *Le formateur doit recevoir un salaire digne, il doit pouvoir payer ses factures* », disent les apprenants, bien conscients que le problème des subsides affecte la qualité du travail.

## Les méthodes préconisées

En alphabétisation, on apprend à lire et écrire: pour se débrouiller dans la vie de tous les jours et pouvoir gérer ses documents administratifs et donc avoir une vie privée, pour aider ses enfants, pour exercer ses droits politiques et citoyens... Et en effet, lorsque l'on parle des méthodes à privilégier dans les groupes, les apprenants nous disent: *« C'est la vie qui vient en classe: on apprend à partir des problèmes. »*; *« En alphabétisation, pour apprendre, on part de ce que les apprenants vivent. J'ai un problème avec la banque, je peux en discuter et apprendre à remplir le papier... ça sert à ça l'alphabétisation. »*

Les principales méthodes préconisées, surtout par les apprenants, sont donc la pédagogie du projet et l'organisation de sorties. Les thématiques qui vont



être choisies et développées par les groupes seront en lien avec leurs préoccupations: la santé, les élections, l'utilisation des bornes électroniques... *« Ce n'est pas seulement la formatrice qui dit ce que l'on va faire. Une façon de participer, c'est de donner des idées à la formatrice. »*; *« Vous venez avec des papiers et le formateur veut travailler avec vous. Il en fait souvent un outil pédagogique. »*; *« [...] le formateur, il n'arrive pas avec un paquet: voilà ça c'est pour vous, c'est ce que vous devez apprendre. Il va construire avec vous. Vous réfléchissez ensemble sur comment apprendre, sur ce que vous avez envie d'apprendre. »*

Le formateur ne doit pas, bien sûr, être un expert dans toutes les matières. Il est important d'établir des partenariats en fonction de la thématique abordée: *« On apprend avec le formateur mais aussi avec beaucoup d'autres personnes. »* Par exemple, à l'occasion d'un atelier santé, une infirmière est

intervenue dans un groupe, ce qui a permis d'aborder des questions de prévention mais aussi de soutenir les apprenants dans leurs relations avec les médecins. *« Les médecins parfois, ils disent des mots que l'on ne comprend pas, maintenant avec l'atelier, on comprend... Dans l'atelier, elle explique doucement. »*, exprime une apprenante.

Un autre apprenant complète : *« Quand on fait des projets, des sorties, ce qui est intéressant, c'est tout ce qu'on fait autour : on prépare, on discute, on fait un résumé. Par exemple, si on va au cinéma, on lit l'affiche, le programme. On lit le plan pour voir où c'est. Puis, on regarde la bande annonce et on va essayer de comprendre. Certains ont rencontré l'auteur, recherchent des informations sur le film sur internet, préparent des questions... »*

Le théâtre, les musées, la bibliothèque mais aussi la commune et la banque sont cités comme des sorties qui favorisent les apprentissages, *« des sorties*



*pour mieux comprendre les papiers, les lieux, les personnes. »*

Evidemment, il faut aussi prévoir des moments dédiés aux compétences plus académiques comme la grammaire et l'orthographe.

Ces méthodes sous-entendent donc une grande adaptation de la part des formateurs et des qualités d'écoute, de disponibilité et de respect. Ces dernières sont effectivement des valeurs fortes tant pour les apprenants que pour les formateurs : *« C'est ce qui donne envie au formateur de faire son métier. Etre avec les apprenants, les accompagner est le moteur. Sinon, il y a de plus en plus de choses qui gravitent autour du métier de formateur et qui polluent, qui rendent ce métier fatigant. »* Un autre formateur témoigne : *« Une des qualités du formateur est de pouvoir s'adapter, changer... Il n'improvise pas vraiment car il a dans sa tête et dans son bagage tout un tas d'outils, de démarches,*

*d'expériences, qu'il va utiliser en fonction du groupe, en fonction du temps dont il dispose. »*

Les supports d'apprentissage ont également été évoqués par les apprenants et les travailleurs. Il s'agit notamment des technologies de l'information et de la communication (TIC) qui sont actuellement omniprésentes dans notre vie : *« Du côté des formateurs, des travailleurs, on se dit que c'est important de travailler davantage avec les téléphones, les outils informatiques utilisés par les apprenants, qui sont des ponts entre la formation et l'extérieur... Mais, pour pouvoir bien utiliser ces technologies (les sms, paiements électroniques via smartphone), nous les formateurs, on doit pouvoir les maîtriser, ce qui n'est pas toujours le cas. »* Afin d'intégrer ces nouveaux supports dans les apprentissages, il serait nécessaire de disposer du matériel informatique adéquat, complètent les formateurs...



Le travail en atelier est une modalité appréciée des apprenants qui y voient une possibilité d'accéder à un système plus souple et qui correspond mieux à leurs besoins : *« A Ixelles, dans un niveau avancé, il y a des moins avancés, ils sont là, ils écoutent mais ils ne travaillent pas. Le formateur travaille avec les avancés. Mais le lendemain, c'est le jour des débutants. Par exemple, mardi c'est pour tout le monde, mercredi c'est la remise à niveau. Et les débutants, à force d'assister et de voir comment on travaille, ils apprennent. »* D'autres proposent des formules où les apprenants peuvent opter pour un atelier au choix : *« Chez nous, il n'y a pas de cours organisé le mercredi car de nombreuses femmes s'occupent de leurs enfants. Cependant, des ateliers optionnels sont proposés afin de ne pas pénaliser celles qui n'ont pas d'enfants notamment. Les participants ont le choix d'un atelier : santé, informatique, théâtre. »* Selon le lieu, d'autres ateliers sont possibles, comme des ateliers philo, permis de conduire...

Enfin, selon les associations et les secteurs (Insertion socioprofessionnelle, Éducation permanente ou Cohésion sociale), les modalités d'organisation sont bien évidemment différentes. La durée des formations proposées varie, de 9h à 21h. Certains apprenants sont donc contraints de fréquenter plusieurs lieux de cours pour compléter leur horaire. Bon nombre d'entre eux réclament davantage d'heures de cours hebdomadaires mais aussi de pouvoir choisir le nombre et leur horaire. « *Avoir formation toute la semaine, 21h par semaine, c'est super* » ; « *Une formation où on a cours tous les jours, c'est magnifique* » ; « *Moi, je lis et j'écris bien. Je comprends bien mais pour te répondre, c'est difficile. L'école, trois jours par semaine, c'est bien* ». Les travailleurs ne se sont pas exprimés sur ce sujet<sup>5</sup>.

### Propositions et pistes d'actions



- Partir des intérêts des apprenants. Ce sont eux qui doivent être au cœur de la formation. Il est fondamental de faire des liens entre apprentissage et vie quotidienne.
- Travailler par projets permet de valoriser les compétences de chacun et de partir du vécu des apprenants.
- Faire des sorties garantit le lien avec le vécu et travailler en ateliers permet de répondre au mieux aux intérêts des apprenants.
- Apprendre avec le formateur mais aussi avec d'autres intervenants extérieurs permet de sortir du cocon de la formation et de se confronter à d'autres mots, ce qui favorise un transfert des apprentissages dans la vie quotidienne.
- Disposer de matériel informatique, outil indispensable au 21<sup>ème</sup> siècle et s'emparer des technologies de l'information et de la communication.

## Le rôle de l'apprenant

L'apprenant a un rôle fondamental à jouer dans son apprentissage. Il est acteur de celui-ci, il doit y mettre de la volonté, du courage, de la motivation : *« Nous, on doit se motiver. Si tu te dis, je vais y arriver, tu vas y arriver. Le formateur est derrière nous pour nous aider, mais si tu penses que tu ne vas pas y arriver, tu ne vas pas y arriver. »*

Cependant, de nombreux obstacles se dressent, dont le principal est la précarité. Bon nombre d'apprenants la connaissent. Elle les oblige à travailler, en noir bien souvent, et donc les amène à manquer les cours. D'autres ne viennent pas car ils n'ont pas l'argent pour le transport, ou personne à qui confier les enfants lorsqu'ils sont malades. Les apprenants évoquent aussi : *« Chez nous les adultes, la tête est fort chargée. Il faut qu'on répète, qu'on*



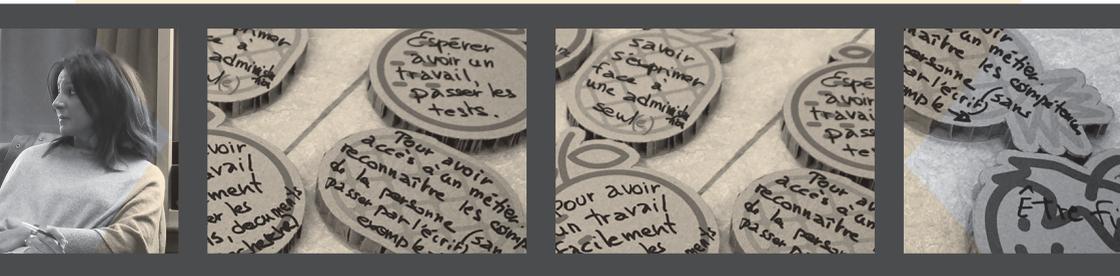
*répète car il y a beaucoup de stress dans la tête. Avec les enfants, tu expliques une seule fois et ça rentre... mais pour les adultes, ce n'est pas facile. »*

Apprendre à l'âge adulte requiert donc du temps ; condition fondamentale pour un apprentissage de qualité. C'est pourquoi de nombreux apprenants réclament encore plus d'heures de formation : *« C'est impossible d'apprendre si tu vas une fois par semaine ou deux. Une fois par semaine, qu'est-ce que tu vas apprendre ? Si tu viens lundi et puis tu reviens le jeudi, tu as oublié ce que tu as appris. Toute la semaine, c'est mieux pour apprendre. »*

Des formateurs se heurtent à la vision scolaire de certains apprenants. Il est donc important d'expliquer les méthodes utilisées et pourquoi y recourir.

Comment les apprenants peuvent-ils donner du ‘courage’ au formateur ? Il y a « *le respect, arriver à l’heure, ne pas utiliser son GSM pendant le cours, parler français comme le demande le formateur.* » Chacun donne une idée. « *On ne parle pas en cachette. On révise à la maison* », répondront d’autres. Certains soulignent aussi leur rôle dans les thématiques à travailler : « *On participe aussi en donnant des idées.* »

Si tous sont bien conscients de l’importance de parler français en formation, les avis divergent sur comment le mettre en œuvre. Certains groupes proposent des sanctions : « *Si quelqu’un parle une autre langue, il doit mettre 1 €. A la fin de l’année, on fait un beau gâteau. Chez nous, on a une cagnotte papote : 2 € qui servent pour le thé, le café. Celui qui parle 3 fois sa langue, il va faire la vaisselle ou ranger la salle. Il y a un responsable qui note et comme ça, il apprend à écrire le nom des autres.* »



Cette proposition a suscité des étonnements, voire des indignations de la part de certains formateurs : « *Le truc de la cagnotte, ça me ouhhhh... On a parlé du plaisir. Quand on part sur un débat, ils parlent français. Mais après, ils ont des idées à exprimer et ils sont bloqués par la langue. Ils parlent alors dans leur langue et je les laisse parler dans leur langue. A un moment donné, je leur dis ‘bon maintenant, on essaye de le dire en français’. Le papotage est souvent une réaction de la personne à quelque chose qu’elle a entendu.* »

La langue d’origine peut aussi permettre d’avancer plus vite : « *Si la langue du groupe est le français, c’est bien. Mais si quelqu’un a des difficultés pour comprendre et que dans le groupe, il y a quelqu’un qui comprend et qui connaît la langue, plutôt que d’expliquer des heures et des heures, ça peut faire avancer de traduire.* »

Certains apprenants ont l'impression qu'ils n'apprennent pas suffisamment ou pas assez vite. « *Il faut peut-être mettre un coup d'accélérateur là-dessus: comment faire prendre conscience qu'ils apprennent? Il faut partager la responsabilité, être acteur de son apprentissage. L'apprenant a aussi sa responsabilité* », fait observer un formateur.

### Propositions et pistes d'actions

- Avoir du temps pour apprendre. L'alphabétisation ne peut se mesurer en nombre d'heures. Il faudrait donc mettre en place des conditions pour que ceux qui viennent ne subissent pas la pression du temps.
- Il faudrait aussi assurer des conditions matérielles qui permettent d'apprendre: non à la précarité! Non aux multiples contraintes qui mettent les apprenants en danger: peur de perdre des allocations, obligation de



travailler au noir pour boucler les fins de mois, prendre en compte tous les « sans » (sans papiers, sans droits, sans sécurité...).

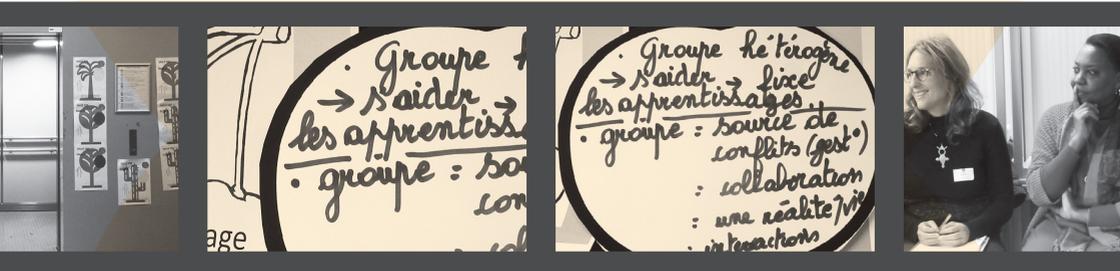
### Le lien avec le vécu dans et en dehors de la formation

On l'a montré tout au long de ces pages, la formation ne trouve son sens que si elle est en lien avec le vécu. On apprend à lire et à écrire pour...se débrouiller dans la vie, comprendre les documents, trouver du travail, faire du lien social, lire un roman, raconter une histoire, s'engager comme citoyen... et donc on ne peut apprendre que sur base de documents authentiques (factures, lettres administratives, contrats, etc.), qu'à partir des questions complexes qui traversent la vie de tous les jours.

Il est clair que l'apprentissage se fait aussi en dehors de la formation. Autant les apprenants, comme on l'a montré ci-dessus, apportent leur vécu qui permet d'apprendre à partir du quotidien, des problèmes concrets, autant l'apprentissage en formation doit trouver un écho dans la vie quotidienne. C'est le fameux transfert des apprentissages, qui a déjà lieu en formation: «*A Mouscron, on ne savait pas comment utiliser les guichets automatiques. On s'est déplacé 2 ou 3 fois, on a été apprendre à utiliser les bornes. Il y en a beaucoup, à la commune, à la gare et ça fait des problèmes. A l'arrêt de bus, à la banque.*»

### Propositions et pistes d'actions

Et pour bien apprendre, les apprenants sont conscients qu'il ne suffit pas de venir en formation. Ils proposent de multiples choses: regarder les devoirs



des enfants et aider ceux-ci, écrire de petits mots aux professeurs, regarder la télévision, aller au cinéma, lire les horaires de bus ou de train, parler au médecin, à ses voisins. Le travail est une opportunité formidable pour pratiquer la langue française, car il y a les mots techniques du travail mais il y a aussi les pauses où on bavarde de tout et de rien. Il est important d'assurer des allers-retours entre la formation et le temps hors formation.

Et la motivation des apprenants est bien plus grande lorsqu'ils ont le soutien de leur entourage qui les félicite, les corrige, les aide.

Malheureusement tous n'ont pas cette chance: «*Il y en a qui veulent venir mais qui ont des empêchements. Il y a des mères célibataires, elles sont à la fois le papa et la maman. Parfois, elles sont obligées de rester à la maison car*

*elles ne savent pas où laisser les enfants.»*; «*Ma copine m'a raconté que son mari ne voulait pas qu'elle sorte de la maison*»; «*Et certains d'entre nous n'ont personne avec qui parler quand ils n'ont pas de travail.*» Dès lors, il semble nécessaire d'instaurer un climat de confiance et de solidarité dans les groupes pour faire face aux difficultés quotidiennes: solitude, enfants malades...

La thématique n'a pas été abordée par les travailleurs et les apprenants n'ont pas mentionné de pistes pédagogiques.

Les apprenants ont des idées précises sur la pédagogie à mettre en œuvre dans les formations. Ils soulignent l'importance du travail en groupe, les qualités du formateur, le travail en projets, la nécessité de s'ancrer dans la vie quotidienne et de partir de leurs besoins et intérêts.



Les formateurs partagent ces idées mais se questionnent à juste titre, sur la prise en compte de toutes ces dimensions dans leur pratique quotidienne: comment gérer l'hétérogénéité des groupes? Comment combiner sorties et apprentissages linguistiques? Comment gérer les problématiques amenées par chacun sans perdre de vue l'apprentissage de la langue?

Ces questions nous invitent à réfléchir ensemble dans nos équipes, nos associations, avec les apprenants au modèle pédagogique que nous souhaitons développer.

**Par Cécile BULENS**

Lire et Ecrire Communauté française

**Isabelle CHASSE**

Lire et Ecrire Bruxelles

- 1 Voir la vidéo construite à partir des synthèses des deux premières journées (en ligne : [www.lire-et-ecrire.be/La-foret-des-idees-synthese-des-rencontres](http://www.lire-et-ecrire.be/La-foret-des-idees-synthese-des-rencontres)).
- 2 Pour écrire cette synthèse, nous sommes parties des propositions énoncées lors de la mise en commun entre apprenants et travailleurs. Pour mieux les comprendre, nous avons analysé les réflexions des groupes de pairs, ce qui a permis d'enrichir les apports respectifs grâce aux témoignages. Nous avons ainsi mis en évidence les pistes proposées et recommandé une appropriation de celles-ci par les équipes et avec les apprenants.
- 3 FLE : Personnes ayant obtenu le CESI ou CE1D, un diplôme équivalent ou des compétences équivalentes dans leur pays d'origine. Voir Catherine STERCO et Aurélie AUDEMAR (coord.), *Balises pour l'alphabétisation populaire. Comprendre, réfléchir et agir le monde*, Lire et Ecrire, 2017, p. 16 ([www.lire-et-ecrire.be/Balises-pour-l-alphabetisation-populaire](http://www.lire-et-ecrire.be/Balises-pour-l-alphabetisation-populaire)).
- 4 Voir à ce sujet : *L'hétérogénéité, une réalité incontournable, Comment la valoriser ?*, *Journal de l'alpha* n°209, 2<sup>ème</sup> trimestre 2018 (en ligne : [www.lire-et-ecrire.be/Journal-de-l-alpha-209-L-heterogeneite](http://www.lire-et-ecrire.be/Journal-de-l-alpha-209-L-heterogeneite)).
- 5 Ces thématiques sont développées plus amplement dans l'atelier consacré aux aspects organisationnels. Voir Aurélie LEROY, *Les aspects organisationnels : quelles formations proposer ?*, pp. 57-72



Stabilité de l'équipe pédagogique

Garantir le lien avec le vécu et la réalité

Des partenariats et projets

Des sorties et ateliers

Partir des intérêts et des besoins  
des apprenants

The background is a solid dark orange color. On the left side, there is a large, stylized graphic of a pineapple, rendered in a lighter orange and yellow color. The pineapple's body is composed of a grid of diamond shapes, and its crown is a series of pointed, overlapping shapes. On the right side, there is a large, stylized graphic of a lemon, also in a lighter orange and yellow color. The lemon is depicted with a simple outline and a few curved lines suggesting its shape and texture. The overall aesthetic is clean and modern, with a focus on natural, citrus-related imagery.

Travailler en groupe

Entente et solidarité dans le groupe

Patience, écoute, respect, gentillesse  
de la part des formateurs

Des services d'accueil et  
d'accompagnement renforcés



« Cette journée a beaucoup apporté, parce qu'on a parlé de choses qu'on ne connaît pas. On apprend beaucoup sur la loi. En plus de cela, il y a des choses importantes, comme le respect avec le professeur. Et le professeur doit aussi la même chose, le respect. Pour moi, c'est magnifique. »

(Un apprenant)

« Cela m'a montré qu'il y avait une variété de pratiques. J'ai aussi vu que les préoccupations étaient centrées sur la valorisation de l'apprenant. Au niveau de l'apprentissage mais aussi dans la vie en général, dans la réalité. »

(Une travailleuse)

## Atelier 2

# Les aspects organisationnels : quelles formations proposer ?

Les aspects liés à l'organisation de la formation d'alphabétisation reviennent fréquemment dans les propos des travailleurs et apprenants. Quelle durée et rythmes de formation sont nécessaires ? Comment constituer les groupes ? Quelles sont les conditions qui garantiraient une formation de qualité ?

Des pistes d'action sont proposées sur six thématiques : l'accueil ; la durée et le rythme des formations ; les locaux ; la question financière ; le manque de places et les listes d'attente ; et enfin, la question des groupes et formateurs<sup>1</sup>.

Synthèse réalisée par Aurélie LEROY

## Le travail d'accueil et d'orientation<sup>2</sup>

L'accueil constitue la première étape vers l'entrée en formation d'alphabétisation pour les apprenants. Il est généralement organisé en plusieurs moments: le premier contact, l'entretien individuel, la séance d'information collective, le positionnement linguistique (les tests de niveau), l'entrée en formation. L'agent d'accueil est le premier contact avec les acteurs de la formation. Être bien accueilli, pour les apprenants, c'est être reçu par « *une personne sympathique et souriante, qui écoute. Une écoute vraie, non forcée. On doit sentir que l'accueillant aime son travail.* »

Le travail d'accueil est porté par le droit à la formation pour tous. Chaque personne en difficulté de lecture et d'écriture a le droit d'être accueillie, écoutée, orientée vers un cours d'alphabétisation. Cela nécessite d'être dans



une « *posture d'écoute et de bienveillance. On prend le temps nécessaire et on respecte la confidentialité des informations. La personne doit se sentir en sécurité; elle ne doit pas être mise en danger ni rejetée* », affirme une agente d'accueil.

De plus, il est important, pour les apprenants, de recevoir les explications du règlement, les informations pratiques sur les obligations, contraintes de l'inscription et de la formation afin de « *ne pas signer des papiers qu'on ne comprend pas.* » Cette étape est souvent organisée sous forme de séance d'information collective.

Recevoir une bonne orientation vers les différents groupes grâce au test de positionnement linguistique est fondamental. Il est essentiel que les apprenants soient guidés dans un groupe qui corresponde à leur niveau et

à leurs besoins. Pour certains apprenants, « *un manque d'outils, de supports plus adaptés (photos, vidéos)* » concernant le test de positionnement est pointé. Pour les acteurs de la formation, « *l'accueil influence le parcours des apprenants.* » Toutefois, il ne s'arrête pas une fois l'apprenant orienté dans le groupe. Il se poursuit ensuite avec le formateur. Aux yeux des apprenants, le moment de l'entrée en formation est crucial : « *L'accueil dans le groupe est important. Qu'il y ait du respect et pas de jugement.* »

De nombreux apprenants ont une expérience positive de l'accueil, les qualités humaines des travailleurs étant mises en avant. Cependant, certains points négatifs ressortent des échanges. Pour certains, l'accueil a été trop indiscret : « *Il y avait trop de questions personnelles en une fois, on se sent attaqué.* » Aussi, une personne qui vient pour entrer en formation passe par une procédure parfois longue avant d'avoir sa place. Et la procédure recommence



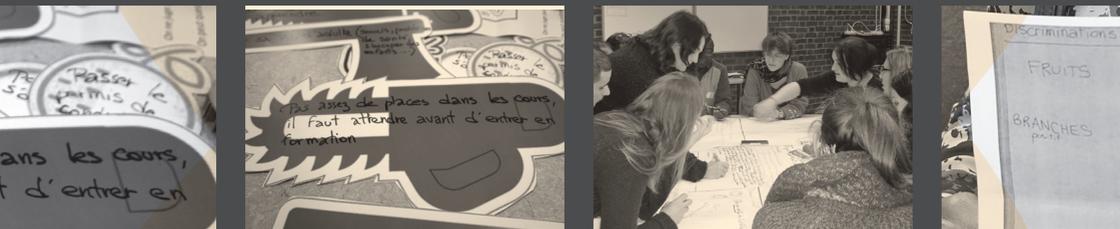
à chaque fois qu'elle change de centre de formation. Les infrastructures et les moyens disponibles peuvent constituer un obstacle à un accueil de qualité. Parfois, il n'y a ni local adapté, ni matériel, ni suffisamment d'espace. Il manque du personnel. Les places en formation sont parfois insuffisantes, ce qui crée des listes d'attente.

### Propositions et pistes d'actions

- Disposer d'un guichet, d'un centre d'orientation unique simplifierait le parcours des apprenants. Centraliser les données éviterait aux apprenants de repasser un test de positionnement quand ils se présentent dans un autre centre de formation. Cela permettrait aussi de gagner du temps et de diminuer la charge de l'accueil.

- Les travailleurs suggèrent de développer une politique de confidentialité des données à l'accueil. Il serait important d'avoir un local à huis clos pour échanger les informations confidentielles.
- Certains travailleurs proposent de réviser le test de positionnement et de distinguer un test de positionnement pour l'alpha et un pour le français langue étrangère<sup>3</sup>.
- Les apprenants proposent d'organiser une journée découverte pour les futurs inscrits afin de voir comment se passe la formation et si cela correspond à leurs attentes.

## Durée, rythme et offre de formation



La plupart des apprenants considèrent que 3 ans n'est pas suffisant pour apprendre à lire et à écrire: « 3 ans à l'école, c'est une cata, on n'a pas assez de temps, ce n'est pas assez pour apprendre à lire et à écrire. Un enfant qui apprend à lire et à écrire, il met 6 ans jusqu'au secondaire alors qu'il n'a rien dans sa tête. Alors que toi, tu dois payer les factures, tu sors le matin conduire les enfants, chercher du travail, un coup de fil qui vient du pays, tes parents sont malades, tu as tout ça dans la tête. » Le fait d'être adulte, d'avoir des responsabilités, de devoir tout gérer en même temps influe sur leur disponibilité en formation et ralentit l'apprentissage. En alpha, il est important pour les formateurs que le rythme de l'apprenant soit respecté, que chacun puisse prendre son temps. Ce respect du rythme de chacun vaut aussi pour la fin de formation. Les personnes en formation doivent pouvoir avoir le libre choix d'y mettre fin quand elles le souhaitent. Dans ce cadre, il est aussi essentiel

de travailler le projet d'après-formation avec les apprenants. La fin du processus d'alphabétisation peut, selon les travailleurs, répondre à un souhait de « passer à autre chose », « de poursuivre un projet ailleurs. »

Mais, selon certains participants, les programmes de formation seraient parfois limités par les contraintes administratives. C'est le cas du plafond de 2100 heures de formation imposé par le décret CISP en Wallonie<sup>4</sup>. Ce plafond représente une source de stress pour certains apprenants. Comme le met en avant un formateur : « Le quota de 2100 heures de formation<sup>5</sup> dans les CISP wallons est un frein. Certains ont besoin de plus. »

A ce manque de temps s'ajoute le volume insuffisant d'heures de formation. Pour de nombreux apprenants, « 15 heures, c'est suffisant mais en dessous non. On n'avance pas assez vite. » Par ailleurs, lorsqu'il faut concilier forma-

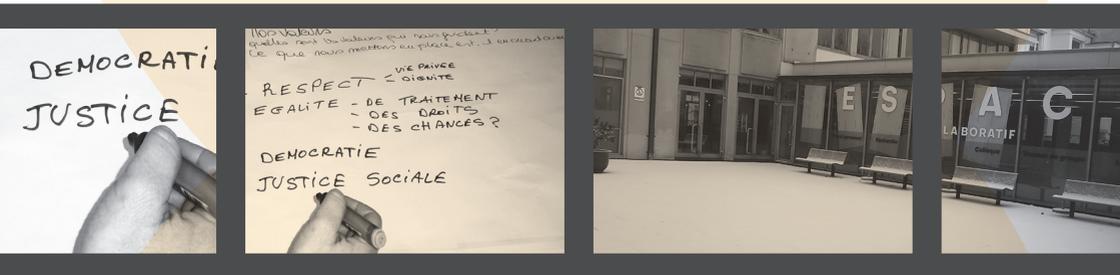


tion et travail, les horaires peuvent poser problème. Un apprenant témoigne : « Si je pouvais aller aux cours du soir deux fois par semaine... Mais des fois, je pars à 5h du matin et je rentre à 17h, 18h, alors ce n'est pas possible d'y aller. »

### Propositions et pistes d'actions

- Là où il y a un plafond d'heures de formation en alphabétisation, les apprenants souhaitent que ce nombre d'heures fixé soit rehaussé<sup>6</sup>.
- Des apprenants désirent avoir des devoirs ou des exercices à effectuer à domicile. Un temps de 10 à 20 minutes permettrait, pour ceux qui le souhaitent, de progresser plus rapidement dans les apprentissages et d'apprendre à leur rythme. Etant donné que certains apprenants ont parfois de lourdes contraintes et responsabilités hors de la formation, ou enchaînent le travail après la formation, cela ne devrait pas revêtir un caractère obligatoire.

- Une offre de formation plus diversifiée répondrait davantage aux besoins des apprenants. En mettant en place des cours du soir, du samedi. En proposant des horaires variés (par exemple, des groupes de formation du matin, et d'autres de l'après-midi). Des apprenants demandent aussi des cours d'été et des tables de conversation pour « *ne pas oublier* » ce qu'ils ont appris et pour progresser. Les jeunes, les personnes contraintes par le CPAS, Actiris, le Forem ont besoin de 20 heures minimum par semaine pour être exemptés partiellement de recherche d'emploi. D'autres ne souhaitent pas plus de 12 à 15h par semaine car ils doivent concilier les horaires de formation avec le travail ou la vie familiale. Comme le souligne une formatrice, « *si c'est possible d'un point de vue organisationnel, il faut offrir un programme à la carte. Sinon, on risque de les perdre.* »
- Il faudrait sensibiliser le public afin de faire connaître l'offre de cours du



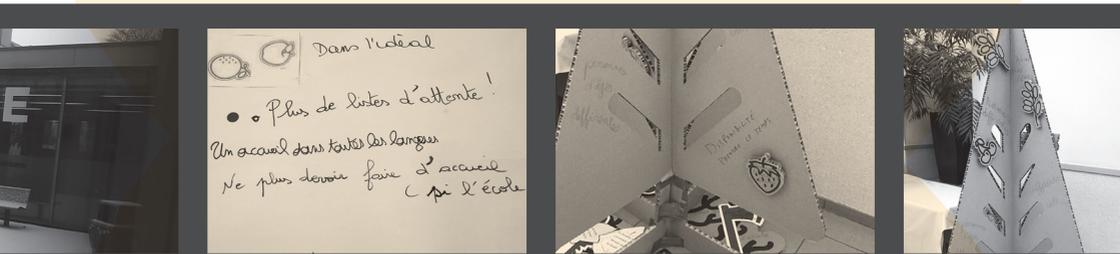
soir car la demande actuelle n'est pas assez conséquente pour créer des groupes de formation.

- Mettre en place ou augmenter l'offre d'ateliers inclus dans les processus d'apprentissage s'avère, selon les participants, une piste intéressante à approfondir car ils permettraient de répondre à des besoins plus spécifiques. Par exemple, une formatrice raconte : « *Chez nous, il y a aussi d'autres ateliers, comme le permis de conduire deux après-midis par semaine, un atelier d'écriture, un atelier table de conversation, proposés en plus des cours. L'apprenant qui a 15 heures peut, s'il le souhaite, compléter son horaire de cette manière.* » Les participants ont évoqué des ateliers théâtre, de sécurité routière, sur la banque, la commune, etc. Cette piste d'action favoriserait également la mixité puisqu'elle permettrait de regrouper des personnes

issues de différents groupes de formation. Des ateliers pédagogiques personnalisés pourraient être aussi proposés. Ces derniers offrent aux personnes désireuses un temps supplémentaire, où l'on apprend de façon individualisée, où l'on retravaille une matière, où l'on prépare un test, par exemple pour accéder à une formation qualifiante. Les apprenants sont particulièrement intéressés par des ateliers citoyenneté<sup>7</sup>, sur la banque et de préparation au permis de conduire théorique.

## Parlons un peu des locaux

Des locaux non adaptés, un manque de chauffage... ne garantissent pas de bonnes conditions de formation et peuvent entraver les apprentissages. *«Lorsqu'on est à l'étroit, on ne sait pas comment bouger et cela a un impact*



*sur l'apprentissage. C'est important de disposer de locaux accueillants, d'un lieu lumineux, chauffé plutôt qu'un endroit décrépi. Ce n'est pas une question de luxe, c'est le minimum*», affirme une formatrice. Il arrive que dans certains locaux, il manque de fenêtres, de toilettes, d'un espace pour manger, etc. Le manque d'argent impacte également l'achat du matériel minimum nécessaire pour les formateurs. Dans certains cas, point de tableau, d'ordinateur, pas assez de bureaux, de chaises pour tous les apprenants. De plus, certains groupes de formation ne disposent pas de local fixe. Ils doivent ainsi voyager de local en local. Ils se retrouvent donc dans l'impossibilité de stocker du matériel sur place et ne sont jamais sûrs que le local « du moment » soit adapté au nombre d'apprenants. Ce nomadisme implique aussi d'adapter sans cesse les temps de déplacements et les horaires. Enfin, un lieu de formation plus près de chez soi est souhaité par de nombreux apprenants.

## Propositions et pistes d'actions

Au niveau politique, apprenants et formateurs s'accordent pour demander davantage de financements afin de pouvoir accéder à des locaux adaptés et à du matériel tel que des tableaux, des ordinateurs, etc. Des solutions à d'autres niveaux pourraient être également mises en place. A cet effet, apprenants et formateurs ont « remué leurs méninges » afin d'identifier des pistes de solutions concrètes et créatives.

Pour solutionner la question des locaux :

- Des formations « plus près de chez soi » sont souhaitées afin de pallier aux problèmes de mobilité, parfois rencontrés par les apprenants.
- Quand le local est prêté, aménager un minimum d'équipement ou négocier afin de pouvoir laisser du matériel sur place si cela n'est pas



d'emblée possible.

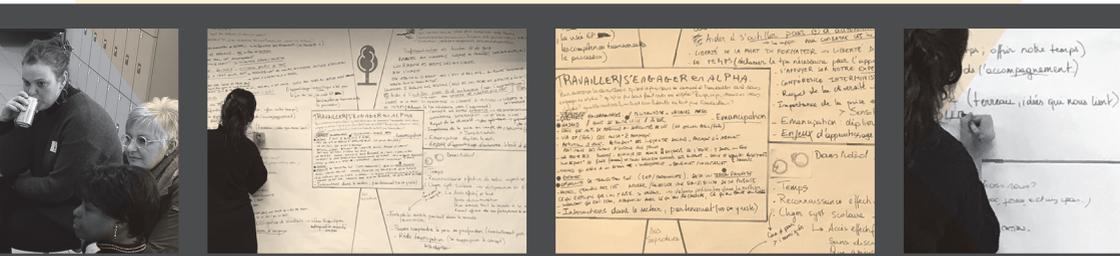
- Occuper temporairement des bâtiments vides ou des salles inoccupées le soir, telles que les salles de cours des écoles.
- Nouer des partenariats afin de trouver des locaux plus adaptés et fixes, ou partager des locaux afin d'accueillir plus d'apprenants.
- Pour avoir un lieu de formation plus près de chez soi, travailler en partenariat avec les communes et les CPAS. Ces derniers pourraient mettre à disposition gratuitement des locaux de formation comme c'est le cas à Charleroi. D'après les expériences, les locaux ne sont néanmoins pas toujours adaptés mais il est possible de jouer la carte de la créativité.
- Identifier les couts de location et réfléchir à une stratégie concertée, par exemple regrouper les couts avec d'autres organismes afin de disposer de

locaux plus adaptés. Il s'agirait de s'organiser autrement et de repenser l'attribution des fonds pour améliorer leur utilisation.

- S'impliquer ensemble, formateurs et apprenants, dans l'entretien et la rénovation des locaux. Proposer aux apprenants de rénover les locaux serait aussi une opportunité de développer ou d'enrichir une compétence.

Pour résoudre la question des équipements, du matériel :

- Privilégier la récupération de matériel, par exemple en nouant des partenariats avec des écoles qui remplacent leur matériel.
- Solliciter les habitants, les particuliers, les entreprises qui liquident leur matériel pour récupérer des bureaux, des chaises, des ordinateurs, etc. en bon état.



## La question de l'argent

La précarité, le manque d'argent, les couts trop élevés sont des obstacles fréquemment rencontrés par les apprenants. De nombreuses personnes tant à la campagne qu'en ville, ont des difficultés à financer leurs trajets vers leur lieu de formation. Elles craignent aussi les contrôles dans les transports en commun, surtout les personnes sans-papiers.

Les couts de formation deviennent également un obstacle comme le souligne cette apprenante: « Avant, on ne devait pas payer l'école et maintenant, chaque année, on doit payer. Pour quelqu'un qui n'a jamais travaillé, c'est difficile de payer. »

Par conséquent, ces situations engendrent des risques d'abandons de formation. Certains apprenants racontent qu'ils sont obligés d'interrompre la formation pour travailler: «*On n'a pas le choix*»; «*Je dois d'abord travailler pour manger tous les jours et ça passe avant d'aller en formation.*» Elles posent également des problèmes d'accès à la formation. La précarité dans laquelle vivent certains apprenants peut donc affecter la fréquentation des cours et l'apprentissage.

Les femmes ayant des enfants ont souvent des difficultés à suivre la formation dans de bonnes conditions. Elles doivent trouver une solution pour la garde de leurs enfants dans un contexte de pénurie de crèches et de garderies. Au manque de places s'ajoutent les frais importants auxquels elles doivent faire face car «*il faut de l'argent pour payer les garderies ou crèches*». D'autant «*si tu as 3 ou 4 enfants et que tu dois payer tous les jours 3 ou 4*



*heures de garderie. Arriver à payer tous les jours, c'est très difficile. Tu ne sais pas toujours le faire.*» Certaines associations mettent à disposition une crèche gratuite mais c'est loin d'être le cas partout. Le secteur de l'insertion socioprofessionnelle propose également une intervention à raison d'un euro brut par heure de formation suivie mais elle s'avère insuffisante pour couvrir les frais. De plus, elle ne concerne que les apprenants relevant de l'insertion socioprofessionnelle, soit «*activés*», envoyés par le Forem, Actiris ou par les CPAS. Par conséquent, une telle intervention ne bénéficie pas à tous les apprenants, ce qui crée des différences entre personnes d'un même groupe de formation.

## Propositions et pistes d'actions

- L'organisation d'un système de ramassage permettrait de diminuer les frais de transport, à l'instar de ce qui se fait dans certaines régions où les bénévoles vont chercher les personnes qui n'ont pas les moyens de prendre le bus afin de les amener en formation.
- Les frais de déplacements devraient être remboursés intégralement pour tous.
- Un accès gratuit à la crèche ou la garderie doit être financé. Il convient aussi de développer des initiatives de halte-garderie, de crèche sur le lieu même de formation ou à proximité (comme c'est le cas à la FUNOC, à la Bobine ou à la Porte Verte).
- Afin que la formation n'engendre pas de coûts pour les apprenants, il conviendrait d'étendre le système d'indemnisation à tous les apprenants



et non uniquement à ceux relevant du secteur de l'insertion socioprofessionnelle. Aussi, il serait intéressant d'œuvrer en faveur de l'augmentation du montant octroyé (1 € brut de l'heure n'étant pas suffisant). Certains travailleurs proposent d'aller plus loin par la création d'un statut de stagiaire en alphabétisation avec une bourse, un vrai cadre et un vrai statut qui permettraient aux apprenants de sortir de la précarité et de la pauvreté.

## Manque de places et listes d'attente

Le manque de places en formation d'alphabétisation et les listes d'attente en découlant sont des préoccupations récurrentes du secteur. Un apprenant témoigne à ce propos : « Je n'ai pas trouvé de place. C'était plein. J'ai fait une

*année d'attente. Une année, oui, il n'y avait pas de place!» Un autre apprenant explique que pour accueillir davantage de personnes, l'opérateur de formation a revu le volume horaire de la formation à la baisse : « Chez nous, c'est 12 ou 15 heures mais avant c'était 18 heures. On a dû diminuer pour prendre plus de personnes. Nous avons une liste d'attente qui dépassait les 200 personnes. » Bien que présentes dans la plupart des lieux de formation, les listes d'attente apparaissent plus ou moins importantes selon les réalités territoriales. A Verviers, les participants parlent de 150 personnes minimum en listes d'attente selon les années...*

Certains apprenants déclarent également qu'ils manquent d'informations concernant le processus des listes d'attente : *« J'ai demandé une place, on m'a inscrite sur une liste d'attente et on ne m'a pas rappelée. La liste d'attente est trop longue. J'ai dû attendre trois ans avant d'avoir une place. On ne sait pas*



*s'ils gardent les listes d'attente parce qu'ils ne rappellent pas. »*

Les travailleurs et bénévoles font également état de l'évolution de cette problématique : *« Avant, la liste d'attente s'écoulait en fonction de la chronologie. Désormais, il y a des injustices systématiques. Les gens rentrent dans les groupes en fonction de leur statut et des subsides qui les concernent. On ne tient plus compte de la chronologie d'inscription ! »* Les publics dits « activés » se retrouvent ainsi prioritaires par rapport à d'autres catégories de publics.

Les participants mettent en avant le manque de volonté du monde politique quant au financement de formations pour les personnes en difficulté de lecture et d'écriture. Ils s'accordent pour défendre le droit d'apprendre pour tous et pour *« garder l'humain au centre des actions. »*

### Propositions et pistes d'actions

- Il faudrait davantage de financements pour l'alpha de la part du monde politique et défendre le droit d'apprendre sans conditions, sans justifications, sans pressions exercées par les organismes tels que le Forem, Actiris ou le CPAS.
- Des travailleurs proposent de discuter avec les apprenants sur le thème des élections. Il faudrait aussi assurer le suivi des élections, veiller à rappeler les revendications, entrer en grève, manifester, rédiger des courriers adressés aux politiques, etc. Et privilégier les revendications concrètes.
- Valoriser l'expérience et les compétences des apprenants plutôt que le diplôme afin de permettre aux apprenants qui ne peuvent pas intégrer la formation qualifiante d'accéder à l'emploi. Il faudrait « activer » les employeurs et les contraindre à recruter sur base des compétences plutôt



que des diplômes.

- Il serait pertinent de favoriser les formations concomitantes. Celles-ci permettent d'articuler, au même moment, la formation professionnelle et l'alphabetisation. Elles s'éloignent de la vision linéaire actuelle où il faut apprendre la langue avant d'avoir accès à une formation professionnelle. Elles permettent de diminuer le temps de formation, les listes d'attente et de concrétiser plus rapidement les projets professionnels. Sollicitée par les travailleurs, cette proposition est aussi fortement plébiscitée par les apprenants.
- Privilégier le travail de sensibilisation et de prévention. En parler dans les écoles, les CPAS mais aussi dans les lieux hors institutions, là où sont les gens : dans les boulangeries, les cafés, les marchés, etc.

## La question des groupes et des formateurs<sup>8</sup>

Le changement de formateur, le manque de coordination peuvent poser problème pour les apprenants et compliquer les apprentissages : « *En trois mois, on a changé trois fois de formateur. Chaque formateur apprend d'une manière différente. C'est vraiment perturbant, surtout pour ceux qui ont des gros problèmes* », relate une apprenante. De plus, certains apprenants mettent en évidence que lorsque le formateur est malade, les classes sont regroupées et qu'il est alors plus difficile d'apprendre.

Du côté des formateurs, « *l'hétérogénéité très grande des groupes, des niveaux rend le travail difficile. Il faut pouvoir s'adapter.* » Surtout pour les niveaux à l'écrit. « *Pour les groupes à l'oral, c'est plus évident* », souligne une formatrice. Cependant, lorsque les écarts ne sont pas trop importants, ils peuvent être



un atout car « *l'un peut aider l'autre.* »

De nombreux apprenants témoignent également qu'apprendre en groupe, même si les niveaux sont différents, est positif : « *Travailler ensemble, c'est mieux. Certains savent bien parler, d'autres non, donc ensemble, c'est mieux.* » Cela crée aussi de la solidarité dans le groupe : « *Par exemple, on me donne une feuille que je ne sais pas lire. Le jeune qui est à côté de moi, il me montre comment on fait. On s'aide beaucoup.* »

### Propositions et pistes d'actions

- Accueillir plus de bénévoles pour soutenir le formateur dans les groupes multiniveaux. Dans certains groupes, « *il y a une bénévole qui aide le formateur un jour par semaine* », mettent en évidence des formateurs.

- Il serait pertinent de former des binômes volontaire/formateur pour que le volontaire puisse venir en renfort du formateur en cas d'absence de celui-ci ou dans le cadre de groupes multiniveaux. Coanimer des évaluations, intervenir à plusieurs dans des projets... sont d'autres pistes à envisager.
- Selon les apprenants, il est essentiel de favoriser le partage d'idées, de ressources, la convivialité au sein des groupes. Par exemple, via un tableau de choses à donner, à échanger. Créer un temps pour partager ses expériences de vie avec les autres a été aussi suggéré.

Les aspects organisationnels liés à la formation d'alphabétisation sont loin d'être anodins. Ils peuvent influencer considérablement l'accès, l'entrée en formation, son déroulement ou impacter les apprentissages. Si certains problèmes soulevés requièrent une réponse et un financement au niveau politique, d'autres se révèlent être davantage à notre portée. Les partici-



pants au forum ont apporté une foule d'idées créatives afin de résoudre les difficultés attachées aux locaux, au matériel, aux groupes et formateurs. En outre, plusieurs pistes d'action demandent à être mises en œuvre prioritairement par les apprenants telles que des horaires de formation plus variés et des ateliers diversifiés.

Il nous appartient de réfléchir et de mettre en action les multiples propositions en vue d'améliorer l'offre et l'accès à l'alphabétisation, et de garantir les conditions favorables aux apprentissages.

**Aurélie Leroy**

Lire et Ecrire Communauté française

- 1 Voir la vidéo construite à partir des synthèses des deux premières journées (en ligne : [www.lire-et-ecrire.be/La-foret-des-idees-synthese-des-rencontres](http://www.lire-et-ecrire.be/La-foret-des-idees-synthese-des-rencontres)).
- 2 La problématique de l'accueil est également abordée dans l'atelier consacré aux besoins et demandes hors apprentissages. Voir : Louise CULOT, *Apprendre, mais encore ! Comment mieux répondre aux différents besoins ou demandes des apprenants hors apprentissages ?*, pp. 116-132
- 3 Des tests de positionnement spécifiques pour l'alpha et le français langue étrangère existent déjà. Voir *Le positionnement linguistique pour l'accueil et l'orientation en alphabétisation*, Lire et Ecrire, 2019 (en ligne : [www.lire-et-ecrire.be/Le-positionnement-linguistique-pour-l-accueil-et-l-orientation](http://www.lire-et-ecrire.be/Le-positionnement-linguistique-pour-l-accueil-et-l-orientation)). Voir *Référentiel et test de positionnement pour le français langue étrangère et seconde (FLES)*, Lire et Ecrire, 2015 (en ligne : [www.lire-et-ecrire.be/Referentiel-et-test-FLES](http://www.lire-et-ecrire.be/Referentiel-et-test-FLES)).
- 4 Dans le cadre de l'Éducation permanente, aucune durée maximale de formation n'est imposée.
- 5 Le plafond actuel de 2100 heures de formation à raison de 20 heures par semaine équivaut à environ 3 ans de formation d'alphabétisation.
- 6 Cette limite de 2100 heures s'applique au programme de formation et non au stagiaire qui peut poursuivre sa formation d'alpha dans un autre cadre. Lien vers le texte législatif : <https://wallex.wallonie.be/index.php?doc=25977>



- 7 De nombreux apprenants sont en demande d'informations, d'explications sur le fonctionnement de la Belgique, du système de santé, de la mutuelle, etc.
- 8 Les questions relatives au changement de formateur, à l'hétérogénéité des groupes ont aussi été traitées dans l'atelier consacré aux aspects pédagogiques. Voir Cécile BULENS, Isabelle CHASSE, *Comment on apprend, Qu'est-ce qu'on apprend ? Comment on forme ?*, pp. 33-55

Des propositions vitaminées pour l'alpha de demain

Plus de financements pour en finir  
avec les listes d'attente

Une formation gratuite pour tous

Confidentialité des données à l'accueil

Des ateliers diversifiés



Des horaires de formations variés

Des formations près de chez soi

Accueillir plus de bénévoles

Des partenariats pour les locaux

Des locaux adaptés, à rénover ensemble

Des propositions vitaminées pour l'alpha de demain



« C'est important  
pour l'intégration,  
pour chercher du  
travail, pour l'accueil.  
Pour nous aider. »

(Un apprenant)

« C'est toujours agréable  
de voir les gens travailler.  
Et de travailler ensemble.  
De voir que les gens  
sont motivés pour faire  
avancer les choses.  
J'ai beaucoup aimé  
le dessin des arbres. »

(Une travailleuse)

## Atelier 3

# Qui arrive en formation et comment ?

# Qui n'arrive pas et pourquoi ?

L'accès à la formation est une interrogation constante du secteur de l'alphabétisation. Il y a ceux qui arrivent librement ou par la contrainte, ceux que l'on a du mal à amener en formation mais aussi ceux qui peinent à rester et ceux qui sont contraints d'abandonner... Quels sont les facteurs qui facilitent et freinent l'arrivée et le maintien en formation ? Les pistes d'action proposées par les apprenants et les travailleurs tendent de répondre à une préoccupation commune : comment favoriser l'accès pour tous<sup>1</sup> ?

Synthèse réalisée par Aurélie LEROY

## L'information et les relais facilitent l'accès en formation

Comment les personnes arrivent-elles en alpha ? Les lieux d'information et d'orientation sont nombreux. Il y a les relais comme le CPAS, le Forem, Actiris, les centres d'insertion socioprofessionnelle, les écoles, les associations, les cabinets médicaux, etc. Certains atterrissent en formation d'alphabétisation faute d'avoir réussi le test d'entrée en formation qualifiante : *« J'ai voulu faire un stage en maçonnerie. On m'a donné des calculs à faire et j'ai rendu la feuille blanche. On m'a parlé des cours d'alpha. Je leur ai expliqué que je n'avais jamais été à l'école. Et après, je suis entré en formation à Lire et Ecrire. »*



Quant au bouche à oreille, il porte ses fruits : *« Moi, ce sont des amis qui m'ont dit de suivre la formation. »* Les employeurs peuvent parfois aussi jouer un rôle moteur : *« Moi, c'est le patron carrément. J'ai continué à travailler. Le matin, j'avais cours et l'après-midi, je travaillais. »* Certains participants sont arrivés en formation par leurs propres recherches. La sensibilisation réalisée par les associations permet également d'aller à la rencontre du public cible : sur les marchés, via un travail de rue, etc. Mais le contexte change. Les politiques d'activation ont entraîné une hausse du nombre d'apprenants qui viennent se former sous contrainte, afin de ne pas être sanctionnés par le Forem, Actiris<sup>2</sup> ou le CPAS : *« Il y en a beaucoup qui viennent par obligation parce qu'ils se sentent menacés par le chômage. »* Sur cette question, les points de vue sont partagés autant chez les apprenants que chez les travailleurs et bénévoles. Certains défendent le libre choix de la personne tandis que d'autres sont d'avis que la contrainte peut être au final positive : *« Ils sont contraints au*

*départ, puis ils voient qu'ils y trouvent leur compte», explique un formateur.*

Un des freins importants évoqués par les travailleurs et bénévoles est la représentation qu'ont les partenaires et relais à propos de la formation en alphabétisation. Ces derniers ne sont pas toujours suffisamment informés des objectifs, du contenu de la formation. Et n'ont pas une représentation assez claire du public concerné: *«C'est un peu caricatural mais certains partenaires pensent que pour pouvoir venir en formation d'alphabétisation, il faut avoir des difficultés à tenir un bic. Or, il y en a qui se débrouillent. Et donc, ils pensent que ces personnes ne font pas partie de notre public alors que c'est le cas.»*

Un autre frein a trait à la vision erronée du grand public. Souvent, les personnes s'imaginent la formation d'alphabétisation comme un retour sur les



bancs de l'école. Ce qui ne facilite pas les choses étant donné que le public alpha partage souvent une mauvaise expérience de l'école. Les participants ajoutent que la formation d'alphabétisation n'est pas valorisée comme peut l'être une formation métier. La sensibilisation a donc un rôle à jouer à ce niveau. Il s'agit de donner une image claire de ce qu'est une formation en alphabétisation: *«Il faudrait que pour les gens, la formation ne soit plus un tabou. Qu'apprendre à lire et à écrire soit reconnu comme une formation à part entière. Qu'elle soit valorisée.»*

De plus, *«beaucoup de personnes pensent que Lire et Ecrire n'existe que pour les personnes étrangères. Ils ne se représentent pas qu'un Belge peut ne pas savoir lire et écrire»*, met en avant une formatrice. Il s'agit de faire évoluer ces représentations, au niveau du public mais aussi chez les partenaires et relais afin d'orienter à bon escient le public vers les formations.

## Propositions et pistes d'actions

- « *Quand les associations font de la publicité pour faire venir les gens en formation, ça fonctionne* » mettent en avant les participants. Les apprenants ont proposé de faire connaître davantage les formations en alphabétisation. Ces publicités doivent pouvoir être comprises facilement par les personnes en difficulté de lecture et d'écriture, et donc être visuelles, contenir des images. Il faut aussi que le message soit simple et écrit de préférence en imprimé car l'écriture « en attaché » est plus difficile d'accès. Les apprenants proposent aussi des cartes de visite, « *un truc tout petit, tout simple qu'on puisse mettre dans son portefeuille* ». Au niveau de la diffusion, ils évoquent les lieux à forte fréquentation tels que les écoles, les transports en commun, le toutes-boîtes, dans la rue, les magasins, sur Internet. Des annonces audio seraient également utiles, tels des messages radio.



- Impliquer les apprenants dans le travail de sensibilisation serait pertinent pour tous les participants. Etre encouragé, guidé par des pairs toucherait davantage les personnes. A Namur, des apprenants accompagnent les travailleurs lors de la distribution de flyers et discutent avec les personnes. Ils apportent ainsi un complément d'explication au support écrit. « *Et grâce à cela, il y a des gens qui sont venus en formation* » raconte un apprenant. « *Les apprenants sont nos meilleurs ambassadeurs* », complète un formateur.
- Les apprenants proposent d'organiser des journées portes ouvertes une ou deux fois par an, dans les lieux de formation. Les gens pourraient ainsi « *tester une séance de formation* », voir concrètement comment ça se passe, prendre des informations. Ce serait un moyen de « *rassurer les personnes qui ont peur de venir et de les accompagner dans les centres de formation.* »

- Sensibiliser les CPAS, Actiris, le Forem pour transformer les obligations en orientations positives, en motivations. « *C'est un travail supplémentaire qui n'existait pas par le passé* », souligne une travailleuse. Et qui nécessite d'élargir le champ de travail de la sensibilisation.
- Il est essentiel pour les travailleurs et bénévoles de poursuivre et d'intensifier la sensibilisation auprès des relais et particulièrement auprès des CPAS et du Forem. Transmettre des informations claires et précises mais aussi travailler sur les représentations, sur les idées que se font les relais des formations en alphabétisation. « *C'est important de parler de la façon dont on travaille* », relève une travailleuse. Il faut veiller à expliquer « *quels objectifs on poursuit et quel public on vise* », que la formation d'alpha « *n'est pas comme à l'école.* » Il est important de tenir compte de la réalité de travail des intervenants et de leurs contraintes.



- Identifier une personne de contact pour les relais dans le centre de formation afin d'éviter les pertes d'information, les redites etc. Il s'agit aussi de veiller à renouveler le travail de sensibilisation auprès des relais en raison du taux de turn-over parfois élevé.
- Elargir la sensibilisation à l'égard d'autres relais comme les bénévoles, le personnel des administrations, des banques, etc. A Lire et Ecrire Charleroi, les apprenants ont demandé à travailler sur les bornes informatiques placées dans les banques et les administrations. Face à ces bornes, nombreux sont ceux qui « *se sentent démunis et font parfois demi-tour.* » Apprenants et formateurs ont pour projet de travailler cette problématique en formation sur base de photographies prises dans les lieux concernés. En poussant la réflexion un cran plus loin, les formateurs se sont questionnés sur la nécessité de sensibiliser ces relais : « *Si tu leur dis qu'il y a des personnes qui*

*ont des difficultés à utiliser leurs machines, elles peuvent devenir des relais. Du coup, des choses peuvent se mettre en place afin de tenir compte de ces personnes.»*

- Etre bien orienté par les relais, c'est-à-dire les CPAS mais aussi le Forem, Actiris, les ASBL qui accueillent les personnes étrangères, les centres régionaux d'intégration... est important. Un sous-groupe d'apprenants propose de constituer une liste reprenant les différents adresses et lieux de formation. Ce répertoire serait distribué régionalement par les relais. Ils ajoutent qu'il faut également penser à la discrétion car « *tout le monde n'a pas forcément envie que cela se sache.* » La liste pourrait être transmise sous enveloppe par exemple.



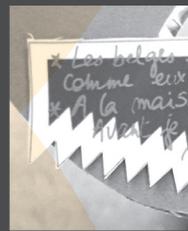
## Qui n'arrive pas en formation et pourquoi ?

En Belgique francophone, un adulte sur 10 a des difficultés pour lire et écrire<sup>3</sup>. Or, le public qui suit les cours d'alphabétisation ne reflète pas l'ensemble de la population concernée. « *On touche un pourcentage minime des personnes qui devraient être intéressées par notre offre, il y a quelque chose qui coince* », met en avant une travailleuse. Pour quelles raisons des personnes en difficulté de lecture et d'écriture n'arrivent-elles pas en formation d'alphabétisation ?

Il y a d'abord la honte ressentie face à ses difficultés et la gêne de les dévoiler : « *Moi, j'ai vécu ça. Quand tu ne sais pas lire et écrire, tu te sens bête. Et tu n'oses pas franchir le pas pour aller apprendre à lire et à écrire parce que tu as honte.* » Ces sentiments semblent davantage présents chez les personnes qui ont suivi leur scolarité en Belgique : « *Il y a beaucoup de Belges qui sont*

gênés. L'école est obligatoire et si on n'a pas réussi à apprendre à lire et à écrire, c'est qu'on est bête»; « Quand on est belge, c'est difficile de dire: je suis en difficulté, on n'en parle pas et parfois, on croit que ça coûte de l'argent ». Pour les personnes d'origine non francophone, il semble plus facile d'arriver en formation car « quand on vient d'ailleurs, c'est plus facile de dire: je veux apprendre à parler le français. »

La précarité, le manque d'argent jouent un rôle important. Suivre une formation n'est pas la priorité quand l'urgence est de trouver un logement, de payer ses factures ou de se nourrir: « On n'a pas le choix. On doit d'abord travailler pour manger tous les jours et ça passe avant d'aller en formation. » Cette précarité est d'autant plus problématique dans les familles monoparentales. L'accès à la formation semble aussi plus compliqué pour les femmes qui ont des enfants. Trouver une solution de garde dans un contexte de



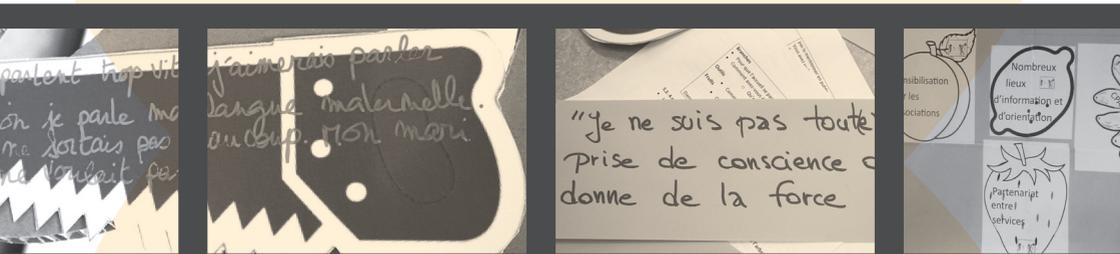
pénurie de places en crèche ou en garderie relève parfois du parcours du combattant. Sans compter le coût que cela engendre. Les inégalités entre hommes et femmes sont également pointées. Les responsabilités familiales qui incombent souvent aux femmes peuvent retarder considérablement l'entrée en formation: « Je voulais aller à l'école, je connaissais une école mais je n'y suis pas allée parce que je devais m'occuper de mes enfants. Les jours passent vite. Là, j'ai attendu que les enfants partent et j'ai trouvé quelque chose de bon pour moi. » Les conjoints aussi, parfois, ne souhaitent pas que leur femme suive une formation à l'extérieur.

On parle aussi du manque de moyens de transports en zone rurale, du manque de locaux, de subsides, des listes d'attente trop longues.

Un autre frein discuté est celui de la sélection des publics. Certains publics bénéficient d'une priorité sur les autres. Ce qui d'une part crée des tensions autour de l'accès en formation. Et d'autre part entre en conflit avec une des valeurs primordiales du secteur de l'alpha qui est l'accès pour tous. Actuellement, les demandeurs d'emploi semblent privilégiés : « Avec la logique CISP, on prend de plus en plus des gens qui sont proches de l'emploi. Mais le public alpha n'est pas proche de l'emploi. Il y a donc toute une catégorie de personnes qu'on ne voit plus », explique un travailleur.

### Propositions et pistes d'actions

- « Comment arriver à faire des actions pour qu'on n'ait plus peur d'aller en formation et qu'on nous traite de la même façon? », questionnent les apprenants. Un groupe de travail pourrait être créé afin de réfléchir à ces



questions et chercher des solutions « pour changer le regard des gens. »

- Développer des dispositifs, des modules d'accroche<sup>4</sup> pour le public belge est une piste mise en avant par les travailleurs. Etant donné qu'il est difficile pour ce public de franchir le pas vers une formation d'alphabétisation, l'idée émise est de les « attirer » via des projets ou ateliers (par exemple autour de la santé). Et ensuite de les sensibiliser à l'existence de formations, voire leur donner la possibilité de suivre des cours d'alphabétisation sur place, hors des lieux de formation habituels. Dans ce cadre, il faudrait aussi créer des collaborations, des dynamiques avec des partenaires, associations qui sont déjà en contact avec des personnes en difficulté de lecture et d'écriture.

- Créer des partenariats avec les écoles de devoirs, les écoles maternelles et primaires. « *Ce sont des lieux où l'on peut contacter les gens qui sortent peu de chez eux, des lieux de sensibilisation pour toucher les parents qui sont en difficulté de lecture et d'écriture* » explique un groupe de travailleurs.
- Faciliter l'accès à la formation pour ceux qui ont un emploi. Il faudrait d'une part, sensibiliser les employeurs et représentants des travailleurs pour qu'ils puissent relayer l'information sur les formations. D'autre part, il faudrait sensibiliser les travailleurs sur leurs droits d'obtenir un congé éducation payé pour suivre une formation alpha pendant leur temps de travail.
- Afin de cerner au mieux les besoins de formation, il serait essentiel d'avoir une meilleure connaissance du public en difficulté de lecture et d'écriture.



Des enquêtes de terrain permettant de chiffrer et de mieux appréhender l'ampleur du phénomène dans la population seraient essentielles<sup>5</sup>.

- Un groupe de travailleurs propose de sensibiliser les écoles secondaires, et principalement l'enseignement spécialisé, professionnel et technique. Certains apprenants sont sortis de ces filières sans savoir lire ou écrire...

## Quels sont les dispositifs qui aident les personnes à accéder à la formation ?

En dehors du travail d'information, de sensibilisation et de relais, certains dispositifs mis en place facilitent l'entrée en formation mais aussi son maintien. La présence d'un agent d'accueil qui guide et oriente les personnes est un des points positifs cités. On parle aussi de l'intervention dans les frais de

déplacements et de la gratuité des cours, souvent de mise dans les associations. Le remboursement des frais de déplacements est une mesure prévue notamment par des organismes publics tel le Forem ou le CPAS. Elle soutient les personnes qui souhaitent se former. En ce qui concerne les CPAS, les pratiques s'avèrent disparates selon les communes. Dans certains cas, les apprenants doivent avancer l'argent, ce qui est difficile pour certains.

Une intervention dans les frais de garde est également prévue mais est souvent jugée insuffisante par les apprenantes: « *Quand tu as des enfants qui vont à la crèche ou à la garderie, tu reçois aussi de l'argent du Forem, mais ce n'est pas beaucoup.* » Toutefois, tous les apprenants ne bénéficient pas de ces aides. Dès lors, ces frais peuvent constituer des obstacles au suivi de la formation. Ce qui aide beaucoup aussi, ce sont les formations qui combinent alphabétisation et



formation professionnelle, comme les formations en aide-ménagère sociale ou en maçonnerie organisées à Lire et Ecrire Luxembourg en collaboration avec d'autres opérateurs<sup>6</sup>.

### Propositions et pistes d'actions

- Il faudrait que les politiques publiques soutiennent davantage financièrement le secteur de l'alpha afin de permettre à tout apprenant de suivre la formation gratuitement.
- Permettre à tous les apprenants de bénéficier d'une intervention dans les frais de déplacements. Aussi, afin d'éviter de devoir avancer de l'argent pour les transports, un abonnement à l'année pourrait être proposé par les organismes tels que le Forem, le CPAS, etc. Des cartes de 10 voyages réservées pour la formation, solutionneraient ce problème.

- Obtenir une intervention plus élevée de la part du Forem dans les frais de crèche pour les apprenants qui ont des enfants.

## En quoi les dispositifs n'aident-ils pas toujours ?

Certains obstacles sont directement liés aux dispositifs de formation en tant que tels. Comme les horaires de formation qui ne sont pas toujours compatibles avec les horaires de travail. De plus, certains apprenants n'ont pas assez d'heures de formation par semaine, ce qui les pousse à compléter leur horaire dans d'autres lieux de formation. Dès lors, rester en formation devient périlleux, voire difficile pour eux. Comme le souligne une formatrice, *« le problème, c'est que la personne doit faire des choix : ou elle va travailler, ou elle va en formation ; ou elle fait une formation qualifiante pour apprendre*



*un métier, ou elle apprend à lire et écrire. Mais faire les deux en même temps, ça reste encore assez compliqué pour les horaires et cela demande beaucoup d'énergie.»*

### Propositions et pistes d'actions

- Les apprenants proposent plus de flexibilité quant aux horaires de formation. Les participants s'accordent pour dire qu'il est primordial de tenir compte des contraintes de travail des apprenants. Il conviendrait d'ouvrir des groupes de formation avec des horaires élargis et moins contraignants (horaire du soir, du weekend, de l'après-midi, etc.).
- Jeter des ponts entre la formation qualifiante et la formation d'alphabétisation, développer des partenariats serait opportun pour permettre le

passage de l'une vers l'autre et, qu'une personne en difficulté de lecture et d'écriture en formation métier puisse suivre concomitamment des cours d'alpha soit dans une association d'alpha, soit dans le cadre même de sa formation métier. Il faudrait développer les partenariats avec le Forem afin qu'il oriente davantage les personnes vers les formations qualifiantes.

- Permettre un parcours plus fluide de l'apprenant entre les centres de formation en s'appuyant sur les compétences acquises et les prérequis des centres de formation, des CISP<sup>7</sup> et autres partenaires.

Si les acteurs de l'alphabétisation défendent l'objectif de rendre les formations accessibles à toute personne demandeuse, de nombreux obstacles rendent la réalité toute autre. La précarité, la honte ressentie, le manque de transports d'informations, la priorité donnée à certains publics, les horaires de forma-



tion, le manque d'information, la méconnaissance du public en alpha et de la problématique de l'illettrisme sont autant de freins soulevés par les participants au forum. De nombreuses actions sont mises en œuvre et demandent à être renforcées dans le domaine de la sensibilisation tout en y impliquant les apprenants. Favoriser l'accès pour tout adulte qui le souhaite nécessite aussi de se pencher sur la question des dispositifs: l'offre de formation, sa gratuité, l'accueil; mais aussi au-delà, de l'accès à la formation qualifiante... Les multiples pistes d'action proposées conviennent les acteurs à s'en emparer de façon à rendre effectif le droit à une alphabétisation de qualité.

Par Aurélie LEROY

Lire et Ecrire Communauté française

1 Voir la vidéo construite à partir des synthèses des deux premières journées (en ligne : [www.lire-et-ecrire.be/La-foret-des-idees-synthese-des-rencontres](http://www.lire-et-ecrire.be/La-foret-des-idees-synthese-des-rencontres))

2 Suite à la 6<sup>ème</sup> réforme de l'Etat opérée en 2017, le contrôle de la disponibilité active des chômeurs, autrefois géré par l'ONEM, a été transféré aux organismes régionaux compétents à savoir le Forem et Actiris côté francophone. Les décisions prises en matière de disponibilité et de sanctions par ces derniers restent toutefois, communiquées à l'ONEM, qui est chargé d'exécuter les paiements. Voir : [www.onem.be/fr/nouveau/regionalisation-de-lactivation-du-comportement-de-recherche-demploi](http://www.onem.be/fr/nouveau/regionalisation-de-lactivation-du-comportement-de-recherche-demploi)

3 Cette estimation a été réalisée à partir du croisement de données d'enquêtes internationales menées dans des régions comparables à la Fédération Wallonie-Bruxelles. Pour aller plus loin, voir Catherine STERCQ, **Les chiffres de l'alpha : compteur bloqué**, in *Journal de l'alpha*, n°185, septembre-octobre 2012, pp.7-12. (En ligne : [www.lire-et-ecrire.be/Journal-de-l-alpha-185-Des-chiffres-pour-l-alpha](http://www.lire-et-ecrire.be/Journal-de-l-alpha-185-Des-chiffres-pour-l-alpha))

4 Voir à ce sujet la recherche-action de Catherine STERCQ, **La place et participation effective des populations d'origine belge aux formations alpha à Bruxelles**, Lire et Ecrire, 2005, 111 p. (en ligne : [www.lire-et-ecrire.be/Place-et-participation-effective](http://www.lire-et-ecrire.be/Place-et-participation-effective)).

5 Des enquêtes internationales évaluant les compétences des adultes dans les domaines de la littérature et de la numératie ont été effectuées en France et en Flandre. Pour faute de budget, elles n'ont pas été menées



en Fédération Wallonie-Bruxelles. Voir le Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (OCDE, 2012) : [www.oecd.org/fr/competences/piaac/evaluationdescompetencesdesadultes.htm](http://www.oecd.org/fr/competences/piaac/evaluationdescompetencesdesadultes.htm).

6 Voir Aurélie AUDEMAR, « **Des mots et des briques** », un projet pilote de formation concomitante, in *Journal de l'alpha*, n°206, 3<sup>ème</sup> trimestre 2017, pp. 81-94 (en ligne : [www.lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/ja206\\_p081\\_audemar.pdf](http://www.lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/ja206_p081_audemar.pdf)).

7 Les CISP sont des centres d'insertion socioprofessionnelle proposant de l'orientation professionnelle, des formations de base (alphabétisation, français langue étrangère, remise à niveau) et des formations à un métier en Wallonie pour des publics éloignés de l'emploi.

Des propositions vitaminées pour l'alpha de demain

Elargir les horaires de formation

Impliquer les apprenants en sensibilisation

Faire connaître davantage les formations

Sensibiliser les relais



Des modules d'accroche  
pour le public d'origine belge

Des enquêtes afin de connaître  
l'analphabétisme en Belgique

Rembourser les déplacements  
et la crèche

Sensibiliser et créer  
des partenariats  
avec les écoles



Des propositions vitaminées pour l'alpha de demain



« Moi, j'ai aimé pour donner une chance à tous, pour que chacun s'exprime... Pour faire une formation après, il faut des stages oraux, des écoles de devoirs. Pour parler de l'école aussi... J'étais content de venir. »

(Un apprenant)



« A certains endroits, quand quelqu'un vient pour s'inscrire en formation, je ne savais pas qu'on demandait son statut et qu'en fonction de son statut, il était plus ou moins vite pris. Cela m'a fâchée. »

(Une travailleuse)

## Atelier 4

# Faire valoir ses droits et lutter contre les discriminations

Les personnes en difficulté de lecture et d'écriture peuvent être victimes de multiples discriminations : fracture numérique, accès aux droits, à la nationalité, au marché du travail et à la formation qualifiante, aux services de base... Elles sont régulièrement confrontées à un manque de prise en compte de leurs difficultés dans la société. La formation en alphabétisation est un outil important pour combattre ces discriminations, de même que la sensibilisation, ou le plaidoyer. Les apprenants aspirent à plus de respect et de considération et appellent à davantage d'actions de sensibilisation auprès du public et du monde politique. Des obstacles se font cependant sentir, notamment de la part des pouvoirs publics et des initiatives sont nécessaires... Travailleurs et apprenants ont croisé leur regard sur ces questions et proposé des nombreuses pistes d'actions afin de faire de la lutte contre les discriminations l'affaire de tout un chacun...<sup>1</sup>.

Synthèse réalisée par Bénédicte MENGEOT et Vanessa DEOM

## Les discriminations liées aux difficultés de lecture et d'écriture se cumulent à d'autres

« **Q**uand on ne sait pas lire ni écrire, c'est une discrimination supplémentaire à toutes les autres. C'est encore plus difficile », explique un apprenant. Ces discriminations se présentent dans de nombreuses circonstances : « Train, école, pour les enfants, bureau, en se présentant chez le médecin ; pour tout. Quand tu ne sais pas lire et écrire, on te regarde. Ce sont des discriminations de tous les jours, en tous genres. » Elles peuvent être sources d'exclusion étant donné la place prépondérante qu'occupe l'écrit actuellement : « Notre société fonctionne comme si tout le monde savait lire et écrire. Il y a de l'écrit partout et on est tout le temps amené à écrire et lire des choses. » D'après les formateurs, ces discriminations relèvent plutôt de la



« *discrimination indirecte*<sup>2</sup> », souvent « non intentionnelle », qui découle du fait que « la société est conçue pour les lettrés » et qu'« on ne tient simplement pas compte de la spécificité de ces personnes. » De plus, celles-ci peuvent être liées à d'autres situations qu'elles vivent, comme le fait d'être sans-papiers, d'être dans la précarité, etc. A titre d'exemple, un apprenant raconte que lorsqu'il a cherché un logement, il s'est heurté à des refus : « On ne va pas te le donner car tu ne travailles pas et que tu es au CPAS. Si tu es d'origine étrangère, c'est encore plus difficile. Donc, si quelqu'un accepte, tu ne parles pas, et tu signes. Ça arrive qu'on signe sans savoir parce que c'est déjà difficile à trouver. Parce que tu te dis : 'Ouf, j'ai trouvé un logement'. Tu peux avoir des soucis par après avec les obligations. Tu ne connais même pas les lois, tu dois faire attention. »

## Propositions et pistes d'actions

- Les travailleurs insistent sur la sensibilisation et les contacts avec les partenaires, services<sup>3</sup> où peuvent se présenter des formes de discriminations – banques, postes, Actiris, Forem, ONEM, CPAS: « *Beaucoup d'agents de ces services ne se rendent pas compte des difficultés de lecture et d'écriture que rencontrent certaines personnes. Le problème, c'est qu'il y a beaucoup de turnover dans ces endroits-là.* » Ce travail est donc toujours à reprendre: « *Le travail de sensibilisation n'est jamais terminé, même si on a des avancées.* »
- Afin de favoriser la prise en compte des personnes, un logo « *je peux accueillir une personne en difficulté de lecture et d'écriture* » pourrait être créé. Il serait apposé sur le bureau des acteurs de première ligne<sup>4</sup>.



- Informer davantage la population, les politiques, les partenaires, les futurs enseignants qu'il y a des personnes en difficulté de lecture et d'écriture. Les apprenants proposent de diffuser une même information dans différents lieux publics – gares, magasins, cinémas, soit des lieux de notre quotidien où le grand public passe –, via différents canaux – presse écrite, radio, télévision, réseaux sociaux. Cette information pourrait prendre différentes formes – audiovisuelle, artistique (théâtre, BD...), affiche, set de table.
- Interpeler les politiques et porter des revendications à différents niveaux de pouvoir: communal, régional, communautaire, fédéral. « *Par exemple, aller manifester devant les bureaux des politiques* », témoigne un apprenant. « *On avait été distribuer des roses chez le Ministre Borsus<sup>5</sup>. Il faut aller sur le lieu même, là où ils sont. Que Lire et Ecrire n'ait pas peur de*

*sortir.* » Les formateurs ajoutent qu'il faudrait revenir à une société où « *il y a d'autres vecteurs d'information que l'informatique et la lecture, où le contact est plus direct, où l'information est orale, avec plus d'échanges et le souci de l'autre. Lorsqu'on voit qu'on supprime des guichets de gare, c'est horrible. Et il y a plein de domaines où cela se passe comme ça. En termes de valeur, il faut remettre les relations humaines au cœur de la communication, 'réhumaniser' les rapports sociaux, la communication, l'information, l'accès aux droits, contre la technicisation et l'informatisation.* » C'est aussi le regard sur les personnes qui devrait changer, il faudrait « *valoriser les individus tout court, pas juste par rapport à la réussite, à la connaissance. Il faut repartir sur une valorisation des personnes, sur ce qu'elles sont dans leur diversité.* »



## Le manque d'accès à l'information écrite a un impact sur l'exercice des droits

L'incapacité d'accéder à l'information écrite donne lieu à des situations désavantageuses pour les personnes en difficulté avec la lecture et l'écriture, et dans lesquelles leurs interlocuteurs, privés comme publics, peuvent également s'engouffrer. En effet, de nombreux travailleurs estiment qu'il n'y a pas assez de « *prise en compte* » des difficultés de ces personnes. On leur offre trop rarement de l'aide ou le temps d'accompagnement nécessaire pour accéder aux services administratifs : « *A la poste ou au service population de la commune, derrière leur guichet, les travailleurs ont un timing à respecter* », fait observer un formateur. Ces difficultés peuvent mener à des situations d'abus dans lesquelles les personnes n'arrivent pas à exercer ou à défendre

leurs droits : « Dans le cadre du logement, concernant les baux et les garanties locatives, il y a de l'exploitation. Certains propriétaires savent que la personne ne lit pas bien; ils demandent de signer rapidement et la personne ne sait pas dans quoi elle s'engage »; « Les gens se trouvent parfois dans des situations catastrophiques parce qu'ils ne connaissent pas leurs droits (mutuelle, CPAS, chômage). »

Même son de cloche du côté des apprenants: les problèmes d'accessibilité et de compréhension de l'information écrite ont des conséquences parfois désastreuses. Ils témoignent: « Si tu n'as pas accès à certaines informations, tu perds tes droits. »; « Par exemple, quand tu vas au chômage, on te fait signer les papiers. Tu es obligé de signer, tu dois remettre les papiers. Tu signes alors que tu n'as pas compris. »



Une autre grande injustice est liée aux tests pour accéder à la nationalité. Pour pouvoir obtenir la nationalité, il faut en effet réussir le test de français niveau A2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL). Selon les formateurs, « les personnes ne réussissent pas le test, parce qu'elles ne maîtrisent pas la lecture et l'écriture. Le test pour le niveau A2 n'est absolument pas adapté aux personnes analphabètes, même si elles parlent parfaitement le français et d'autres langues. On pourrait éliminer la lecture et l'écriture du test mais cela n'est pas fait. Dans quel but? »

### Propositions et pistes d'actions

En ce qui concerne l'obtention de la nationalité<sup>6</sup>:

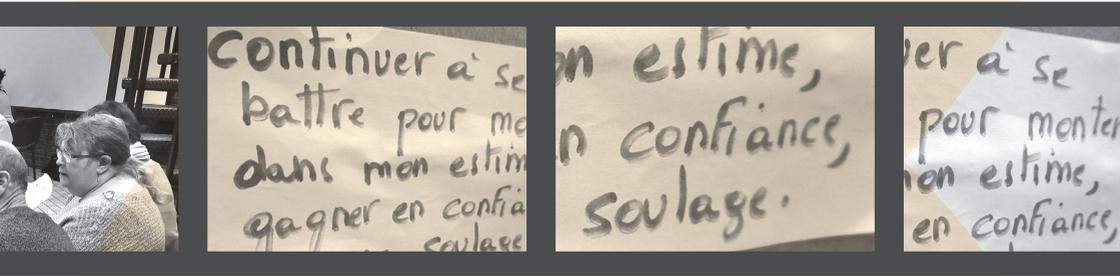
- Les travailleurs proposent de créer un groupe de travail avec les associations d'alphabétisation pour faire remonter des revendications concrètes

au niveau politique (parlementaires et présidents de partis). Ce groupe pourrait recenser tous les problèmes rencontrés par les personnes analphabètes (identifier les difficultés du test, notamment liées à son informatisation...) sur base de constats de terrain, et de consulter des juristes pour les aspects légaux.

- Mener un travail d'information dans les médias et les réseaux sociaux.
- Lors de la journée internationale de l'alphabétisation, organiser une action spécifique pour revendiquer l'accès à la nationalité pour tous.

En ce qui concerne l'accès et l'exercice des droits sociaux :

- Renforcer la sensibilisation afin de rendre visible la problématique de l'analphabétisme/de l'illettrisme. Par la publicité au sens large, la réalisation de capsules vidéo ou de pièces de théâtre, le parrainage par des figures politiques d'origine étrangère, des journalistes ou des YouTubeurs.



## Et plus largement, dans le quotidien, qu'est-ce que cela implique ?

C'est ici aussi le manque de prise en compte dans les différents lieux de la vie quotidienne qui ressort des témoignages des apprenants et des formateurs. À cela s'ajoutent le regard des autres et les préjugés véhiculés par la société concernant l'illettrisme. De nombreux apprenants se voient refuser de l'aide et ont le sentiment d'être jugés négativement : « *C'est frustrant quand on doit remplir une feuille, ils ne veulent pas nous aider. 'On n'est pas payé pour ça' qu'ils nous disent. Les gens ne veulent pas nous aider. Même le regard est différent. On a peur de demander. On n'ose pas parce qu'on est déjà blessé. On a peur d'être blessé davantage.* » Cela peut se passer dans n'importe quel lieu – un magasin, un service communal, un service logement, chez le médecin

– où le manque de communication, le rejet, le sentiment d'être incompris se manifestent violemment. Une apprenante explique: «*Si le médecin ne parle pas arabe et que la personne ne parle pas français, c'est la moindre des choses que de chercher à savoir s'il a été compris.*» Un autre apprenant ajoute: «*Dans la société, on n'est rien. On se sent déjà diminué et quand il faut encore demander tout le temps 'excusez-moi, je ne sais pas, vous pouvez le faire à ma place?', ce n'est pas gai.*» Ce refus d'aide peut entraver l'accès aux droits comme déjà explicité ci-dessus. Néanmoins, il arrive qu'une aide soit proposée mais annihilée par les contraintes de travail: «*Certains prennent plus de temps. Mais après, ils se font rouspéter par le patron*»; «*Les personnes qui travaillent dans les administrations disent parfois qu'elles n'ont pas le temps de lire, d'écrire avec nous parce que leur chef leur demande de ne pas rester trop longtemps avec une personne. Il faut que ça aille vite.*»

... GARDER SES DROITS  
... à la  
... nationale libe  
... difficile si  
... connaissance  
... (bon réussite du  
... test)  
... inadapté aux  
... personnes alpha

... ter contre les  
... à l'écriture  
... à monter le discussion: de quelle  
... discrimination par rapport à la  
... ne maîtrisent pas les outils info  
... ne répondre à une offre d'emploi  
... Banque: une personne n'arr  
... par rapport au distributeur  
... accès à l'  
... formation  
... connaître

... recherche d'emploi quand ils  
... matiques: il faut aller vite  
... FRACTURE NUMÉRIQUE  
... veut pas à faire son travail  
... ur: lecture des instructions.  
... services en ligne  
... formation  
... àille de se

Humain

Ces exemples témoignent plutôt de discriminations «indirectes». Ne pas prendre en compte les difficultés liées à la langue, refuser l'aide demandée ne relèvent la plupart du temps pas d'une volonté de discrimination mais entraînent néanmoins des effets discriminatoires sur l'accès aux services de base. En outre, certains agents renvoient à la personne la responsabilité de leurs difficultés en lecture-écriture, comme le met en avant une apprenante: «*Une femme m'a répondu méchamment: 'tu n'avais qu'à aller à l'école au lieu de broser et de te promener sur les chemins!'. Je lui ai répondu que je n'avais jamais brossé les cours.*»

D'après les formateurs, les apprenants citent beaucoup le mépris, la condescendance et les jugements tels que «*fainéant*», «*bête*», «*pas d'éducation*», «*personne qui ne sait rien*». Les personnes d'origine belge sont souvent

davantage discriminées, considérées de manière plus négative que les personnes d'origine étrangère, et souvent culpabilisées, rendues responsables de leur situation, y compris parfois au sein des groupes de formation. « *Les apprenants d'origine étrangère ne comprennent pas comment cela se fait qu'ils sont là avec eux en formation alors qu'ils ont eu la chance d'aller à l'école.* »

### Propositions et pistes d'actions

Les pistes suivantes ont été proposées par les apprenants :

- Utiliser des pictogrammes en complément aux indications écrites afin que tous puissent plus facilement accéder aux services (communes, pharmacies...).
- En ce qui concerne les transports en commun, diffuser des messages voca-

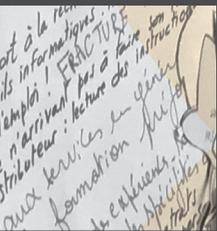


ux afin que chacun puisse prendre son ticket de train en toute autonomie.

- Permettre à tout qui le souhaite d'être accompagné par une personne de confiance ou créer des services d'accompagnement spécifiques, par exemple au niveau du Forem.
- Plus de reconnaissance et de respect: « *Il faut respecter tout le monde, ce n'est pas parce qu'on ne sait pas lire qu'on est bête.* »
- Sensibiliser pour changer le regard des autres sur les personnes analphabètes. Faire prendre conscience que l'analphabétisme existe et en expliquer les causes.
- Oser exprimer ses difficultés, faire le pas d'en parler. Travailler cette expression dans le cadre de la formation, apprendre à communiquer pour être respecté et s'adresser aux autres avec respect.

## L'informatisation croissante de la société augmente les discriminations

L'accès aux droits et à une série de services essentiels s'est profondément modifié depuis plusieurs années, suite à l'informatisation croissante de la société. Par exemple, la fermeture de nombreux guichets entraîne une fracture numérique<sup>7</sup>, des inégalités d'accès et d'usage à certains services. C'est le cas dans la recherche d'emploi, où *« tout se fait par mail; il faut avoir un ordinateur chez soi. De plus, il faut aller très vite pour répondre; cela nécessite un accompagnement qui demande beaucoup de temps. Et les services d'aide à la recherche d'emploi n'ont pas le temps de réaliser un tel accompagnement. »* Le problème se pose aussi avec d'autres administrations: *« Dans certaines communes, on ne peut pas prendre un rendez-vous par téléphone ou sur place,*



*il faut envoyer un mail. »* De la même manière, dans les agences bancaires, les transports publics, à l'hôpital, il y a de plus en plus de machines, et les guichets sont souvent fermés. Comme le souligne un travailleur, *« il y a une discrimination à l'insertion à tous les niveaux de la vie à cause de l'informatisation. »*

Les apprenants corroborent ces constats : *« Il y a de plus en plus de machines automatiques dans la vie de tous les jours de plus en plus d'ordinateurs, de machines pour acheter des tickets, pour faire ci, pour faire ça. Il faut savoir utiliser les machines, ce n'est pas toujours évident même quand on sait lire. Alors quand on ne sait pas lire, c'est encore plus difficile. »*

### Propositions et pistes d'actions

- Adapter les machines automatiques (pour les tickets de train, de tram, de métro, à la banque, à l'hôpital, dans les administrations, particulièrement les administrations communales) par le recours aux logos, aux images pour expliquer de manière plus claire et plus visuelle leur utilisation.
- Maintenir les guichets afin d'avoir une alternative orale aux documents/machines informatiques. Ce qui nécessite d'oser exprimer ses difficultés.

## Comment se passe la recherche d'emploi et d'une formation qualifiante ?



De nombreux apprenants peinent à trouver un emploi et à intégrer une formation visant l'apprentissage d'un métier. Les tests de sélection écrits sont pointés du doigt, ainsi que l'inadéquation entre le niveau demandé en lecture-écriture et celui qui est nécessaire pour exercer le métier ou accéder à la formation, et ce quel que soit le secteur. Ces tests sont donc des instruments de « sélection » contre lesquels il faut lutter, car ils ne permettent pas que l'expérience et les compétences des personnes soient reconnues. D'autant que la sélection débutée pour entrer en formation se poursuit lors de la recherche d'emploi car les personnes risquent d'être jugées incompetentes alors qu'elles disposent des compétences professionnelles requises. Les formateurs le confirment : « *Le niveau des tests n'arrête pas d'augmenter et rend de plus en plus difficile l'accès au niveau requis.* » Une participante souligne que c'est le cas également dans les formations réservées aux personnes handicapées :

« Môme pour les formations AWIPH<sup>8</sup> (en bureautique, commis de cuisine, bâtiment, etc.), les exigences sont très poussées dans certains centres, avec des tests de compétences de niveau secondaire inférieur. »

Des apprenants partagent ce point de vue: « On n'est pas plus mauvais [que d'autres]. Môme pour ramasser les poubelles, on nous demande de passer un examen. D'autant plus qu'une personne qui n'a pas passé l'examen va peut-être mieux faire le travail que celle qui a passé l'examen. »; « On exige de savoir lire et écrire même dans des secteurs comme le nettoyage, et les gens ne se sentent pas à l'aise si on leur fait passer un test lors d'un entretien. »

Un manque de reconnaissance de leurs compétences par la société apparait ici clairement, ce qui a pour effet de les exclure de certaines filières d'emploi ou de formation. Ce constat est d'autant plus évocateur quand les apprenants



cumulent plusieurs critères de discrimination: « On vit ça tous les jours. En plus, on est étrangers. On le vit plus que les autres. Quand on cherche un emploi, on ne nous propose que du nettoyage alors qu'on a fait d'autres formations. »

### Propositions et pistes d'actions

- Sensibiliser les partenaires concernés afin de les convaincre d'assouplir leurs exigences d'entrée en formation qualifiante. Utiliser les structures partenariales existantes: plateformes locales et politiques, comme la plateforme de lutte contre l'échec scolaire; plans de cohésion sociale; les instances « Bassin Enseignement qualifiant - Formation - Emploi »; etc.
- S'appuyer sur les partenariats entre organismes de formation afin de s'accorder sur les compétences travaillées par chacun, de les préciser et d'établir un découpage par tâche.

- Développer des formations qualifiantes adaptées au public alpha et prises en charge par les organismes d’alphabétisation ou via des partenariats à l’instar des formations concomitantes.<sup>9</sup>
- Donner la possibilité de passer oralement, ou avec un interprète, les tests d’entrée en formation qualifiante, particulièrement pour ce qui concerne les métiers manuels, insistent les apprenants.
- Pour certains métiers, généraliser les dispositifs de validation des compétences<sup>10</sup> ne recourant pas à l’écrit. Dans certains dispositifs, « *il y a un premier contact avec la personne qui valide* », sans pour autant qu’il y ait une adaptation pour les personnes en difficulté avec l’écrit. Il faudrait donc travailler en partenariat afin de prévoir ces adaptations et prendre en compte ces personnes. La validation pourrait agir sur la discrimination à l’embauche : « *Si l’employeur recevait un titre de validation de compétences*



*professionnelles et techniques lié à l’emploi, cela pourrait pallier le défaut de lettre de motivation ou de CV.»*

- Ouvrir des formations qui préparent à la validation des compétences.
- Les apprenants n’ont pas confiance en eux et s’inscrivent dès lors dans des perspectives professionnelles toutes tracées. Il est donc nécessaire, notamment en formation, d’ouvrir le champ des possibles. Lister les compétences de chacun, connaître les affinités de chacun. A partir de là, une liste de métiers (autres que technicien de surface ou balayeur) accompagnée d’un descriptif des compétences nécessaires permettrait une orientation plus adéquate des personnes.
- Dans certaines institutions (CPAS, syndicats), des écrivains publics<sup>11</sup> aident à rédiger des CV ou lettres de motivation. Ces services gagneraient à être plus répandus et mieux connus du public analphabète.

- Les apprenants souhaitent que les employeurs leur donnent l'occasion de montrer concrètement ce qu'ils savent faire quand ils postulent à un emploi. Par exemple : leur demander de faire un essai, un stage de quelques jours pour montrer leurs compétences. « Pour laver les tables, passer la brosse, nettoyer le WC, on n'a pas besoin de lire et d'écrire », affirment des apprenants.
- Au travail, recevoir les informations et consignes oralement, et non sur papier (les règlements de travail par exemple).

## En tant que parents, comment est vécue la relation avec l'école ? Quels espoirs pour l'école de demain ?



L'école est identifiée comme un lieu de discrimination important : « On travaille beaucoup celle par rapport à l'école avec les apprenants, la discrimination qu'ils ont vécue quand ils étaient enfants. Ils ne se reconnaissent pas dans le système scolaire, il y avait une fracture culturelle à l'école », explique une formatrice. Cette fracture semble toujours d'actualité d'après les apprenants : « L'école est faite pour les enfants qui ont des livres à la maison, des parents qui savent lire et écrire, qui vont au musée. Ce n'est pas la même culture que nous. » La formatrice complète : « En tant que parents, il se sentent discriminés dans le rôle qu'on leur demande de jouer, et dans la reconnaissance qu'ils obtiennent ou pas dans le milieu scolaire. Cela contribue à la reproduction de l'illettrisme. En outre, l'école demande de plus en plus aux parents de jouer un rôle actif dans l'apprentissage et d'acheter tout

*un matériel scolaire. Elle demande aussi aux enfants de posséder une série de prérequis. Quand les parents ne répondent pas à ces demandes, ils sont mal vus, et les enfants sont en première ligne.» Des problèmes de communication peuvent apparaître, engendrant des incompréhensions, voire des tensions: « On est mal à l'aise avec les professeurs, on se sent tout petit, c'est difficile de pouvoir dialoguer avec eux. On est mal vu parfois par l'école quand on n'a pas signé le journal de classe, quand on n'a pas rempli un formulaire, quand on n'a pas fait ce que l'école demande. »*

Quant à l'évolution de l'école, les participants mettent en évidence la présence de deux classes sociales. Ceux qui sont suivis et qui vont aller loin et ceux qu'on laisse sur le côté « parce que ça ne sert à rien. » Tous les enfants n'auront donc pas la chance d'apprendre dans une même classe. De plus, les laissés-pour-compte sont souvent relégués dans l'enseignement spécialisé:



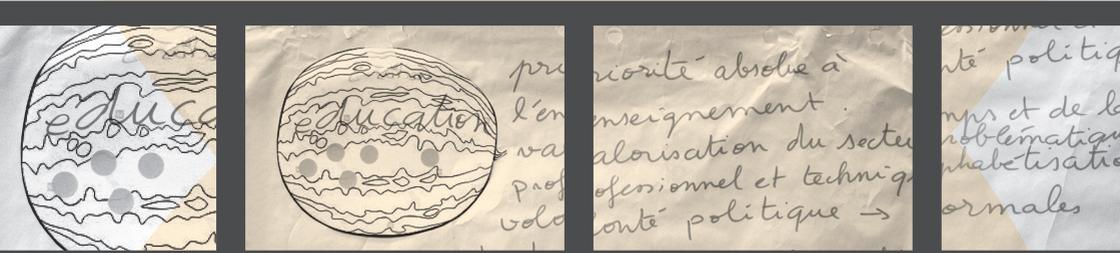
*« Un enfant qui ne suit pas, on l'envoie à l'école spéciale. Moi, j'y ai été mais je n'ai rien appris. Après je suis allée à Lire et Ecrire mais je suis passée cinq fois devant la porte avant de rentrer. »* Comment dès lors, aider les enfants des parents illettrés? Comment s'assurer qu'ils ne suivront pas le même chemin que leurs parents?

Il existe des écoles de devoirs mais elles sont surchargées. *« Il est difficile d'avoir des endroits où les enfants peuvent être accompagnés pour les devoirs. Ou alors, il faut un professeur particulier que je paie chaque weekend. Je me prive pour payer quelqu'un pour aider mon fils parce que je ne veux pas qu'il devienne comme moi »,* confie une apprenante. C'est une question épineuse parce qu'il y a des parents qui savent peut-être payer mais il y en a qui ne savent pas...

Les responsabilités sociétales et politiques dans la reproduction de l'illettrisme sont mises en avant par les participants: «*Si les politiques veulent une société meilleure, c'est maintenant [qu'il faut agir]. S'ils ne veulent pas payer d'écoles parce que c'est trop cher, que les gens sont au chômage, c'est maintenant. Parce que les gens qui ne savent pas lire ne pourront pas aider leurs enfants. Jusqu'en primaire, ça va, mais après c'est plus difficile. Il faut donner toutes les chances de réussite à tout le monde.*»

### Propositions et pistes d'actions

- Oser parler à l'école de ses difficultés, trouver des solutions ensemble. C'est vraiment important que tout le monde participe, à la fois l'école, les enfants, les parents.



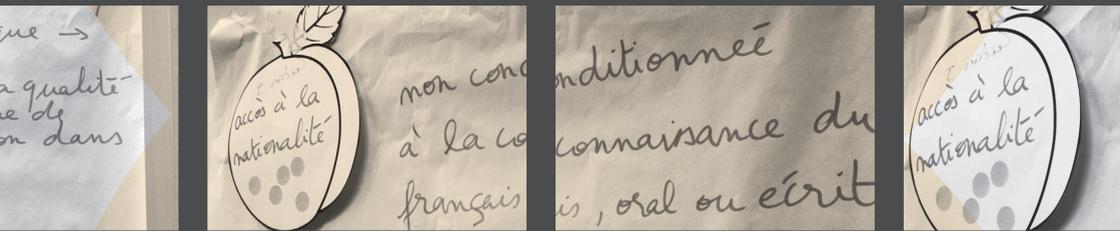
- Les apprenants souhaitent améliorer la communication avec l'école et une meilleure prise en compte de leurs difficultés dans le milieu scolaire: «*plus d'aide pour les papiers*», «*plus d'écoles de devoirs*», «*plus de professeurs en soutien*», davantage «*d'aide et d'accompagnement à l'école pour les enfants dont les parents ne savent pas écrire*» afin d'assurer «*un meilleur avenir pour les générations futures*».
- Les formateurs proposent d'augmenter le budget de l'Éducation. Ce secteur devrait être prioritaire pour les politiques. «*Les enfants, c'est l'avenir et on ne veut pas qu'ils soient illettrés*», disent les apprenants.
- Lancer un appel à la solidarité des citoyens, aux personnes qui pourraient aider les enfants dans leurs devoirs au sein du quartier ou de la commune.

## La formation en alphabétisation a-t-elle un rôle à jouer dans la lutte contre les discriminations ?

La formation est un endroit d'entraide et d'encouragement entre tous, belges et étrangers, un lieu où exercer la solidarité. Dans une perspective d'éducation permanente, la formation permet l'apprentissage de la lecture et de l'écriture, mais aussi de devenir acteur de sa vie, de connaître et de pouvoir exercer ses droits.

Pour les formateurs, c'est une valeur essentielle: *« Quand on met les gens ensemble, on peut ensemble se rendre compte, en passant du 'je' au 'nous', que l'analphabétisme est une construction sociale. »*

*« Quand on vient en formation à Lire et Ecrire ou dans d'autres associations*



*pour l'alphabétisation », insistent les apprenants, « on apprend à lire et écrire mais on apprend surtout d'autres choses: à mieux connaître comment fonctionne sa commune, ses droits, à vivre ensemble même si on est différents, à être plus acteur de sa vie. Il y a plein de choses. Et donc, c'est une manière de lutter contre les discriminations aussi. » D'autres ajoutent que « ça permet de continuer à se battre pour monter dans son estime personnelle et de gagner en confiance. On apprend à connaître ses droits pour pouvoir se défendre contre les préjugés et les discriminations. On peut discuter des problèmes avec le formateur et trouver une manière d'agir. »*

Néanmoins, cette pédagogie est parfois mise à mal par toutes sortes de pressions et contraintes, financières, politiques et administratives. Les subventions peuvent donc être un frein, à cause du cadrage qui les

accompagne, souvent « trop ciblé ». Les dépenses publiques, en fixant des priorités (par exemple les primo-arrivants) peuvent nuire à l'action existante en matière d'alphabétisation dans le sens où les associations et les publics sont alors mis en rivalité, en concurrence. Les exigences administratives imposées au sein même de la formation peuvent aussi venir renforcer les discriminations existantes, avec une quantité phénoménale d'écrits, de contrats à signer rapidement. Vient encore se greffer à cela : un non-respect de la vie privée des gens, avec des questions intrusives et apparaissant comme insensées.

Les formateurs dénoncent ce contexte : « À Bruxelles, on sent la pression pour réduire l'alpha à une action strictement linguistique et ne plus trop s'engager dans l'éducation permanente. Il y a des contraintes financières et politiques, des pressions pour qu'on devienne des mini-écoles. » ; « Quand on travaille

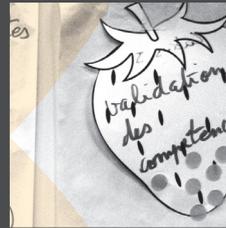
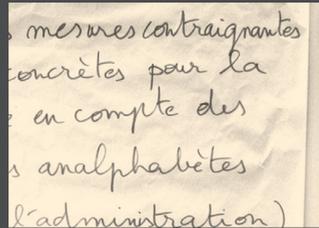


*dans l'alpha, on ne cesse d'être dans l'urgence. Les apprenants sont dans l'urgence, on travaille avec des personnes qui ont des soucis de santé, de précarité. Ce sont leurs urgences à elles, et il faudrait qu'on ait le temps de s'occuper de ces urgences-là plutôt que des urgences administratives. »*

L'efficacité de la formation est diminuée par les problèmes que vivent les apprenants. Les formateurs sont parfois démunis ; le maintien en formation devenant difficile : « Les apprenants peuvent être dépassés par toutes sortes de contraintes et de problèmes qui les obligent à abandonner. Comme les procédures de demande d'asile qui n'en finissent pas et qui sont source d'angoisse et d'incertitude, ou la vulnérabilité économique et sociale. »

## Propositions et pistes d'actions

- « Il faut continuer à dénoncer les injustices, montrer qu'il y a des problèmes, dire qu'il y a quelque chose qui ne va pas et chercher des solutions. » Se montrer, se rassembler, parler haut et fort de la discrimination apparaissent comme les mots d'ordre tant chez les apprenants que chez les travailleurs! « Lire et Ecrire devrait descendre plus souvent dans la rue pour mettre en lumière les problèmes quotidiens. » De cette façon, les discriminations reculeraient. On « avance petit à petit. L'union fait la force. »
- Les apprenants souhaitent « plus d'écoute », de « respect » et de « temps »; davantage de « justice » et d'« humanité ». Afin de conscientiser le monde politique, il serait opportun que « les politiques viennent se mettre à notre place, suivre un cours pendant une journée afin de se rendre compte de la réalité des personnes ayant des difficultés de lecture et d'écriture. »



- La pression administrative devrait être moins forte. « Cela permettrait de mieux accompagner et orienter les apprenants dans leurs démarches. »
- Déterminer une politique globale pour l'alpha, que chaque ministre mette en œuvre, « avec une cohérence, une continuité (que les moyens octroyés le soient sur le long terme), avec un soutien effectif aux acteurs de terrain et aux associations. » La question des moyens financiers ne devrait pas être « aussi énergivore » pour les associations, pour lesquelles il est souvent complexe de jongler avec les multiples sources de subventions existantes et de conjuguer leurs différentes exigences. « Cette question devrait être le problème des pouvoirs publics, dans le cadre d'une espèce d'agrément. »

- Augmenter le nombre de places en formation et le nombre d'heures de formation par semaine pour ceux qui le souhaitent.

Si les personnes en grande difficulté avec la langue ne se définissent pas par leur illettrisme ou leur analphabétisme, cette problématique constitue bien une discrimination qui s'ajoute à tant d'autres présentes dans tous les contextes et situations du quotidien. Par conséquent, la lutte contre les discriminations nous concerne tous et devrait être engagée dans les lieux de vie les plus proches comme les plus éloignés et dans les sphères privée et publique.

Chacun peut agir à son niveau que ce soit par l'échange, la prise en compte, le vivre ensemble, la solidarité, la reconnaissance et le respect de l'autre, dans les groupes, dans la formation et dans la société. Et parallèlement, il



est essentiel que les moyens alloués soient en adéquation avec l'ampleur de la problématique. Plusieurs actions et initiatives ont déjà fait leurs preuves et elles se poursuivent d'ailleurs avec beaucoup d'énergie. Des propositions innovantes restent néanmoins à concrétiser... Elles ne se réaliseront pas sans vous!

Par **Bénédicte MENGEOT**  
Lire et Ecrire Centre Mons Borinage  
**Vanessa DEOM**  
Lire et Ecrire Luxembourg

- 1 Voir la vidéo construite à partir des synthèses des deux premières journées (en ligne : [www.lire-et-ecrire.be/La-foret-des-idees-synthese-des-rencontres](http://www.lire-et-ecrire.be/La-foret-des-idees-synthese-des-rencontres)).
- 2 On distingue usuellement discrimination directe et discrimination indirecte. La discrimination directe renvoie au fait qu'une personne sera traitée d'une manière moins favorable qu'une autre en raison de critères protégés par la loi (par exemple, le refus d'une candidature à un emploi en raison de la couleur de peau, de l'origine ethnique, d'un handicap, de l'âge, etc.) On parle de discrimination indirecte lorsqu'une mesure apparemment neutre entraîne cependant des effets discriminatoires. La législation anti-discrimination reconnaît actuellement 19 critères de discrimination. Pour plus d'informations, voir le site d'UNIA, service public indépendant de lutte contre la discrimination et de promotion de l'égalité des chances : [www.unia.be/fr](http://www.unia.be/fr)
- 3 Un guide à destination des relais a été conçu afin de les sensibiliser à la problématique de l'illettrisme. Il répond à trois objectifs : en finir avec les préjugés, guider dans l'accompagnement des personnes en situation d'illettrisme, faire en sorte que les personnes en difficulté de lecture et d'écriture puissent avoir le même accès que les autres à tous les services publics. Voir *Des relais pour l'alpha : guide pratique*, Lire et Ecrire (en ligne : [www.lire-et-ecrire.be/Des-relais-pour-l-alpha-guide](http://www.lire-et-ecrire.be/Des-relais-pour-l-alpha-guide)).
- 4 Le réseau alpha mouscronnois a créé un visuel, un logo qui a pris la forme d'un plexiglas placé sur les bureaux des relais. Ce visuel s'accompagne aussi d'un schéma d'orientation en vue de faciliter l'orientation des personnes vers les dispositifs de formation adéquats. Voir à ce sujet : Samuel COLPAERT, *Le réseau alpha Mouscronnois. Un réseau local de lutte pour le droit à l'alphabétisation*, in *Journal de l'alpha*, n°206, 3<sup>ème</sup>



trimestre 2017, pp. 21-30 (en ligne : [www.lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/ja206\\_p021\\_colpaert.pdf](http://www.lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/ja206_p021_colpaert.pdf)).

- 5 Le 14 juin 2017, Lire et Ecrire s'est rendue avec une délégation de travailleurs et d'apprenants devant le bureau de Willy Borsus, ministre de l'Intégration sociale (2014-2017), les bras chargés de fleurs à l'image de Rosa, personnage phare des campagnes de sensibilisation 2015 et 2016. Voir : Cecilia LOGMANT et Bénédicte MENGEOT, *Campagnes de sensibilisation : pourquoi Rosa ne parle pas en « Je » mais résonne en « nous »...* in *Journal de l'alpha*, n°210, 3<sup>ème</sup> trimestre 2018, pp.44-60 ([www.lire-et-ecrire.be/ja210](http://www.lire-et-ecrire.be/ja210))
- 6 Voir les 2 analyses de Sylvie-Anne GOFFINET, *Le Code de la nationalité de 2012 : une politique qui rend l'accès à la nationalité impossible pour les personnes analphabètes*, Lire et Ecrire, 2015 (en ligne : [www.lire-et-ecrire.be/Le-Code-de-la-nationalite-de-2012](http://www.lire-et-ecrire.be/Le-Code-de-la-nationalite-de-2012)); *Le Code de la nationalité de 2012 : une politique de l'État social actif*, Lire et Ecrire, 2015 (en ligne : [www.lire-et-ecrire.be/Le-Code-de-la-nationalite-de-2012-II](http://www.lire-et-ecrire.be/Le-Code-de-la-nationalite-de-2012-II)).
- 7 Voir aussi Gérard VALENDUC, *Contre la fracture numérique, l'alphabétisation*, in *Journal de l'alpha*, n°182, janvier-février 2012, pp.32-47 (en ligne : [www.lire-et-ecrire.be/ja182](http://www.lire-et-ecrire.be/ja182)).
- 8 Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées, devenue AViQ (Agence pour une Vie de Qualité) : [www.aviq.be/handicap](http://www.aviq.be/handicap)

**9 Lire et Ecrire Luxembourg**, en partenariat avec le Forem et d'autres organismes, a mis en place un dispositif de formation concomitante offrant aux personnes désireuses de devenir maçons la possibilité de développer des compétences « métier » tout en se formant en mathématiques et en français. Voir : Aurélie AUDEMAR, « Des mots et des briques », un projet pilote de formation concomitante, in *Journal de l'alpha*, n°206, 3<sup>ème</sup> trimestre 2017, pp. 81-94 ([www.lire-et-ecrire.be/ja206](http://www.lire-et-ecrire.be/ja206)). Voir aussi l'expérience de Lire et Ecrire Centre Mons Borinage : Antoine DARATOS, Dispositif pédagogique au service des projets professionnels du public en situation d'illettrisme, in *Journal de l'alpha* n°206, 3<sup>ème</sup> trimestre 2017, pp. 95-103 (en ligne : [www.lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/ja206\\_p095\\_daratos.pdf](http://www.lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/ja206_p095_daratos.pdf)).

**10** La validation des compétences vise, par le biais de la passation d'une épreuve, à reconnaître officiellement des compétences professionnelles acquises au travail ou en privé. La validation des compétences est mise en œuvre en Belgique francophone via un Consortium de validation des compétences et des Centres de validation agréés. Plus d'informations sur le site officiel : [www.validationdescompetences.be](http://www.validationdescompetences.be). Voir aussi le prochain numéro du *Journal de l'alpha* : Validation des compétences et certification. Quelle réalité pour le public de l'alpha aujourd'hui ? Solution ou illusion pour le public de l'alpha ?, n°215, 4<sup>ème</sup> trimestre 2019.

**11** Voir Claire MONVILLE, L'écrivain public, une plume pour accéder aux droits, in *Journal de l'alpha* n°213, 2<sup>ème</sup> trimestre 2019, pp. 80-90 (en ligne : [www.lire-et-ecrire.be/Journal-de-l-alpha-213-Prise-en-compte-des-personnes-analphabètes](http://www.lire-et-ecrire.be/Journal-de-l-alpha-213-Prise-en-compte-des-personnes-analphabètes)).



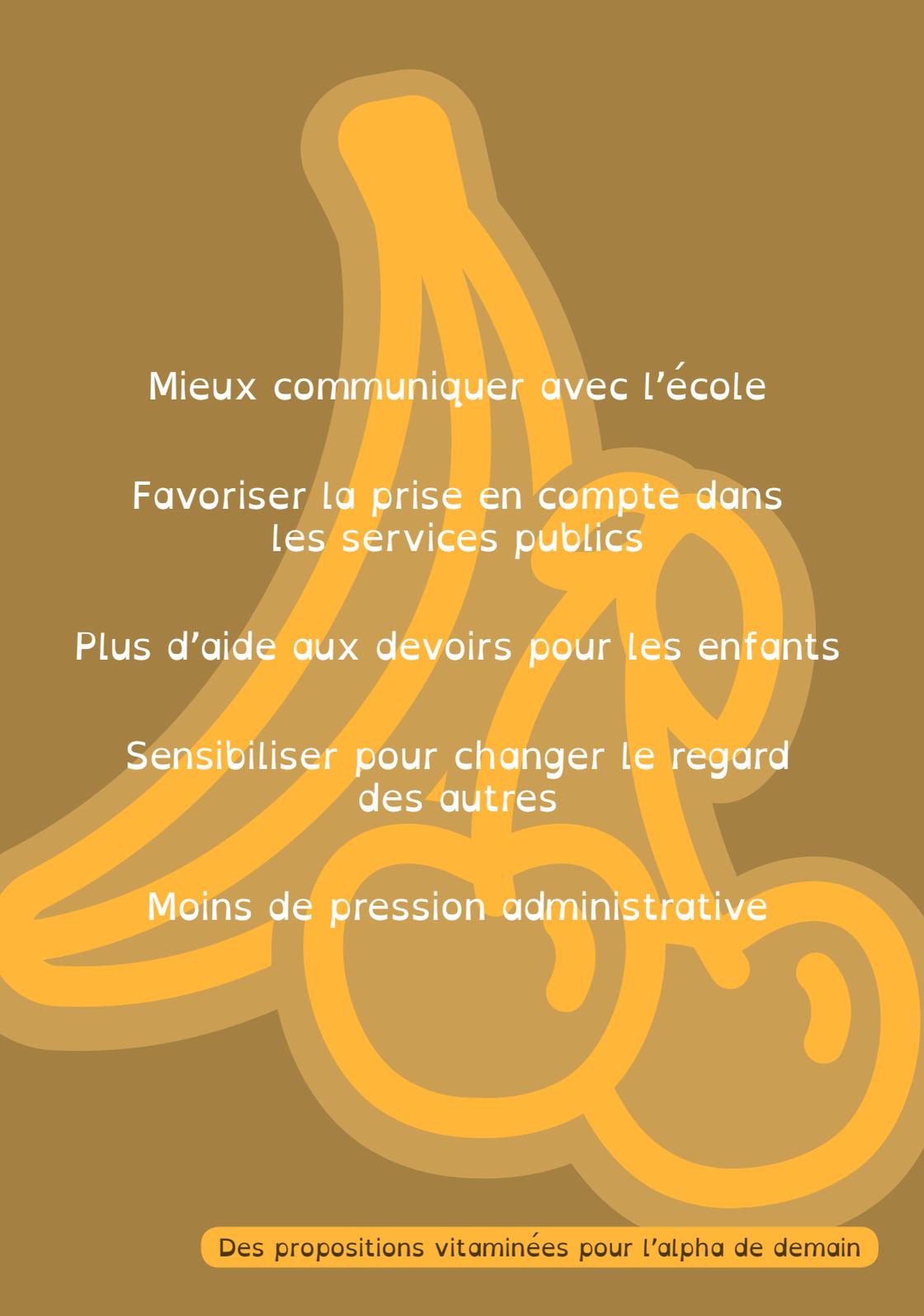
Un accès à la nationalité pour tous

Renforcer la sensibilisation  
afin d'accéder aux droits

Favoriser l'accès à une formation  
métier-alpha

Apprendre à mieux communiquer  
en formation

Soutenir l'accès à la validation  
des compétences



Mieux communiquer avec l'école

Favoriser la prise en compte dans  
les services publics

Plus d'aide aux devoirs pour les enfants

Sensibiliser pour changer le regard  
des autres

Moins de pression administrative

Des propositions vitaminées pour l'alpha de demain



« Aujourd'hui, je suis content. Je partage avec les autres. »

(Un apprenant)

« Les moments forts ? Les moments où on était en petits groupes, où on a dû trouver quelques actions concrètes, réalisables. On n'en est pas tout à fait là, mais on sent qu'on avance dans le processus et qu'il y

a quelque chose qui se passe. Moi, j'aime bien de voir qu'on fait partie d'un mouvement, qu'il y a du monde et qu'on n'est pas seul. C'est l'idée qu'il y a un mouvement avec des travailleurs, des apprenants... Il y a le contenu et il y a aussi tout ce qui est en dehors du contenu, comme la rencontre avec les autres. »

(Une travailleuse)

## Atelier 5

# Apprendre, mais encore ! *Comment mieux répondre aux différents besoins ou demandes des apprenants hors apprentissages ?*

Apprendre à lire, à écrire et à calculer, c'est déjà énorme ! Pourtant, les demandes et besoins des apprenants ne s'arrêtent pas là. Au-delà de la formation, les apprenants pointent notamment l'importance d'un accueil digne et encourageant, et la nécessité de développer leur projet personnel ou professionnel tout au long de leur parcours. Ils souhaitent également participer à des rencontres, à des sorties et être davantage accompagnés dans leurs démarches administratives. Tour d'horizon des besoins et demandes qu'expriment les apprenants en formation, soit de leur propre voix soit via celle des formateurs<sup>1</sup>.

Synthèse réalisée par Louise CULOT

## Un accueil centré sur l'individu

L'accueil n'est pas seulement le premier pas d'un long parcours, c'est une étape décisive qui influence l'apprenant tout au long de sa formation. Il n'est donc pas étonnant de retrouver transversalement ce thème au sein d'autres ateliers<sup>2</sup>. Un accueil de qualité, sans aucune discrimination basée sur le statut, l'origine ou les motivations, est une valeur centrale du secteur de l'alphabétisation. « Lire et Ecrire, ce n'est pas que de la formation. C'est aussi la prise en compte de toutes les personnes illettrées », explique un travailleur. Le ressenti des apprenants traduit généralement cette posture positive. L'accueil est perçu comme « convivial », les agents d'accueil sont à l'écoute. Ils sont également perçus comme rassurants et encourageants : « Je suis arrivée stressée, je suis partie soulagée. » Pour les apprenants, il est aussi « important de sentir que l'accueillant aime son travail. »



L'accueil est un métier à part entière et les pratiques sont plurielles<sup>3</sup>. Généralement, l'approche dissociée entre formalités administratives et entretien personnalisé est appréciée. Le dispositif d'accueil implique alors toute l'équipe à des moments différents : l'agent d'accueil, le formateur, le responsable administratif.

La prise en compte de la personne dans sa globalité, ses capacités, ses besoins, ses motivations, son projet est le secret d'un accueil et d'une entrée en formation réussis. Les formateurs s'accordent sur l'importance d'aborder le projet de l'apprenant dès le début, lors d'un entretien individuel : « Cela va stabiliser la personne pour tout le reste de son parcours. » Tous les projets ont leur intérêt, qu'ils soient professionnels, d'ordre familial (aider ses enfants à l'école), ou d'ordre personnel (reprendre confiance en soi ou être autonome au quotidien). Des entretiens individuels menés dans les meilleures conditions,

dans un local adéquat aident à délier les langues. Et si l'apprenant vient sans projet ? *« On doit pouvoir entendre que la personne n'en a rien à faire et qu'elle vient sous la contrainte »*, déclare un formateur. Heureusement, dans certains cas, cette situation de départ va être un levier de changement, et de la contrainte naîtra une motivation insoupçonnée !

Le fardeau administratif est souvent ressenti comme un obstacle à un accueil attentionné et décontracté. Face au nombre croissant de demandes, de formulaires, de signatures, les apprenants sont sous pression et l'accueil peut être mal vécu, perçu comme intrusif. *« Il y avait trop de questions personnelles en une fois, on se sent attaqué. »* Toutefois, impossible d'échapper à cette contrainte administrative : *« Si les obligations administratives ne sont pas respectées, le dossier de l'apprenant est invalidé et les subsides pourraient nous être refusés. »* Les travailleurs sont aussi sous pression. *« Nous devons*

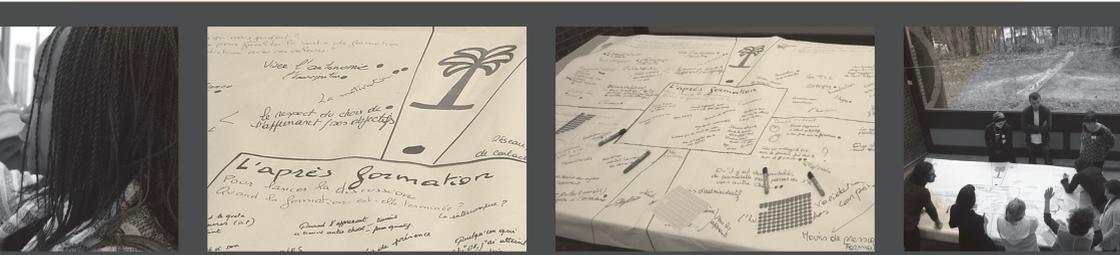


*remettre à la Région wallonne des tableaux de bord qui reprennent le nombre de personnes qui ont pris contact avec l'association, le nombre de personnes qui ont été accueillies, celles qui ont été réorientées, celles qui sont entrées en formation. A aucun moment, on ne nous demande le temps que cela prend, le volume de travail que cela représente et le budget dont on a besoin pour payer quelqu'un qui fait cela ! »*

Les difficultés de s'exprimer en français sont également vécues comme un obstacle à un accueil réussi. Tant pour la personne accueillie que pour l'équipe d'accueil, le problème linguistique met un frein à la communication : *« On essaie de s'en sortir avec Google traduction ou un collègue qui parle la langue de l'apprenant. »*

## Propositions et pistes d'actions

- Diviser l'accueil en plusieurs moments, séparer les questions administratives du reste. Les apprenants proposent que les formalités administratives soient réalisées dans un second temps, après une première prise de contact. Des travailleurs partagent leur expérience à ce propos: *« Dans notre régionale, avec notre collègue agent de guidance, l'accueil se déroule en plusieurs étapes. Il y a en premier lieu une prise de contact lorsque la personne franchit notre seuil pour la première fois. En deuxième lieu, on se revoit lors d'un entretien individuel pour discuter du projet de la personne, parler de son vécu et de ses envies. En troisième lieu, une séance collective est organisée où on présente les formalités administratives, les aspects de règlement, le concept d'éducation permanente. En quatrième lieu, il y a l'entrée en formation proprement dite, la rencontre avec le groupe. Et*



*enfin, en dernier lieu, quand la personne est déjà plus à l'aise, le test de positionnement est administré. On trouvait que le test de positionnement avait quelque chose d'effrayant. Je l'ai vu physiquement quand on disait à quelqu'un pendant l'entretien: 'Maintenant on va passer au test'. Il y a des suées, des tremblements, des gens qui deviennent blêmes. Et on s'est dit que c'était difficile de se sentir bien accueilli quand on ressent un gros stress.»*

- Les formateurs suggèrent de parler du projet de la personne (quelle que soit la nature de ce projet, qu'il soit professionnel, social, familial) dès le début, afin de rassurer et de stabiliser l'apprenant. Comme souligné par l'un d'entre eux, *« si on relève le projet de ces personnes dès le début des cours, elles vont mieux s'épanouir et être plus stables car on les laisse exprimer leurs envies.»*

- Les travailleurs souhaitent revoir à la baisse la charge administrative pour l'apprenant, le nombre de documents à faire signer et s'interrogent sur l'aspect répétitif des documents : *« J'ai comptabilisé que pour avoir un dossier en ordre, avant de commencer à faire de la pédagogie, il faut 13 signatures! Et quel intérêt de refaire signer des documents en janvier, en septembre, alors que le règlement d'ordre d'intérieur de Lire et Ecrire n'a pas bougé! Autant noter: voir dossier précédent! »*
- Le temps dédié à l'accueil devrait être rallongé afin qu'apprenants et travailleurs ne soient pas mis sous pression. De plus, il faudrait plus de personnes pour l'accueil. Des travailleurs proposent aussi que *« des apprenants en formation depuis longtemps puissent parler aux nouveaux et former les personnes à l'écoute des apprenants afin d'éviter de les faire répéter cinq fois qu'ils sont divorcés... »*



- Les travailleurs proposent de faire remonter des informations aux pouvoirs subsidiaires comme, le temps qu'ils passent pour accueillir correctement les gens.
- Pourquoi ne pas chercher des sources de financement ailleurs qu'auprès des pouvoirs publics afin de garantir un accueil de qualité ?
- Dans le but de faciliter la communication, l'idée est de ne pas seulement accueillir l'apprenant en français mais aussi, dans la mesure du possible, dans sa langue maternelle en faisant par exemple appel à de l'interprétariat social<sup>4</sup>. Pour contourner le problème du coût, une piste à creuser serait d'accueillir des stagiaires interprètes en formation.

## Alpha, emploi et formation : comment accompagner ?

Pour une partie du public de l'alpha, la difficulté de trouver un emploi ou d'accéder à une formation reste une préoccupation majeure. Beaucoup d'apprenants se posent la question cruciale du « *faut-il d'abord apprendre à bien lire et écrire avant de se lancer dans une formation professionnelle ou une recherche d'emploi?* » Du côté des travailleurs, les pistes et les propositions d'action ne manquent pas pour affronter cette réalité et aider les apprenants dans leur projet professionnel sans toutefois perdre de vue leur mission d'éducation permanente.

Aujourd'hui, pratiquement toutes les filières d'emploi requièrent un minimum de compétences en lecture et/ou écriture. « *En 1964, en Belgique, on cherchait des travailleurs, peu importe s'ils parlaient le français, savaient*



*lire et écrire. Maintenant, ce n'est plus comme ça. Le monde a changé*», fait observer un apprenant. Et de citer l'exemple d'une travailleuse du secteur du nettoyage, à qui son patron laisse les consignes par écrit, alors qu'elle ne sait pas lire. Mais vu qu'elle travaille le soir, il n'y a personne pour l'aider. Pour éviter ce type de situation, il faudrait prévenir le patron, lui demander d'adapter les conditions de travail, soit en prévoyant d'autres collègues en même temps, soit en parlant avec son employée par téléphone ou en enregistrant les consignes oralement.

La porte d'entrée en formation qualifiante est souvent fermée pour les personnes qui ne maîtrisent pas l'écrit. Les tests d'accès sont exigeants et peu accessibles. « *Les tests sont théoriques, pas pratiques* », regrette un apprenant. « *L'important est que l'expérience soit reconnue, lorsque quelqu'un a déjà*

*travaillé mais ne parle pas bien ou ne sait pas écrire, ce serait bien que ses compétences soient reconnues », poursuit-il.*

Au moment de la recherche d'emploi, même constat. Pour celui qui lit peu, mal ou lentement, la lecture des offres « répertoriées dans un grand classeur chez Actiris » peut être un calvaire. Si une annonce est retenue, il faudra postuler au plus vite, rédiger un CV et une lettre de motivation dans un temps record car les candidats ne manquent pas. Les travailleurs de l'alpha regrettent que les personnes analphabètes ne soient pas davantage accompagnées dans ce processus : « Chez Actiris, c'est vingt minutes par entretien et tout le monde est logé à la même enseigne. Les personnes devraient aussi être moins mises sous pression, traitées avec plus d'égards. » Les mondes du travail, des organismes de recherche d'emploi et des centres de formation ne sont pas adaptés aux besoins des personnes en processus d'alphabétisation.



Le constat est unanime. Cette situation est aggravée par un manque structurel d'opportunités, un marché de l'emploi saturé.

Pour répondre au premier problème, des actions de sensibilisation de tous les acteurs sociaux et de l'emploi sont à multiplier. Certaines voix du côté des travailleurs attirent l'attention sur le risque d'une stigmatisation : « C'est vrai qu'il faut pouvoir déceler les personnes analphabètes avant de les aider. Or, la plupart des personnes analphabètes sur le marché de l'emploi préfèrent que les employeurs ne connaissent pas leur situation. On se demande si la volonté de les prendre en compte ne va pas augmenter la stigmatisation et ne les cantonnera pas à certains emplois » ; « Sensibiliser Actiris sous-tend toujours le risque d'une catégorisation déjà très redoutée et redoutable ; donc la question est très polémique, au risque de faire passer ces gens pour des

*handicapés sociaux, des malades, etc.» Quelques-uns débattent sur la pertinence des tests et leurs éventuelles répercussions: «Nous pourrions, bien sûr, organiser les tests qui permettraient aux organismes partenaires de mieux situer les besoins des apprenants. Mais est-ce que nous allons être le point de départ de la prise en compte de ces personnes ou est-ce que cela ne va pas augmenter la discrimination dont ils font déjà l'objet? La question est ouverte!»*

Pour créer plus d'opportunités au public de l'alpha, apprenants et travailleurs proposent de développer davantage de formations concomitantes, de travailler en partenariat avec les organismes concernés par la formation et l'emploi, et de consacrer plus de temps et d'efforts à l'accompagnement des personnes. Toutes ces propositions vont dans le sens d'un développement d'une approche intégrée de l'alphabétisation et de la formation professionnalisante. « Une copine a suivi des heures chez Lire et Ecrire, puis Lire et Ecrire



*l'a envoyée chez un boulanger et elle était très contente. Lire et Ecrire reste derrière elle, sans la laisser tomber», témoigne une apprenante.*

### Propositions et pistes d'actions

- Sensibiliser tous les opérateurs (Actiris, Forem, MIRE<sup>5</sup>, Missions locales, CPAS, etc.) et les employeurs au sujet des personnes analphabètes car « beaucoup ne se rendent pas compte que tout le monde ne sait pas lire et écrire. » Par exemple, en produisant une bande dessinée qui peut être présentée au directeur d'une institution puis aux employés<sup>6</sup>.
- Mettre en place une formation spécifique pour les conseillers Actiris et Forem afin qu'ils puissent prendre en compte la spécificité des personnes analphabètes.

- Les offres d'emploi pourraient être transformées en vidéo par les employeurs ou par Actiris et le Forem.
- Des suivis d'accompagnement personnalisés en face à face pourraient être plus fréquents pour aider l'apprenant à se situer dans son parcours de formation, chercher des organismes de formation, se préparer avant des séances d'informations, écrire son CV, sa lettre de motivation.
- Des apprenants proposent que les opérateurs viennent au centre alpha pour rencontrer et situer les apprenants dans leur parcours.
- Aborder la question des tests d'accès à la formation qualifiante (moins longs, plus simples, plus proches des compétences réellement requises pour exercer un métier) avec les organismes. Entraîner les apprenants avec des modèles de tests.



- Organiser des visites dans des centres de formation, pour permettre aux apprenants de surmonter leur manque de confiance en eux. Un travailleur met en évidence: *« S'il y a une séance d'informations dans un centre de formation, je fais préalablement une séance de 'pré-info' pour les personnes intéressées. Puis je les accompagne, les présente aux partenaires. On va les voir ensemble. Cela rassure les personnes. »*

## Des rencontres, des sorties : créer des liens

L'alpha n'est pas seulement une étape obligatoire dans un parcours de réinsertion professionnelle. L'alpha, c'est aussi appartenir à un groupe, apprendre ensemble, découvrir de nouveaux lieux, écouter les histoires des autres, unir ses forces, se distraire. *« Il faut sortir de son bocal. Si on travaille l'alpha et*

rien que l'alpha, ça ne va pas. Il faut se tourner vers les partenaires, mais pas seulement les partenaires d'insertion socioprofessionnelle mais aussi le réseau, le monde extérieur. C'est valable pour nous et aussi les apprenants. Si tout le monde essaie de faire du lien, c'est positif ». Certains apprenants ne viennent pas avec un projet professionnel et ne souhaitent pas en développer. Rien n'empêche de leur proposer d'explorer quand même de nouveaux domaines d'activités : sports, lecture, bénévolat, arts plastiques etc. A peu près partout, il est possible de s'inscrire à des activités. « Cela va permettre de se créer un réseau et de pratiquer la langue... », énonce un formateur. Les sorties sont toujours une bonne occasion de discuter mais aussi de bons sujets de conversation une fois qu'on rentre au centre de formation : « Chez nous à Charleroi, les sorties en bibliothèques marchent très bien. Progressivement, des apprenants deviennent des lecteurs, accèdent à l'espace numérique. » Pour



les apprenants, les sorties sont l'occasion de connaître de nouveaux apprenants, de nouveaux formateurs, de nouveaux lieux, de s'ouvrir à de nouvelles réalités, et pour ceux qui ne la connaissent pas bien, de connaître la Belgique. Pour les uns et les autres, les problèmes liés aux moyens et aux transports sont les principaux obstacles à de telles sorties.

### Propositions et pistes d'actions

- Créer des partenariats avec des institutions culturelles, des musées pour bénéficier de remises et obtenir des visites guidées adéquates, par exemple.
- Pour surmonter le manque de moyens financiers, les apprenants imaginent des collectes d'argent notamment par le biais de ventes de charité lors d'événements.

- S'organiser pour que ceux qui ont des voitures la mettent à disposition lors des trajets.

## Aide administrative et permis de conduire

« Désormais, il faut remplir des papiers pour tout, même pour mettre ses enfants en stage », constate une apprenante. La bureaucratie généralisée dans tous les secteurs oblige les personnes analphabètes à dépendre d'une aide pour gérer leur vie au quotidien. Comme citoyens, comme consommateurs, comme parents, comme chercheurs d'emploi, comme travailleurs, ceux qui ne maîtrisent pas la lecture, l'écriture et le calcul ne peuvent pas être autonomes. Or, les services d'intérêt général<sup>7</sup> ne prévoient souvent aucun accompagnement spécifique, ou pas assez, pour leur permettre de jouir de leurs



droits, dans des conditions dignes. Si, en outre, une personne ne maîtrise pas bien la langue française à l'oral, il devient très compliqué pour elle de trouver de l'aide. Dans le même esprit, une personne analphabète doit pouvoir obtenir son permis de conduire théorique sur base d'un examen oral. En principe, cette possibilité existe et est maintenue malgré les inquiétudes suite à la régionalisation de cette compétence en 2018. A Bruxelles, il est possible de solliciter une session spéciale à l'oral moyennant la présentation d'une preuve de ce besoin<sup>8</sup>.

### Propositions et pistes d'actions

- Sensibiliser les administrations et services d'intérêt général au public de l'alpha.<sup>9</sup>

- Accompagner davantage les apprenants dans leurs démarches administratives, au-delà de l'aide pour remplir des formulaires.
- Exiger davantage d'écrivains publics, notamment aux guichets de toutes les grosses administrations, pour que les personnes puissent être aidées pour compléter leurs documents sur place.
- Les apprenants souhaitent avoir la possibilité de travailler, en groupe de formation, sur les formulaires administratifs, les lire et les compléter ensemble. Cette idée est également émise par les travailleurs qui proposent d'obtenir les différents documents types à remplir pour la mutuelle, le CPAS et d'autres organismes, et d'aborder le vocabulaire compliqué avec les apprenants.



- Les travailleurs proposent de sensibiliser les administrations aux difficultés des personnes analphabètes, et de leur demander de simplifier leurs documents. Les travailleurs estiment indispensable la possibilité de recourir à un interprétariat social pour pouvoir aider les apprenants.
- Affecter des moyens financiers supplémentaires pour des formations préparatoires au permis de conduire<sup>10</sup> et à la création de matériel didactique.
- Sensibiliser des organismes privés et publics comme le GOCA, Drive Mut<sup>11</sup>, les autoécoles, pour adapter leurs cours à tous les publics.
- Comme solution au problème du cout du permis de conduire, répertorier les associations qui peuvent aider.

Un parcours d'alphabétisation est bien plus qu'un apprentissage des savoirs de base. Les besoins et demandes des apprenants sont multiples et évoluent tout au long de leur parcours et parallèlement à la société. Les journées du forum de l'alpha ont pu en mettre quelques-uns en lumière, comme d'être aidé pour régler des problèmes administratifs, d'avoir une vie sociale enrichissante, de concrétiser des envies de formation, de chercher un emploi, etc. Si la liste est longue et variée, c'est bon signe car cela signifie que la formation en alpha est vécue par les apprenants comme un lieu où ils s'expriment, un lieu où ils interagissent, un lieu où ils construisent de meilleurs lendemains, un lieu où ils peuvent revendiquer, un lieu d'émancipation. Les travailleurs du secteur doivent souvent rivaliser d'imagination pour répondre adéquatement à chaque demande, accueillir et prendre en compte chaque personne dans sa singularité, écouter chaque projet, faire en sorte que la formation



soit effectivement un lieu d'émancipation pour tous. Le contexte social, culturel et économique actuel ne les y aide pas. Aujourd'hui plus que jamais, le temps et le personnel font défaut alors que la charge de travail augmente. Aujourd'hui plus que jamais, les besoins des apprenants sont urgents et complexes alors que les restrictions et les contraintes imposées par les programmes de financement verrouillent l'action des associations. Aujourd'hui plus que jamais, l'alphabétisation n'est pas un long fleuve tranquille mais une épopée, individuelle et collective, faite d'étapes à franchir, d'obstacles à abattre, de pas en avant, de pas en arrière, de pas sur le côté, de faux pas, de victoires et de déceptions.

Par Louise CULOT

Lire et Ecrire Communauté française

- 1 Voir la vidéo construite à partir des synthèses des deux premières journées (en ligne : [www.lire-et-ecrire.be/La-foret-des-idees-synthese-des-rencontres](http://www.lire-et-ecrire.be/La-foret-des-idees-synthese-des-rencontres)).
- 2 L'accueil est également abordé dans l'atelier consacré aux aspects organisationnels. Voir : Aurélie LEROY, *Les aspects organisationnels : quelles formations proposer ?*, pp. 57-72.
- 3 En 2016, un Journal de l'Alpha a été consacré aux métiers et pratiques de l'accueil. Voir : *Accueillir, orienter et accompagner. Tout un métier*, Journal de l'Alpha, numéro 203, 4<sup>ème</sup> trimestre 2016 (en ligne : [www.lire-et-ecrire.be/Journal-de-l-alpha-203-Accueillir-orienter-et-accompagner](http://www.lire-et-ecrire.be/Journal-de-l-alpha-203-Accueillir-orienter-et-accompagner)).
- 4 L'interprétariat en milieu social permet la compréhension entre les intervenants de première ligne des services publics ou d'organisations sociales et leurs bénéficiaires allophones afin que ceux-ci puissent jouir de leurs droits et remplir leurs devoirs dans un esprit d'égalité des chances. Pour plus d'infos, à Bruxelles : l'asbl Service d'Interprétariat Social de Bruxelles Accueil ([www.servicedinterpretariat-social.be](http://www.servicedinterpretariat-social.be)). En Wallonie : le Setis (<https://setisw.com/>) ou encore le projet Univerbal de l'asbl Monde des Possibles ([www.possibles.org/univerbal](http://www.possibles.org/univerbal)).
- 5 En Wallonie, le rôle des MIRE (Missions Régionales pour l'Emploi) est d'accompagner les personnes les plus éloignées de l'emploi dans leur parcours d'insertion professionnelle.
- 6 A Nivelles, les apprenants ont réalisé une bande dessinée afin de sensibiliser les clients, les employés et le directeur de la Poste.



- 7 Par « service d'intérêt général », il est fait référence à tous les services qui sont animés d'un service public, même s'ils ne sont statutairement pas des services publics. Par exemple : les services bancaires ou les services postaux.
- 8 Selon le GOCA (Groupement des Entreprises Agréées pour le Contrôle Automobile et le Permis de Conduire), l'attestation d'inscription à une formation en alphabétisation est une preuve suffisante. Voir le site Internet ([www.goca.be/fr/](http://www.goca.be/fr/)). En Région wallonne, le ministère en charge de la sécurité routière doit encore dresser une liste des organismes autorisés à fournir une preuve, mais selon un échange avec l'Administration wallonne, les attestations certifiant d'un niveau d'alphabétisation suffisant délivrées par Lire et Ecrire peuvent être acceptées.
- 9 Voir, dans ce sens, le projet de bande dessinée du groupe de Nivelles, cité plus haut.
- 10 Voir le projet mis en place par Lire et Ecrire Nivelles à propos du permis de conduire et des TIC : Sylvie BRASSEUR, *Permis d'oser, un projet de mobilisation socio-professionnelle autour du permis de conduire et des TIC*, complément au Journal de l'alpha n°182 AlphabéTIC, janvier-février 2012, 8 p. (en ligne : [www.lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/ressource\\_182\\_brasseur.pdf](http://www.lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/ressource_182_brasseur.pdf)).
- 11 Drive Mut est une Asbl qui permet aux affiliés de la mutuelle Solidaris - Mutualité Socialiste - de suivre des cours théoriques et pratiques (nombre d'heure limité) pour un prix préférentiel. Plus d'infos : [www.solidaris.be](http://www.solidaris.be)

Des propositions vitaminées pour l'alpha de demain

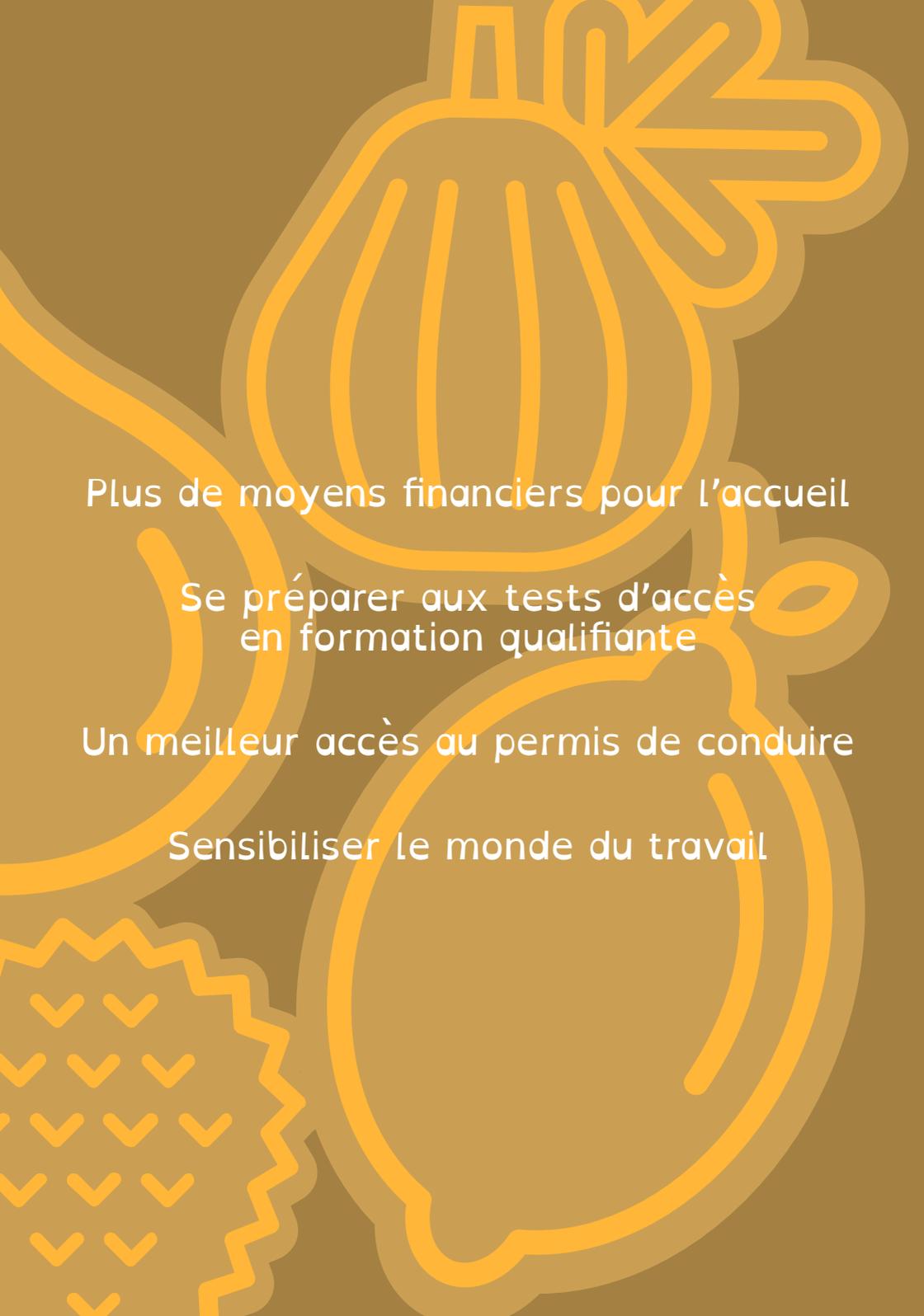
Sortir en groupe

Accompagnement administratif

Plus d'écrivains publics

Un accueil en plusieurs temps

Faire appel à de l'interprétariat social



Plus de moyens financiers pour l'accueil

Se préparer aux tests d'accès  
en formation qualifiante

Un meilleur accès au permis de conduire

Sensibiliser le monde du travail



« C'est bien pour le futur. On nous a rappelé qu'on va faire le futur. On a bien mangé, on a bien rigolé ! On a demandé le tajine mais on n'a pas trouvé ! Alors il faut ajouter le tajine et le couscous ! »

(Une apprenante)

« J'ai trouvé que la journée était positive. Mais j'attends de Lire et Ecrire qu'on profite de la forêt des idées pour faire de ce matériau quelque chose avec les autres associations, notamment au niveau régional. »

(Une formatrice)

# Conclusions

## Redonner sens à l'action d'alphabétisation : vers de nouveaux possibles ?

La forêt des idées, cet espace d'échanges créé pour réfléchir au sens de l'action d'alphabétisation d'aujourd'hui et pour penser celle de demain, a-t-elle porté ses fruits ? Quelle vision globale de l'alphabétisation met-elle en évidence ? Avec quels leviers, quelles ressources et quels freins ? Côté travailleurs et côté apprenants ?

Par Aurélie LEROY

Cette conclusion a pour objet de souligner, de façon transversale, certains éléments ressortant des échanges et du processus mis en œuvre. Elle tente, en regard des objectifs posés<sup>1</sup>, de mettre en exergue ce vers quoi tendent les propositions et pistes d'action. Elle propose une lecture de certains points de tensions et de débats nécessaires à poursuivre afin de réfléchir, penser et construire l'alphabétisation de demain.

## Des tensions entre les valeurs de l'alphabétisation et la réalité

Par le biais de la parole des participants de ce forum émerge un premier constat : le contexte social et économique a changé. Les politiques publiques menées ces dernières années impactent et mettent à mal le secteur de l'alpha, apprenants comme travailleurs : montée en puissance des politiques d'activation, responsabilisation croissante des individus, dégradation des conditions de vie des apprenants, augmentation des discriminations, etc. Chez les travailleurs, de fortes tensions apparaissent lorsque les valeurs promues entrent en contradiction avec la réalité imposée par les logiques de financement, l'organisation interne ou encore avec les demandes des apprenants<sup>2</sup> remettant en question le sens de l'action et modifiant le travail social effectué<sup>3</sup>.

---

1 Huit critères ont été fixés par le Comité de pilotage de la forêt des idées pour évaluer le processus. Ils précisent entre autres les objectifs à atteindre au bout des trois journées. Outre les critères de participation et de représentativité posés, ils visent à identifier des ressources et alternatives face aux contraintes ; identifier les tensions et points de divergences et préciser les débats à poursuivre ; définir des propositions et des pistes d'action au niveau régional, de la Fédération Wallonie-Bruxelles (suites en termes de processus de réflexion et de concertation) ; disposer de nouvelles pistes d'action en termes de formation de formateurs, de sensibilisation, et pour améliorer les services offerts aux associations ; disposer d'éléments pour une vision globale de l'alpha et de la qualité en alpha, tant du point de vue des travailleurs que des apprenants. Voir Cécilia LOCMANT, *un brainstorming version XXL autour de l'alpha*, pp. 12-32.

2 Nous ne traiterons pas ici, des aspects liés à l'organisation interne et renvoyons le lecteur au contenu : [www.lire-et-ecrire.be/foret-comptes-rendus](http://www.lire-et-ecrire.be/foret-comptes-rendus)

3 Voir à ce propos l'analyse de Justine DUCHESNE, *La modification du travail social dans le secteur de l'alphabétisation, l'effet boule de neige des politiques d'activation*, Lire et Ecrire Wallonie, 2018, 8 p. (en ligne : [www.lire-et-ecrire.be/JMG/pdf/la\\_modification\\_du\\_travail\\_social\\_dans\\_le\\_secteur\\_de\\_l\\_alpha\\_effet\\_des\\_politiques\\_d\\_activation.pdf](http://www.lire-et-ecrire.be/JMG/pdf/la_modification_du_travail_social_dans_le_secteur_de_l_alpha_effet_des_politiques_d_activation.pdf)).

## De l'engagement en alphabétisation

Reflet de leur importance, le débat sur les valeurs attachées au travail d'alphabétisation a engagé notamment les deux tiers du temps imparti dans la mise en commun de l'atelier consacré à la thématique « A quoi ça sert de lire et écrire?<sup>4</sup> » C'est que l'on s'engage<sup>5</sup> en alphabétisation, la plupart du temps, mû par des valeurs d'agir pour le changement : « Pour moi, c'était un hasard, mais avec le recul, je me dis que ça a du sens par rapport à mes valeurs, mes centres d'intérêts, mon histoire » ; « Souvent, le terreau est là, les valeurs aussi ; il n'y a pas vraiment de hasard, c'est un chemin. » Les valeurs de l'alphabétisation populaire, d'égalité, de justice, de « tous capable », de solidarité, d'émancipation ressortent fortement des échanges et semblent partagées par de nombreux participants en tant que finalités du travail, comme quelque chose qui conduit et donne sens à l'action. Un certain regard, questionnement de la société et de ses normes est aussi régulièrement évoqué : « Ce qui m'a amené à travailler en alpha, ce sont les valeurs de l'éducation permanente, donner des outils pour trouver une place dans la société et dans le monde, pour le développement personnel des personnes, pas vraiment dans un but d'insertion professionnelle avec des normes. C'est vraiment un espace de liberté. » Mais c'est au niveau de leur mise en œuvre que des tensions se créent, engendrant incohérences, sentiments de malaise, voire d'impuissance.



Qu'en est-il de l'engagement chez les apprenants ? Que signifie-t-il pour eux ? Chez ces derniers, il a trait également à une volonté de se mettre en mouvement, de commencer quelque chose, de « s'engager dans un parcours de

<sup>4</sup> Cet atelier a été organisé lors de la 1<sup>ère</sup> journée consacrée aux travailleurs. Voir : [www.lire-et-ecrire.be/foret-comptes-rendus](http://www.lire-et-ecrire.be/foret-comptes-rendus)

<sup>5</sup> L'engagement a fait l'objet de deux ateliers ; l'un destiné aux travailleurs, l'autre aux apprenants. Voir : [www.lire-et-ecrire.be/foret-comptes-rendus](http://www.lire-et-ecrire.be/foret-comptes-rendus)

vie. » Il répond à une multitude de motivations, d'attentes que la formation d'alphabétisation peut apporter dans leur vie (acquérir plus d'autonomie, accéder à un emploi, soutenir l'éducation des enfants, etc.). Des enjeux identitaires sont présents tels que changer la configuration familiale, restaurer une image positive de soi, « être respecté. » C'est aussi pour certains l'idée d'« être responsable. » Un apprenant exprime: « On est des adultes, on est responsables de ce qu'on fait, on est motivés, on se bat, on a des personnes qui dépendent de nous. » Ils défendent, entre autres, des valeurs de « courage », de « volonté » afin d'« avancer dans la vie. » Ils insistent sur l'importance des formations d'alphabétisation pour « aider les gens » et « lutter contre les discriminations. »

### Des tensions induites par les logiques de financement

Le secteur de l'alpha est complexe et pluriel. Il est au croisement de plusieurs logiques de financement; la plupart des opérateurs de formation étant polysubventionnés<sup>6</sup>. Comme l'a montré l'étude du Girsef, les actions d'alphabétisation se déploient au travers de plusieurs conceptions, de plusieurs « mondes<sup>7</sup> » reflétant la diversité des finalités poursuivies et le caractère transversal de celles-ci. Si ce faisceau des politiques répond, du moins en théorie, à un large éventail des besoins ou demandes des personnes en formation d'alphabétisation (trouver un emploi, participer à la société, s'insérer socialement, etc.), certaines difficultés fragilisent son action; les différentes logiques à l'œuvre n'étant pas toujours compatibles entre elles.

---

<sup>6</sup> L'enquête Spiral montre en effet que trois quarts des opérateurs en alphabétisation, parmi les répondants de l'enquête, relèvent de plusieurs sources de financement : Cohésion sociale, Action sociale, Insertion socioprofessionnelle, Enseignement de promotion sociale et Education permanente. Les opérateurs financés par l'Education permanente sont ceux qui combinent le plus souvent leurs actions avec une autre source de financement. Voir : Perrine VANMEERBEEK, *Élaboration d'un référentiel, d'outils et d'indicateurs d'évaluation en alphabétisation des adultes*, Spiral, Université de Liège, 2018. (en ligne : <https://orbi.uliege.be/handle/2268/220782>).

<sup>7</sup> Les différentes conceptions ou « mondes » sont : l'alphabétisation pour favoriser l'égalité et la participation citoyenne, alphabétiser pour favoriser l'accès au marché du travail, alphabétiser pour accéder à la maîtrise des connaissances et des compétences nécessaires pour fonctionner efficacement en société, alphabétiser pour s'intégrer et se sentir appartenir en société, alphabétiser pour renforcer l'expressivité, la confiance en soi et l'épanouissement personnel des apprenants. Voir Bernard FUSELIER, David LALOY, *Évaluation de la politique d'alphabétisation en Région de Bruxelles-Capitale et en Région wallonne, Rapport final*, GIRSEF, 2012 (en ligne : [www.alpha-flle.be/index.php?id=10989](http://www.alpha-flle.be/index.php?id=10989)).

Comme le relève Justine Duchesne, « *le monde marchand, sous-tendu par le principe d'accès au marché du travail dans une mise en concurrence des individus a tendance à prendre le pli sur les autres mondes, soit ceux relatifs aux politiques culturelles, éducatives, sociales, foisonnant également le champ de l'alphabétisation dans son ensemble*<sup>8</sup>. » C'est dans ce sillon que les politiques d'activation ont privilégié l'accès à la formation au public en insertion socio-professionnelle, « sous contrainte » alors que l'alphabétisation populaire et ses acteurs défendent l'accès pour tous, quelle que soit la finalité poursuivie par l'apprenant. Cette évolution crée des tensions entre les apprenants qui sont entrés volontairement en formation, qui en « ont besoin » et ceux qui ont été « contraints ». Certains apprenants en soulignent le caractère « injuste » car, selon eux, ceux qui sont « motivés » ne trouvent parfois pas de place en formation.

Une augmentation des contraintes accompagnant les subsides est également pointée. De nombreux acteurs dénoncent la pression administrative : exigence de rentabilité, attentes de résultats, contrôle accru, accroissement des tâches administratives au détriment du social, etc. Des apprenants, face au nombre de plus en plus important de formulaires à remplir, ressentent aussi cette pression, particulièrement au niveau de l'accueil qui, au final, peut être mal vécu, voire perçu comme intrusif. Les associations d'alphabétisation semblent devoir répondre de plus en plus à des normes calquées sur celles des administrations ; ces dernières ayant érigé leurs modes de gestion publique sur ceux du privé<sup>9</sup>. Le soutien à l'action semble glisser davantage vers le contrôle, selon les participants. En toile de fond, les changements opérés dans le rôle de l'action publique qui porte désormais de nouvelles normes. Dans ce cadre, la limitation des dépenses publiques vise à réduire

---

<sup>8</sup> Justine DUCHESNE, *op.cit*, p. 7.

<sup>9</sup> Depuis plusieurs décennies, l'administration publique, suite à la remise en cause de l'efficacité de ses modes de gestion, a connu de profonds changements structurels. L'introduction d'un nouveau modèle managérial laissant place à une « nouvelle gestion publique » entend réformer l'Etat et ses appareils administratifs. Ce modèle promeut le développement d'indicateurs de performance et privilégie une évaluation des résultats. Ces pratiques d'évaluation se sont imposées en France et en Belgique dans les années 1980 et ont continué à prendre de l'ampleur dans les années 2000, surtout en Wallonie. Voir Luc ABARELLO, Béatrice VAN HAEPEREN, David AUBIN, Catherine FALLON, *Penser l'évaluation des politiques publiques*, De Boek Supérieur, 2016, 224 p.

le coût des dépenses sociales en ciblant « ceux qui en ont le plus besoin »<sup>10</sup>. Et cette définition du public prioritaire<sup>11</sup>, cette catégorisation des publics portent atteinte à l'action d'alphabétisation et pèsent sur les pratiques de nombreux travailleurs. Un d'entre eux témoigne à ce propos: « *Ce qui est grave pour les travailleurs depuis longtemps, c'est qu'on a changé de travail. Il y a 16 ans que je suis là et ce que je faisais il y a 16 ans, ce n'est plus du tout ce que je fais maintenant. Tout le monde pouvait s'inscrire en formation. Avant, on allait chercher les gens et maintenant, quand ils viennent, on ne les prend pas... 'Tu ne rentres pas dans la bonne case, tu es pensionné, tu es machin'... et tu as plein de paperasseries en plus...* » De plus, elles amènent, à l'instar de ce que relatent quelques travailleurs, à mettre en concurrence les associations et opérateurs de formation mêmes; déliant les liens.

Face à ces contraintes, les marges de manœuvre se réduisent, la question des libertés se pose. L'inadéquation de ces contraintes avec les valeurs d'égalité, de solidarité portées par les travailleurs questionnent le sens de l'action d'alphabétisation.

### Des tensions autour des apprentissages

Des tensions peuvent apparaître également, du point de vue des formateurs, lorsque les valeurs et choix pédagogiques défendus entrent en porte à faux avec ce que recherchent les apprenants. Des formateurs se heurtent à la « vision scolaire » des apprenants. Ils ne se sentent pas compris dans les méthodes qu'ils mettent en place et qui placent l'apprenant comme acteur de son apprentissage. Certains apprenants sont en demande de recevoir un apprentissage « plus scolaire », en « travaillant par syllabes », en ayant « des révisions, des devoirs, des exercices. » Cette représentation de ce qu'est apprendre enjoint des formateurs d'interroger d'où viennent leurs représentations (la scolarité des enfants, le vécu d'école)... représentations légitimes et induites par de nombreux manuels scolaires, dans les méthodes de nombreux

---

<sup>10</sup> Pierre Muller parle à ce propos d'un cycle de l'action publique de « l'Etat-entreprise » marqué par la recherche d'efficience et d'efficacité publique. Pour plus d'informations sur la théorie des cycles de l'action publique, voir Pierre MULLER, *La société de l'efficacité globale*, Edition PUF, 2015, 256 p.

<sup>11</sup> Cette problématique concerne le public en Insertion socioprofessionnelle mais aussi le public primo-arrivant.

enseignants, voire de formateurs. Dans ce cadre, il est important et pas toujours évident, pour ces derniers, d'expliquer les méthodes utilisées, le sens de ce qui est mis en place, surtout lorsque les apprenants ne se voient pas progresser dans leurs apprentissages.

Ces difficultés sont liées au fait que les apprentissages se déroulant au cours de la formation ne sont pas toujours visibles de prime abord. Le travail par projet n'est pas toujours facile à appréhender pour les apprenants: « *on mélange tout* », confient plusieurs d'entre eux. Puisque celui-ci n'est pas lié aux apprentissages des langages fondamentaux (écrire, lire, parler, faire des mathématiques) mais développe principalement, sans les conscientiser, ce qu'on pourrait nommer des « *compétences transversales* » de type oser, prendre confiance en soi, construire avec d'autres, comprendre le monde qui nous entoure... comment, dès lors, leur faire prendre conscience, mettre en évidence ce qu'ils ont appris ?

Les finalités émancipatrices de l'action d'alphabétisation font parfois l'objet de vives interrogations: « *Si je réponds vraiment à cette question, 'A quoi ça sert de lire et écrire', ma réponse serait 'C'est pour entrer dans la norme'* », « *Pour faire comme tout le monde* »,

lancent des formateurs à propos des attentes des apprenants. C'est aussi, en corollaire, l'ambition et la posture du formateur qui sont questionnées. Si le point de départ partagé est le besoin des apprenants, de nombreux formateurs précisent qu'il est essentiel de dépasser un clivage consistant à dire « *Je n'ai rien à apprendre d'eux' ou 'Moi, je n'ai rien à leur apporter.'* » Au centre, du point de vue de certains formateurs, réside un débat entre besoins et demandes: « *C'est très rare qu'un apprenant demande d'apprendre l'indicatif futur, pourtant il en a besoin. On est professionnel dans le sens où le professionnel doit pouvoir identifier ce qu'est un besoin. Il faut faire attention au paradigme qui fait croire que dans le secteur, le formateur ne fait rien, qu'il est là pour fournir du prêt à donner. Vous aviez demandé ça, alors on fait*



*ça et ça suffira', Non! Le besoin, c'est la plus-value du formateur, ce qui ne nous dispense pas de réfléchir à qui on est.»* On peut percevoir, en prenant un peu de recul par rapport à ces débats, la difficulté des formateurs face aux exigences de l'alphabétisation populaire, qui demande à la fois d'avoir une posture d'écoute et de chercheur avec le groupe pour creuser avec les apprenants, leurs désirs, leurs non-désirs, leurs projets vagues, flous, imposés tout en étant le garant du dispositif de formation, des méthodes d'apprentissage et du savoir à la langue. Apprendre à lire et à écrire, dans ce cadre, ne peut être mis en œuvre sans contexte et celui-ci est déterminé par les situations de vie, projets de chaque groupe d'apprenants. Comme le met en évidence un formateur : *« La question, c'est comment on instaure un dialogue qui permet de prendre conscience de notre place à chacun en tant que formateur et apprenant. »*

## Agir pour le changement

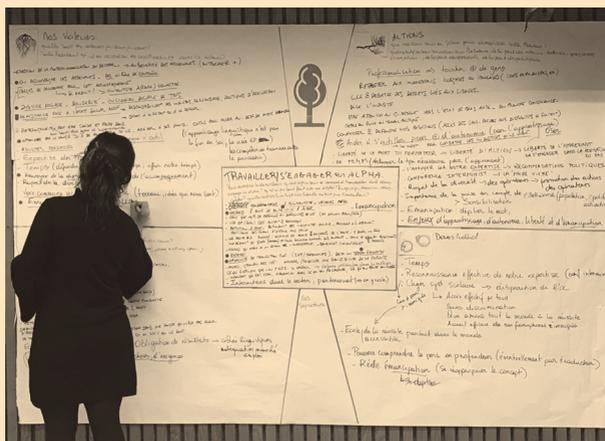
Si les écarts entre les valeurs défendues et la réalité posent question, engendrent parfois du découragement et teintent les actions d'alphabétisation, de nombreuses pistes d'actions proposées lors du forum visent à redonner de la cohérence et du sens à l'action.

### Placer l'apprenant au cœur de nos actions

L'augmentation de la charge administrative et sa complexité croissante engendrent des modifications du travail des acteurs de l'alpha, venant renforcer la charge administrative (justifications des dossiers, etc.) au détriment de leur objet social. L'accueil est en première ligne concerné mais le travail des formateurs également. De nombreuses pistes d'action proposées visent à remettre de l'équilibre entre les contraintes bureaucratiques et la dimension sociale du travail. Allonger le temps dédié à l'accueil, dissocier les formalités administratives des échanges individuels, faire appel à de l'interprétariat social afin de pouvoir, avec écoute et bienveillance, orienter et accompagner au mieux l'apprenant, participent de cette dynamique.

Des formateurs se sentent tiraillés entre les contraintes administratives et les demandes des apprenants. Ils appuient sur la dimension sociale de leur travail ; cette dernière ne se limitant pas au rôle de formateur mais s'étendant à

l'accompagnement de l'apprenant dans de nombreux domaines: emploi, administratif, école, etc. Les apprenants soulignent les qualités humaines des formateurs, leur disponibilité, leur écoute, leur aide. Cependant, certains formateurs se sentent submergés par les demandes croissantes des apprenants, qui questionnent leurs limites. Un renforcement des services d'accueil et d'accompagnement vers lesquels les formateurs pourraient orienter l'apprenant est souhaité.



Si certains apprenants souhaitent un apprentissage « plus scolaire », il n'empêche que beaucoup d'entre eux apprécient de multiples aspects des pédagogies de l'alphabétisation populaire. De nombreux participants, y compris les travailleurs, ont insisté sur l'importance des méthodes basées sur les préoccupations des apprenants et les situations à transformer dans différents domaines tels que la santé, les élections, les formulaires administratifs, etc. La formation d'alphabétisation trouve son sens, en effet, quand elle s'appuie sur le vécu, la réalité des apprenants et permet d'apprendre à partir de problèmes concrets. La pédagogie du projet et l'organisation de sorties ont leur intérêt aux yeux des participants et offrent de multiples occasions d'apprentissage. De nombreux apprenants apprécient les sorties culturelles mais aussi celles qui s'organisent dans les lieux administratifs tels que les banques, la commune, etc. Ils partagent avec les travailleurs l'intérêt

des ateliers thématiques: santé, TIC, théâtre, etc. Et sont particulièrement demandeurs d'ateliers liés à au permis de conduire. En outre, les méthodes mises en œuvre nécessitent de fortes capacités d'adaptation<sup>12</sup> de la part des formateurs, agissant en fonction des thèmes et sujets amenés par le groupe de formation. Des travailleurs souhaitent d'ailleurs davantage de formation continue en ce domaine.

### Faucher les discriminations et favoriser la prise en compte

Dans une société dominée par l'écrit, les personnes en difficulté de lecture et d'écriture peinent à trouver leur place et se sentent discriminées dans de nombreux domaines : à l'école, dans les transports, au travail, chez le médecin, etc. Dans les situations du quotidien, elles se heurtent à des préjugés et rencontrent fréquemment un manque de prise en compte de leurs difficultés, entraînant comme conséquences: exclusions, précarité, situations d'abus, difficultés à exercer leurs droits... L'informatisation croissante des services publics augmente significativement ces situations problématiques... La formation d'alphabétisation apparaît comme un moyen d'action important pour les apprenants. Elle permet de connaître, comprendre ses droits et se protéger juridiquement contre les abus (escroqueries, vols, chantages, arnaques, etc.). Elle porte aussi une force d'action collective; les apprenants demandant à être au cœur de la lutte. Continuer à dénoncer les injustices, interpellier les politiques, renforcer la sensibilisation auprès du grand public et des relais restent nécessaires et sont encouragés tant par les apprenants que par les travailleurs. Par ailleurs, les apprenants souhaitent que la formation leur offre des outils pour « *se faire respecter et oser parler de leurs difficultés.* »

Toutefois, il est des lieux de discrimination et de non prise en compte sur lesquels les apprenants demandent prioritairement d'agir. C'est le cas de l'accès à la formation qualifiante<sup>13</sup> et à l'emploi. Des pistes d'action telles que le développement de formation métier-alpha sont fortement plébiscitées par

---

<sup>12</sup> La capacité d'adaptation/d'adaptabilité et de contextualisation de l'apprentissage est une des trois compétences relevées comme essentielles et spécifiques au métier de formateur en alphabétisation. Voir Perrine VANMEERBEEK, op. cit.

<sup>13</sup> Voir aussi l'article d'Aurélien LEROY, Favoriser la prise en compte des personnes en difficulté de lecture et d'écriture dans l'accès à la formation qualifiante, in *Journal de l'alpha*, n° 213, 2<sup>ème</sup> trimestre 2019, pp. 26-36.

ces derniers. D'autres actions demandent à être développées dans le cadre d'un accompagnement après-formation : suivi individuel, préparation aux épreuves de validation des compétences ou aux tests d'accès en formation qualifiante<sup>14</sup>.

Plus largement, les apprenants aspirent fortement à faire reconnaître leurs compétences au sein de la société et du marché de l'emploi. Cette reconnaissance requiert de dépasser une approche déficitaire qui appréhende les personnes en difficulté de lecture et d'écriture uniquement en termes de « manques » à combler et non en termes de ce qu'elles connaissent ou sont capables de faire.

En outre, la numérisation des services publics a engendré une perte d'autonomie et créé de nouveaux besoins et demandes. La mise en place d'alternatives ou le maintien de ces services sont demandés afin de prendre en compte les personnes en difficulté de lecture et d'écriture : adapter les machines automatiques avec des logos, avoir un contact oral, etc. sont des priorités pour les apprenants. Dans le cadre des groupes de formation, ces derniers souhaitent travailler les TIC, les formulaires administratifs type, les bornes informatiques, etc.

L'école n'est pas en reste. Elle reste un lieu de discrimination important sur lequel agir. Parmi les actions, l'école devrait s'ouvrir au dialogue, à l'abri d'une trop grande logique de responsabilisation individuelle et s'orientant dans une optique de prise en compte des difficultés des parents. Ce qui nécessite parallèlement, de la part des personnes illettrées, d'oser parler de leurs difficultés pour ensuite chercher et trouver des solutions ensemble.

## Entretenir la diversité et la solidarité

La diversité, l'entraide, la solidarité constituent des valeurs importantes en alphabétisation populaire. La formation constitue un lieu d'entraide, de solidarité et de diversité. Le groupe apparaît comme une communauté

---

<sup>14</sup> Le secteur de l'alphabétisation pointe un fossé important qui rend difficile le passage de l'alphabétisation à la formation qualifiante. Afin de combler ce « gap », la majorité des acteurs se prononce en faveur d'une réflexion concertée entre le secteur de l'alpha et celui de la formation qualifiante. Voir Perrine VANMEERBEEK, *op.cit.*

d'apprentissage où chacun peut apprendre des autres et apprendre aux autres ; l'hétérogénéité des niveaux permettant la coopération : « *chacun apprend de l'autre et chacun est différent* ». Si pour certains formateurs, l'hétérogénéité des niveaux rend parfois le travail difficile et périlleux, la constitution de binômes travailleurs/volontaires pourrait être un soutien important.

Toutefois, la solidarité ne se limite pas aux apprentissages. Elle est sollicitée surtout par les apprenants afin d'agir sur de nombreux problèmes : manque de matériel, aide aux devoirs, rénovation des locaux, précarité, etc. En l'absence de réponse politique à la hauteur de ces problèmes structurels, se tourner



vers un échelon local (écoles, etc.) ou vers les citoyens est une piste alternative formulée par les participants. Elle est aussi souhaitée au sein même du groupe de formation. Par exemple, instaurer un climat de confiance et de solidarité, échanger des ressources pour lutter contre les difficultés quotidiennes telles que la solitude, les enfants malades, etc. Mais aussi, organiser du covoiturage pour pallier les difficultés de financer les trajets, mettre en place des collectes d'argent pour financer des sorties culturelles, etc.

Le processus d'alphabétisation a un impact sur les valeurs des apprenants. Certaines valeurs sont découvertes, d'autres se sont renforcées. L'approche collective privilégiant l'ouverture au monde, la rencontre de différentes cultures et leur confrontation constructive opère bel et bien. L'ouverture d'esprit face aux autres cultures est souvent mise en avant : « *Je me sens plus*

*proche des autres. Cela ouvre l'esprit, on change, on a moins de préjugés. »* Pour certains, la formation permet de découvrir « *la vie sociale, le partage* », « *l'amitié* », le fait de « *se sentir comme une famille avec les autres.* » Le « *respect* », le « *non-jugement* » envers autrui sont fréquemment avancés : « *Chacun apprend de l'autre et chacun est différent.* »

## Ouvrir les horizons

Si les partenariats engagés dans le cadre des actions de terrain avec les acteurs extérieurs à Lire et Ecrire sont multiples et encouragés<sup>15</sup>, force est de constater que la mobilisation des associations et opérateurs d'alphabétisation, dans le cadre de ce forum, a quelque peu été manquée<sup>16</sup>. Aux objectifs initiaux de représentativité des associations fixé à 30%, s'est substitué un taux nettement moindre... Quels en sont les facteurs explicatifs ? Il y a là, certes, tout un questionnement à mener...

Pourtant, l'ouverture aux partenariats, aux alliances, au réseau permet de trouver d'autres ressources pour agir. Travailleurs et apprenants en sont persuadés. Au niveau des apprentissages, faire appel à des intervenants extérieurs (infirmières par exemple dans le cadre d'actions de prévention santé, etc.) permet de sortir du cocon de la formation, de favoriser le transfert des acquis dans la vie quotidienne tout en « soulageant » le travail des formateurs en termes d'expertise et en échangeant de nouveaux savoirs... Les sorties culturelles, les activités artistiques pratiquées et qui nécessitent de s'appuyer sur des partenariats sont appréciées des apprenants. Et favorisent en même temps la pratique de la langue et les apprentissages.

Face à la difficulté d'amener le public qui a suivi sa scolarité en Belgique en formation, des dispositifs d'accroche établis en partenariat avec les organismes de première ligne susceptibles d'accueillir ce public sont encouragés. Le travail de sensibilisation implique d'ailleurs la création ou le renouvellement de partenariats multiples : écoles de devoirs, établissements

---

<sup>15</sup> Voir aussi *Les partenariats, un plus pour l'alpha...* s'ils servent les projets des apprenants, Journal de l'alpha n°206, 3<sup>ème</sup> trimestre 2017 (en ligne : [www.lire-et-ecrire.be/Journal-de-l-alpha-206-Les-partenariats-un-plus-pour-l-alpha](http://www.lire-et-ecrire.be/Journal-de-l-alpha-206-Les-partenariats-un-plus-pour-l-alpha)).

<sup>16</sup> Voir l'article de Cécilia Locmant, *op.cit.*

d'enseignements... afin de toucher les personnes en difficulté de lecture et d'écriture. Celui-ci concerne également les relais (CPAS, Forem, Actiris, les Centres régionaux d'intégration, etc.) et visent à faire en sorte que les personnes soient bien informées et orientées à bon escient, vers une formation d'alphabétisation. Il convient aussi, selon les participants, d'impliquer les apprenants dans le travail de sensibilisation afin de toucher davantage les personnes. Il apparaît, en outre, primordial d'élargir, suite à la numérisation des services publics, la sensibilisation à d'autres relais tels que les administrations, services d'intérêt général, les banques, etc.

Les alliances entre les pairs permettent aussi de s'impliquer dans des mouvements plus larges pour ensemble changer, transformer la société et agir sur les discriminations. Concernant l'accès à la nationalité tel qu'il est régi par le Code de la nationalité belge en vigueur<sup>17</sup>, les travailleurs ont suggéré la création d'un groupe de travail avec les associations d'alphabétisation étudiant cette problématique afin de dégager et de faire remonter des revendications concrètes au niveau politique.

A l'instar de nombreux domaines de l'action sociale, « *le secteur de l'alphabétisation est appelé à fonctionner de plus en plus selon un modèle de réseau*<sup>18</sup>. » Le développement de projets et de partenariats mettant en réseau différents acteurs de l'alphabétisation sont de plus en plus valorisés. La démarche de réseau s'appuie sur la nécessité que ressentent les participants, à un moment donné, d'établir des échanges et des collaborations devant le constat que les actions à entreprendre dépassent leur capacité isolée à y faire face seul. Mettre du lien, favoriser les sorties, les partenariats traduisent aussi une volonté de prendre en compte la personne en difficulté de lecture et d'écriture dans sa globalité et de ne pas céder au morcellement des actions d'alphabétisation.

---

<sup>17</sup> La loi du 4 décembre 2012 modifiant le Code de la nationalité belge, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2013, restreint de manière importante l'accès à la nationalité, particulièrement pour le public en situation de précarité sociale et économique et le public analphabète. Voir les deux analyses de Sylvie-Anne GOFFINET, *Le Code de la nationalité de 2012 : une politique qui rend l'accès à la nationalité impossible pour les personnes analphabètes*, Lire et Écrire, 2015 (en ligne : [www.lire-et-ecrire.be/Le-Code-de-la-nationalite-de-2012](http://www.lire-et-ecrire.be/Le-Code-de-la-nationalite-de-2012)); *Le Code de la nationalité de 2012 : une politique de l'État social actif*, Lire et Écrire, 2015 (en ligne : [www.lire-et-ecrire.be/Le-Code-de-la-nationalite-de-2012-II](http://www.lire-et-ecrire.be/Le-Code-de-la-nationalite-de-2012-II)).

<sup>18</sup> David LALOY, *Les politiques d'alphabétisation en Région de Bruxelles-capitale et en Région Wallonne, une lecture d'après la théorie des conventions*, in *Journal de l'alpha*, n°190, septembre-octobre 2013, p. 53

## Planter les utopies

Même si un certain nombre de propositions ne sont pas directement « opérationnelles », elles ne sont pas dépourvues de sens aux yeux des travailleurs et des apprenants. Elles visent à imaginer les contours d'une société où il ferait bon vivre, un idéal vers lequel tendent les actions. Elles dénoncent aussi les dérives de notre société actuelle. Comme le souligne Eduardo Galeano, « *L'utopie est à l'horizon. Je fais deux pas en avant, elle s'éloigne de deux pas. Je fais dix pas, elle s'éloigne de dix pas. Aussi loin que je puisse marcher, je ne l'atteindrai jamais. A quoi sert l'utopie ? A cela : elle sert à avancer*<sup>19</sup>. » Cette dimension de l'utopie<sup>20</sup>, de « l'idéal » a été abordée, chez les apprenants et travailleurs, lors des deux premières journées du processus de la forêt des idées<sup>21</sup>.

Certaines propositions s'orientent vers la lutte contre les inégalités, la construction d'une société juste et équitable, solidaire et démocratique, soit « *d'égalité pour tout le monde* », de « *justice sociale* », d' « *humanité* ».

Au-delà d'un modèle de société égalitaire et démocratique, d'autres débats se poursuivent : « *Faut-il une société qui soit adaptée aux personnes illettrées* » ou « *Faut-il que tous sachent lire et écrire* » ?, se demandent les travailleurs. Chez les apprenants également, le choix n'est pas tranché entre « *faut-il changer la société ou faut-il s'adapter* ? », questionnant par là les capacités d'agir face aux multiples discriminations ressenties. Cependant, une certaine vision commune, un certain idéal de société émerge au-delà de ces questions : celui d'une prise en compte de la personne dans toutes ses dimensions, chacun pouvant y trouver sa place.



<sup>19</sup> Eduardo GALEANO, cité par Aurélie AUDEMAR, Catherine STERCQ, *Cadre de référence pour l'alphabétisation populaire*, Lire et Ecrire, p. 84.

<sup>20</sup> Les utopies sont entendues comme des « *idées qui participent à la conception générale d'une société future idéale à construire, généralement jugées chimériques car ne tenant pas compte des réalités.* » (en ligne : [www.cnrtl.fr/definition/utopie](http://www.cnrtl.fr/definition/utopie))

<sup>21</sup> Voir l'article de Cécilia Locmant, *op.cit.*

Qu'en est-il du monde idéal, «rêvé» de l'alphabétisation? Les apprenants formulent: une «*formation rémunérée*», un financement politique important, «*un accueil comme dans un hôtel 5 étoiles!*» Les travailleurs partagent également ces avis. Toutefois, ils ajoutent dans les idéaux d'autres aspects tel que la construction d'«*espaces qui permettent des échanges respectueux entre les différents acteurs*», en y incluant les apprenants, les partenaires, etc.

### Récolter une alphabétisation de qualité pour tous

Lorsqu'on écoute les apprenants parler des effets que le processus d'alphabétisation a sur leur vie, on constate que ces derniers sont multiples, imbriqués à l'acquisition des savoirs de base. Il est un moyen de gagner en autonomie, en indépendance dans les démarches administratives, la mobilité, la vie quotidienne. Il permet, pour beaucoup d'entre eux, de se constituer ou de protéger leur vie privée. Pour certains, de décrocher un emploi. Il génère également un processus de reconstruction des liens sociaux et familiaux. Pour d'autres, c'est la participation en tant que parent ou citoyen qui s'est accrue. Au-delà de ces enjeux plus opératoires<sup>22</sup>, des transformations identitaires sont à l'œuvre également : prise de confiance, affirmation de soi, émergence de sentiments de réussite et de fierté sont souvent évoqués<sup>23</sup>. Il apparaît aussi clairement que la formation d'alphabétisation permet à des apprenants d'être acteurs de changement face à l'exclusion et de se défendre face à ces situations.

Si les apprenants se sont exprimés sur les aspects et effets positifs de la formation, des sources d'insatisfaction, des demandes d'amélioration, des attentes ont été pareillement signifiées. Celles-ci portent fréquemment sur les conditions de la formation : horaires, locaux, changement de formateurs,

---

<sup>22</sup> Selon Etienne Bourgeois, la dynamique d'entrée et d'engagement en formation répond à une série d'enjeux opératoires, c'est-à-dire concrets et directement en lien avec l'objet de la formation. Voir Etienne BOURGEOIS, Sabine DENGHIEN, Benoît LEMAIRE, *Se former, se transformer en alpha. Dynamique d'engagement, effets de formation, freins et ressources*, Lire et Ecrire, Décembre 2016, 54 p. (en ligne : [www.lire-et-ecrire.be/Se-former-se-transformer-en-alpha-Dynamique-d-engagement-effets-de-formation](http://www.lire-et-ecrire.be/Se-former-se-transformer-en-alpha-Dynamique-d-engagement-effets-de-formation))

<sup>23</sup> L'analyse des réponses concernant les impacts s'est opérée selon le modèle des catégories d'impact d'Anne Godenir. Voir Anne GODENIR, *Évaluation de l'impact des actions d'alphabétisation sur la vie des personnes, Résultats d'une enquête menée par Lire et Ecrire auprès des personnes en formation entre mars et juin 2010*, Lire et Ecrire, 2010, 60 p. (en ligne : [http://communaute-francaise.lire-et-ecrire.be/images/documents/pdf/10\\_impacts\\_alpha.pdf](http://communaute-francaise.lire-et-ecrire.be/images/documents/pdf/10_impacts_alpha.pdf))

organisation des groupes, etc. Parmi ces dernières, les questions de l'élargissement des horaires de formations et de leur volume sont maintes fois revenues dans les débats. De nombreux apprenants demandent une offre plus diversifiée, en soirée ou le samedi permettant de concilier la formation avec leurs contraintes (travail, enfants, etc.). Certains souhaitent aussi des « *cours d'été* » ou des tables de conversation pour « *ne pas oublier* » ce qu'ils ont appris et pour continuer à progresser dans leurs apprentissages. Le volume horaire des formations lui, est souvent jugé « *insuffisant pour bien apprendre* » mais conditionné et limité par les contraintes de subventionnement. Des propositions alternatives plus souples émergent des participants et rencontrent un enthousiasme certain : augmenter l'offre d'ateliers à la carte en supplément des heures de formation « classiques » ; mettre en place des ateliers pédagogiques personnalisés pour répondre à des besoins spécifiques par exemple. Il s'agit par là d'agir afin que tout à chacun puisse accéder à une formation d'alphabétisation répondant à ses besoins et d'assurer des conditions qui favorisent les apprentissages.

## Construire l'alphabétisation de demain

Au fil des journées d'échanges de la forêt des idées, il ressort qu'un projet politique et pédagogique, tel qu'ancré dans l'alphabétisation populaire, fait majoritairement sens tant pour les apprenants que pour les travailleurs. Les valeurs sous-tendant les finalités des actions d'alphabétisation sont partagées par la plupart des participants. Le processus d'alphabétisation n'est pas entendu comme un but en soi mais reste « *un outil pour atteindre les buts des participants et de l'association. Il s'agit d'apprendre à parler, lire et écrire pour... soutenir la scolarité des enfants, trouver du travail ou maintenir un emploi, accéder à d'autres formations, sortir de chez soi, se débrouiller seul, comprendre le monde dans lequel on vit, y prendre une part active, critique et solidaire... et participer à la transformation des rapports sociaux, économiques, politiques et culturels*<sup>24</sup>. » L'analyse des impacts de la formation<sup>25</sup> auprès des apprenants atteste que ces finalités poursuivies par l'alphabétisation

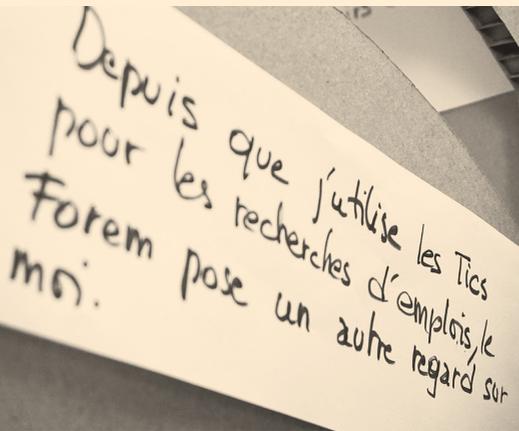
<sup>24</sup> Charte de Lire et Ecrire, 2009 (en ligne : [www.lire-et-ecrire.be/Charte-de-Lire-et-Ecrire](http://www.lire-et-ecrire.be/Charte-de-Lire-et-Ecrire))

<sup>25</sup> Voir également Anne GODENIR, op.cit.

populaire sont belles et bien déjà à l'œuvre. De nombreuses pistes d'actions et propositions s'orientent en ce sens et mettent en évidence le besoin d'une prise en compte des personnes analphabètes dans de multiples dimensions.

Chez les travailleurs comme chez les apprenants, l'engagement répond à une volonté de changement, d'agir, de « *faire bouger les choses*. » Si les apprenants recherchent légitimement, dans une certaine mesure, le changement « personnel », ils appellent et aspirent également, tout comme les travailleurs, à un changement social vers plus d'égalité, à une « *transformation observable dans le temps, qui affecte d'une manière qui ne soit pas que provisoire ou éphémère, la structure ou le fonctionnement de l'organisation d'une collectivité donnée et*

*modifie le cours de son histoire*<sup>26</sup>. » Viser le changement social nécessite donc l'engagement des parties prenantes du projet aux différents niveaux d'action concernés<sup>27</sup> soit au niveau micro (travailleurs et apprenants), méso (organisation des opérateurs d'alphabétisation et entre opérateurs) et macro (politique touchant au secteur dans sa globalité). Dans cette optique, le débat avec le niveau politique reste essentiel lorsque les limites de la sphère d'action des acteurs de l'alpha sont atteintes. Pour développer



le projet d'alphabétisation populaire tel que porté par Lire et Ecrire, les acteurs ont besoin d'un écho politique qui soutient financièrement mais également qui reconnaît nos modèles d'action, plus qu'il ne contrôle et ne catégorise et qui fasse en sorte, comme une personne l'a noté sur une plume<sup>28</sup>, « *que l'apprenant soit au cœur de l'apprentissage et non pas l'objet de subventions*. »

<sup>26</sup> Guy ROCHER, *Le changement social*, Lexique de Sociologie, 5<sup>ème</sup> éd., Edition Dalloz, p.42

<sup>27</sup> L'enquête Spiral propose l'analyse des actions d'alphabétisation à ces trois niveaux. Voir Perrine VANMEERBEEK, *op cit*.

<sup>28</sup> Lors des deux premières journées de la forêt des idées, était prévu un dispositif « de lâcher prise » autour d'un oiseau géant et d'un nid rempli d'œufs. Chaque œuf contenait de petits papiers en forme de plumes sur lesquelles étaient formulées les questions taboues, commentaires ou remarques des participants. Voir l'article de Cécilia LOGMANT, *op.cit*.

Ceci requiert l'intervention d'un « faisceau de politiques qui prennent en compte les réalités du public qui veut apprendre », « au-delà de l'utilitaire », réaffirment les travailleurs quant à l'importance de ne pas réduire l'alphabétisation à l'acquisition d'un oral et d'un écrit liés à la vie quotidienne ou à une adaptation rapide à un poste de travail. Parce que les propositions et pistes d'action émises tout au long du processus peuvent être lues de différentes manières, non seulement elles renvoient à des questions mais elles mettent également en évidence des points d'attention à l'égard des structures qui cadrent les actions d'alphabétisation.

Comme souligné, ce forum se veut être « le début d'un processus de réflexion et de concertation.<sup>29</sup> » A l'image d'un projet qui fait son chemin, les propositions et pistes d'action invitent les équipes et associations, avec les apprenants, à s'en emparer en regard des niveaux d'action concernés, à se les réapproprier et à les remanier en fonction des expériences, des spécificités des acteurs du secteur de l'alphabétisation. Si tous les indicateurs d'évaluation du processus de la forêt des idées n'ont pas été rencontrés<sup>30</sup>, ils ont le mérite de poser tout un questionnement, notamment en termes de mobilisation du réseau d'acteurs de l'alphabétisation. Questionnement à mener également au niveau de la circulation de l'information entre les équipes et associations car certaines pistes d'action proposées sont déjà l'objet d'initiatives existantes. Pourtant, elles demeurent méconnues des acteurs...

De nombreuses avancées sont à faire. Les portes de l'avenir sont entrouvertes... Il nous incombe à tous de les pousser afin de construire collectivement l'alphabétisation de demain.

Par Aurélie LEROY  
Lire et Ecrire Communauté française

---

<sup>29</sup> Cécilia LOCMANT, op.cit. p. 2

<sup>30</sup> Ibid.



**Merci à tous ceux qui ont participé activement à ce Forum de l'alpha et qui ont contribué à l'enrichir :**

Administration communale d'Evere  
Alpha5000  
Alpha Chastre  
Association Sportive et Educative Anneessens  
Cadreci  
Centre Alpha  
Centre d'Animation Interculturelle de la Basse Sambre  
Centre d'Information et d'Education Populaire  
Centre Familial Belgo-Immigré  
Cohésion Sociale Ixelloise  
Collectif Alpha  
Crabe  
CréACTIONS  
Fédération ALEAP  
Formation pour l'Université Ouverte de Charleroi  
Groupe Alpha Gembloux  
La Bobine  
La Chom'hier AID  
La Cohésion Sociale d'Evere  
La Maison des femmes  
La Porte Verte  
La Rue  
Le Miroir Vagabond  
Le Monde des Possibles  
L'Entrela' Centre Culturel d'Evere





Lire et Ecrire Brabant wallon  
Lire et Ecrire Bruxelles et les six centres d'alpha d'Anderlecht, d'Ixelles,  
de Molenbeek Colonie et Dubrucq, de Saint-Gilles et Schaerbeek  
Lire et Ecrire Centre Mons Borinage  
Lire et Ecrire Charleroi Sud-Hainaut  
Lire et Ecrire Communauté française  
Lire et Ecrire Liège-Huy-Waremme  
Lire et Ecrire Luxembourg  
Lire et Ecrire Namur  
Lire et Ecrire Verviers  
Lire et Ecrire Wallonie  
Lire et Ecrire Wallonie picarde  
Lutte Contre l'Exclusion Sociale  
Maison de quartier Saint-Antoine  
Objectif  
Service d'actions sociales Le Figuier  
Vie Féminine



#### **LIRE ET ECRIRE COMMUNAUTÉ FRANÇAISE**

rue Charles VI, 12 - 1210 Bruxelles

tél : 02 502 72 01

lire-et-ecrire@lire-et-ecrire.be

www.lire-et-ecrire.be

#### **LIRE ET ECRIRE BRUXELLES**

rue de la Borne, 14 (3<sup>e</sup> étage) - 1080 Bruxelles

tél : 02 412 56 10 - fax : 02 412 56 11

info.bruxelles@lire-et-ecrire.be

#### **LIRE ET ECRIRE EN WALLONIE**

rue Artoisenet, 7 - 5000 Namur

tél : 081 24 25 00 - fax : 081 24 25 08

coordination.wallonne@lire-et-ecrire.be

#### **LES RÉGIONALES WALLONNES**

##### **LIRE ET ECRIRE BRABANT WALLON**

boulevard des Archers, 21 - 1400 Nivelles

tél : 067 84 09 46 - fax : 067 84 42 52

brabant.wallon@lire-et-ecrire.be

##### **LIRE ET ECRIRE CENTRE-MONS-BORINAGE**

place communale, 2a - 7100 La Louvière

tél : 064 31 18 80 - fax : 064 31 18 99

centre.mons.borinage@lire-et-ecrire.be

##### **LIRE ET ECRIRE CHARLEROI-SUD HAINAUT**

rue de Marcinelle, 42 - 6000 Charleroi

tél : 071 30 36 19 - fax : 071 31 28 11

charleroi.sud.hainaut@lire-et-ecrire.be

##### **LIRE ET ECRIRE LIÈGE-HUY-WAREMME**

rue Wiertz, 37b - 4000 Liège

tél : 04 226 91 86 - fax : 04 226 67 27

liege.huy.waremme@lire-et-ecrire.be

##### **LIRE ET ECRIRE LUXEMBOURG**

rue du Village, 1 - 6800 Libramont

tél : 061 41 44 92 - fax : 061 41 41 47

luxembourg@lire-et-ecrire.be

##### **LIRE ET ECRIRE NAMUR**

rue Relis Namurwès, 1 - 5000 Namur

tél : 081 74 10 04 - fax : 081 74 67 49

namur@lire-et-ecrire.be

##### **LIRE ET ECRIRE VERVIERS**

bd de Gérardchamps, 4 - 4800 Verviers

tél : 087 35 05 85 - fax : 087 31 08 80

verviers@lire-et-ecrire.be

##### **LIRE ET ECRIRE WALLONIE PICARDE**

rue des Sœurs de Charité, 15 - 7500 Tournai

tél : 069 22 30 09 - fax : 069 64 69 29

hainaut.occidental@lire-et-ecrire.be

Le Journal de l'alpha est publié avec le soutien  
de la Fédération Wallonie-Bruxelles  
et du Fonds social européen



**FÉDÉRATION  
WALLONIE-BRUXELLES**



**UNION EUROPÉENNE  
Fonds social européen**



Le forum de l'alpha, la «forêt des idées» invitait travailleurs, volontaires et apprenants à échanger sur l'alphabétisation en Fédération Wallonie-Bruxelles. A l'origine de ce projet, le désir de se donner de l'air, de sortir du sentiment de plus en plus persistant de ne pas être pris en considération dans ce qui fait notre engagement dans l'alphabétisation. C'est peut-être là une particularité de l'action associative et d'un mouvement d'éducation permanente: se donner des espaces de liberté pour faire le point sur le sens et les modalités de notre action aujourd'hui, afin de construire l'alphabétisation de demain...

Ce *Journal de l'alpha* est dédié à ce forum. Il rassemble des constats mais aussi de nombreuses pistes et propositions pour améliorer et/ou renforcer l'alphabétisation, de l'accueil et l'accès à la formation à l'après-formation, en passant par la lutte contre les discriminations et en balayant les aspects matériels, pédagogiques, administratifs,... Nous espérons qu'il servira de support à la réflexion dans les équipes ainsi qu'à de nouvelles actions porteuses de sens pour l'alphabétisation!

