



**Lire et Écrire**  
Wallonie

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

**Rapport d'activités 2013**

## Table des matières

<b>Table des matières .....</b>	<b>1</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>2</b>
Lire et Écrire .....	2
L'alphabétisation en Région wallonne.....	3
Objectif et contenu du rapport d'activités .....	3
<b>PARTIE I : Actions réalisées en 2013 – synthèse et focus sur des actions spécifiques .....</b>	<b>4</b>
1.1. Les 4 objectifs de la Convention RW alpha 2011-2013 – synthèse des actions menées en 2013.....	4
1.2. Focus sur des actions concrètes réalisées par les 8 Régionales en 2013 .....	18
<b>PARTIE II : Constats et enjeux traversant les actions d'alphabétisation – sur la base de l'analyse des focus régionaux 2013 .....</b>	<b>56</b>
Une tension croissante entre la logique de survie des publics et la logique institutionnelle des politiques .....	56
Sensibilisation et développement partenarial.....	59
Accueil, orientation et émergence de la demande.....	61
Formation.....	63
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>66</b>

## Introduction

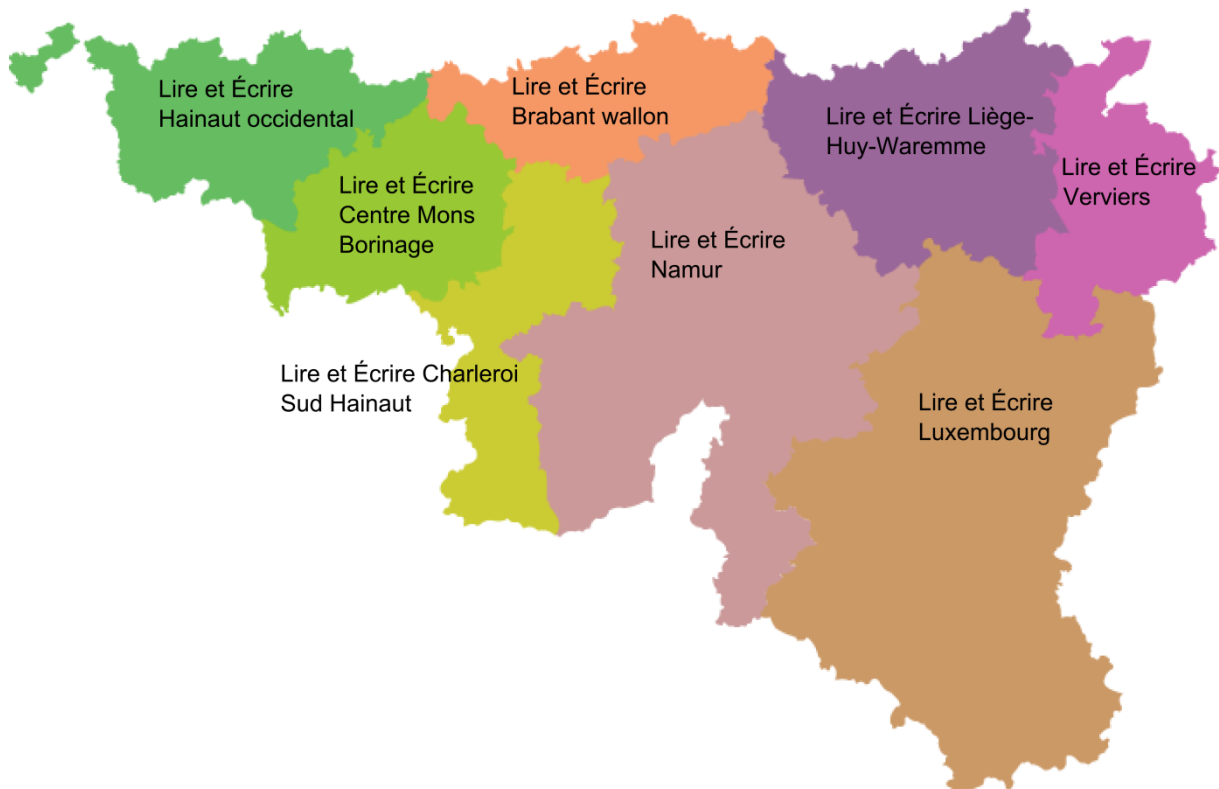
### Lire et Écrire

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

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

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

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



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

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

## L'alphabétisation en Région wallonne

Comme dans le reste de l'Europe, l'illettrisme en Région wallonne est une réalité persistante : on estime à 10 % la part des personnes en situation d'illettrisme/d'analphabetisme parmi la population adulte, c'est-à-dire ne possédant pas les aptitudes de base en lecture, écriture ou langue orale, leur permettant de faire face aux besoins de la vie quotidienne.

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

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

## Objectif et contenu du rapport d'activités

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

Cette Convention, que nous désignons communément par « Convention RW alpha 2011-2013 », fait l'objet du présent rapport<sup>2</sup>. Celui-ci constitue le résultat d'un travail d'état des lieux et d'évaluation des actions réalisées dans le cadre de la Convention en 2013, par les entités wallonnes de Lire et Écrire. Il est basé sur des données et éléments d'analyse récoltés via :

- la base de données 2013 relative aux apprenants en formation chez Lire et Écrire,
- les tableaux de bord 2013 liés à la Convention,
- et des entretiens menés par la coordination wallonne avec les équipes des 8 Régionales dans le courant des mois de mars à juin 2014, sur base d'un canevas d'animation commun (permettant le recueil de données sur les actions menées et l'évaluation collective de ces actions).

Le rapport se structure en deux parties :

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

---

<sup>2</sup> Suite à une décision du comité d'accompagnement de la Convention, le rapport d'activités annuel de Lire et Écrire en Wallonie complète le présent rapport des actions menées dans le cadre de la Convention.

## **PARTIE I : Actions réalisées en 2013 – synthèse et focus sur des actions spécifiques**

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

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

Objectif 2 : Développer l'accueil et l'orientation et favoriser l'émergence de la demande en alpha<sup>3</sup>.

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

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

Dans la première section de cette partie, nous rappelons les finalités qui sous-tendent chacun des 4 objectifs, et présentons de manière synthétique les actions qui ont été réalisées dans ce cadre en 2013.

La section suivante présente plus en détails une action réalisée en 2013 par Régionale, sous forme de « focus », dans le but d'illustrer la diversité des actions menées et l'importance des variables contextuelles propres aux différents territoires couverts par les Régionales dans le choix des stratégies et dans la mise en œuvre des actions. Les contextes dans lesquels les Régionales déclinent leurs actions diffèrent en effet considérablement, ce qui explique pourquoi elles ne mènent pas des actions standardisées mais ont bien développé des priorités tenant compte du bassin socioéconomique et de ses impacts sur les populations, de l'offre de formation en alphabétisation déjà développée sur le territoire et du paysage institutionnel et politique de leur région, mais aussi des opportunités de développement partenarial et de l'implication des pouvoirs politiques locaux.

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

#### **OBJECTIF 1**

Dans le cadre du premier objectif de la Convention, les Régionales et la coordination wallonnes de Lire et Écrire ont continué, en 2013, de mener des actions de sensibilisation auprès du grand public, des personnes en difficulté de lecture et écriture, et de l'ensemble des acteurs de différents secteurs, susceptibles d'être en contact ou en lien avec ces personnes. Le travail de sensibilisation reste en effet crucial à mener, au vu de paramètres persistants tels que les tabous et la honte par rapport à l'illettrisme ; la méconnaissance de la problématique et des moyens de l'identifier ; et le manque de ressources quant à la manière d'orienter ces personnes et d'améliorer leur prise en compte dans les différents contextes dans lesquels elles évoluent. Compte tenu de ces éléments, les actions de sensibilisation visent principalement :

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

---

<sup>3</sup> En concertation avec le comité d'accompagnement de la convention, l'objectif 2 précédemment intitulé « Développement de la détection de l'analphabétisme et émergence de la demande » a été reformulé afin de recouvrir l'ensemble des démarches et procédures relatives à l'accueil et l'orientation des personnes, qui contribuent à développer une meilleure connaissance des publics de l'alphabétisation et à l'objectif de visibilité de l'illettrisme.

Notons que la mission de sensibilisation et développement partenarial est transversale, par rapport aux différents publics de l'alphabétisation. Cette mission, même quand elle est menée spécifiquement dans le cadre de l'alphabétisation des personnes dites en (ré)affiliation sociale ou des travailleurs, est couverte par l'objectif 1 de la Convention. Font exception les actions de sensibilisation menées de façon coordonnée vis-à-vis des fonds sectoriels et des syndicats, dans le cadre de l'alphabétisation des travailleurs, qui sont reprises dans l'objectif opérationnel 4.1.<sup>4</sup>

Il faut par ailleurs préciser que les plans d'action territoriaux auxquels il est fait référence dans l'objectif 1, tel qu'il est formulé dans la Convention, n'ont pas été développés, les dispositifs territoriaux prévus par la Conférence interministérielle pour l'alphabétisation n'ayant pas vu le jour, à défaut des moyens nécessaires qui devaient être alloués à leur développement et à leur gestion. Lire et Écrire n'a donc pu développer d'actions dans ce cadre spécifique, excepté le maintien de son plaidoyer pour la mise en place de tels dispositifs et son positionnement (voir ci-dessous) sur le projet des bassins de vie Enseignement qualifiant - Formation - Emploi (Bassins de vie EFE), qui constitue une opportunité de concrétiser les objectifs de coordination territoriale en matière d'alpha. Simultanément, les Régionales ont continué à développer des actions s'apparentant à de la coordination territoriale, en assurant parfois le fonctionnement de plateformes territoriales, dans la mesure des ressources disponibles.

### **Actions menées**

Les huit Régionales déclinent leurs actions de sensibilisation et de développement de partenariats dans le cadre de spécificités territoriales, en fonction du contexte géographique (zones rurales, habitat dispersé...), de l'offre d'alphabétisation présente sur le territoire, des partenariats historiques, etc.

Ces spécificités se reflètent dans les objectifs poursuivis et les plans d'actions des Régionales (maintenir une offre de formation, développer une nouvelle offre, faire émerger une demande de formation, changer le regard et les attitudes des politiques, du grand public...) et se traduisent, au niveau de l'objectif 1 de la convention, par des actions de sensibilisation et de partenariat spécifiques (actions de sensibilisation de professionnels en contact avec un public en difficulté de lecture et d'écriture, travail de réseau...).

En 2013<sup>5</sup>, 1.701 activités ont été menées dans 122 communes wallonnes. La couverture territoriale est toutefois plus large, puisque plusieurs activités ont été menées avec des organismes impliqués dans plusieurs communes. De même, les campagnes d'affichage ou activités de sensibilisation menées auprès d'un large public ont eu un rayonnement plus important. Les huit Régionales de Lire et Écrire ont travaillé avec 1.029 partenaires dont 226 étaient nouveaux en 2013.

La majorité des activités (55%) ont été liées au développement des réseaux de partenaires à échelle locale (quartiers, communes, province, sous-région couvrant plusieurs communes), via la participation ou l'animation de plateformes partenariales. Les autres activités ont consisté en des séances d'information, de sensibilisation ou de formation concernant les questions liées à l'illettrisme, ou en actions de promotion dans le cadre d'événements plus larges (salons, événements publics locaux et régionaux).

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

En 2013, l'ensemble des objectifs opérationnels liés au premier objectif de la Convention ont été poursuivis dans le cadre des actions menées<sup>6</sup>.

La « mission pour compte de tous » concernant la coordination du travail de sensibilisation des différentes entités de Lire et Écrire a été maintenue en 2013, portée par des représentants des Régionales du Hainaut

---

<sup>4</sup> L'objectif 4.1. concerne la *recherche, en coopération avec les fonds sectoriels et les partenaires sociaux, des conditions nécessaires à l'expression par les travailleurs de leurs difficultés en matière d'alphabétisation ainsi qu'à l'adaptation des modes et moyens de formation.*

<sup>5</sup> Cfr. tableau de bord de la Convention pour l'année 2013 – actions réalisées dans le cadre des objectifs opérationnels 1.7., 1.8., 1.9., 1.10., 1.11., 1.12. et 3.2. (Par « action », on entend un ensemble d'activités permettant d'atteindre un objectif fixé ; les activités peuvent consister en des séances d'information, de promotion, de formation, de sensibilisation, en des participations ou animations de réunions partenariales, en des animations de stand...).

<sup>6</sup> La Liste complète des objectifs opérationnels liés au premier objectif, et l'état des lieux des actions et activités menées par rapport à chacun de ces objectifs se trouve dans le tableau de bord du 1<sup>er</sup> objectif de la convention pour l'année 2013, transmis au comité d'accompagnement de la convention en mars 2014.

occidental et de Verviers, sous un mandat wallon. Dans ce cadre, un groupe de travail réunissant les responsables de projets sensibilisation des 8 Régionales wallonnes s'est réuni 8 fois en 2013, afin de :

- mener une réflexion sur les actions de sensibilisation et de développement partenarial au niveau wallon ;
- mener un travail d'appropriation des outils liés à la convention Région wallonne Alpha 2011-2013 (rapport d'activités et tableaux de bord) ;
- accompagner les Régionales dans la récolte des données pour compléter les tableaux de bord ;
- et mettre en place des projets communs comme un stand pour le salon des mandataires.

Ce groupe de travail a également développé un outil de recensement des actions de sensibilisation et de développement partenarial, commun pour l'ensemble des Régionales.

Au niveau de la coordination wallonne, conformément à ses missions, les actions menées dans le cadre de l'objectif 1<sup>7</sup> ont davantage été de l'ordre du plaidoyer politique et de la production et la diffusion d'analyses sur les pratiques et les problématiques liées à l'illettrisme<sup>8</sup>.

De manière générale, la coordination wallonne a maintenu des actions partenariales vis-à-vis de divers acteurs notamment politiques (parlementaires et représentants de cabinets), et de l'administration.

Entre autres, dans le souci d'anticiper les développements possibles en matière de bassins de vie EFE et de décentralisation de la coordination de l'alpha à ce niveau sous-régional, Lire et Écrire en Wallonie a mené, au niveau de chaque Régionale, une réflexion sur les missions et les compétences à développer dans ce cadre, en matière d'alpha, et sur le rôle et les missions possibles de Lire et Écrire (par rapport à ces dispositifs. La réflexion a été organisée dans le cadre d'entretiens menés entre novembre 2012 et avril 2013 par la coordination wallonne avec chaque Régionale. La synthèse de cette réflexion est utilisée dans le cadre des réflexions politiques menées avec les représentants des cabinets et les parlementaires.

Une note de positionnement diffusée auprès des partenaires en mars 2013 pointe par ailleurs les opportunités mais aussi les limites que présente le projet "bassins de vie EFE" (avec notamment la réduction de l'alphabétisation au champ de l'insertion socioprofessionnelle), et rappelle les missions qui devraient être développées au niveau territorial, en matière d'alphabétisation. Cette même note a été mise à jour en octobre 2013 et rediffusée en vue du passage de l'accord de coopération en deuxième lecture au gouvernement wallon.

Dans le cadre de l'appui aux Régionales dans leur travail de coordination territoriale, Lire et Écrire en Wallonie a mené deux actions spécifiques en 2013 :

- En février, elle a présenté aux membres du dispositif namurois pour l'alphabétisation les principales conclusions de deux études récentes concernant l'alphabétisation : étude du GIRSEF sur l'évaluation des politiques d'alpha en Fédération Wallonie-Bruxelles et rapport d'évaluation des projets d'alphabétisation familiale du fonds Bpost pour l'alphabétisation.
- La coordination wallonne a par ailleurs participé à une rencontre de différents acteurs locaux organisée par le CSEF de Tournai et Lire et Écrire Hainaut occidental en mars, en vue de réfléchir collectivement à la place de l'alpha dans les PCS de la région, et aux possibles collaborations supra-communales en vue de développer une meilleure coordination des actions d'alpha à l'échelle territoriale. Dans ce cadre, Lire et Écrire en Wallonie a présenté les conclusions et recommandations de son évaluation des PCS, menée en 2012, afin d'alimenter la réflexion.

En tant que membre du comité de pilotage de la conférence interministérielle pour l'alphabétisation, Lire et Écrire en Wallonie a activement participé aux réunions plénières et aux différents groupes de travail mis en place pour traiter de problématiques particulières, notamment l'évaluation des politiques d'alphabétisation et la collecte de données. Elle a participé au séminaire organisé en septembre 2013 pour présenter les conclusions de l'évaluation des politiques d'alpha menée par le GIRSEF et a contribué au développement d'un questionnaire de collecte de données sur les personnes en formation et sur les opérateurs d'alpha en Fédération Wallonie-Bruxelles.

En lien avec l'actualité sur le nouveau décret relatif à l'intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère, et son dispositif d'accueil des primo-arrivants (DAPA), suite à la déclaration du Président du

<sup>7</sup> Actions réalisées dans le cadre des objectifs 1.5., 1.6., 1.7., 1.13., 1.14., 1.15. et 1.16.

<sup>8</sup> Notons que ces actions sont menées en interaction permanente avec les Régionales, puisque le travail d'analyse ainsi que le travail de plaidoyer politique se basent avant tout sur l'expérience de terrain des Régionales, et ont pour but de soutenir ces actions de terrain.

CPAS de Verviers de vouloir conditionner l'aide sociale à l'apprentissage du français et exiger des associations qu'elles informent le CPAS de l'assiduité des personnes, la coordination wallonne, ainsi que le MOC et la FGTB, ont ensemble diffusé en janvier un communiqué de presse, dans lequel ils rappelaient quelques uns des principes et valeurs qui fondent le projet de Lire et Écrire. Lire et Écrire en Wallonie a par ailleurs organisé deux rencontres avec les Centres régionaux d'intégration (CRI) en vue de définir des balises sur lesquelles développer une collaboration entre les entités wallonnes de Lire et Écrire et les CRI, autour du DAPA.

La coordination wallonne a, d'autre part, poursuivi ou développé des contacts :

- avec les différents cabinets de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles en charge des matières liées à l'alpha, dans le cadre notamment des comités d'accompagnement de la Convention RW alpha, mais également concernant :
  - o la question des bassins de vie EFE (rencontre du cabinet Furlan),
  - o le renforcement de la reconnaissance de l'alphabétisation dans les plans de cohésion sociale et pour un public en (ré)affiliation sociale (rencontre du cabinet Tillieux),
  - o une des revendications de Lire et Écrire en Wallonie : l'inscription de l'alphabétisation en FWB dans la législation ou dans un plan d'action gouvernemental ;
- avec les parlementaires wallons de 4 partis démocratiques ;
- avec la DiCS, dans le cadre du suivi de l'évaluation de la programmation 2009-2013 des PCS, et en animant un atelier au colloque de présentation de l'évaluation organisé en mars ;
- avec l'IWEPS, concernant l'enquête IVQ et les autres enquêtes possibles à mener en FWB, mais également dans le cadre d'une collaboration pour la réalisation d'un argumentaire en faveur d'une déclaration d'intention des gouvernements wallon et FWB pour une véritable politique d'alpha en FWB ;
- avec le GIRSEF, dans le cadre d'un article sur l'évaluation des politiques d'alphabétisation ;
- avec l'ISCO (Institut supérieur de culture ouvrière), en animant un atelier sur le rapport à l'écrit dans le cadre d'une de leurs formations ;
- avec le Fonds Social Européen (FSE), dans le cadre des rencontres organisés autour des portefeuilles d'actions de la programmation FSE 2014-2020 ;
- avec l'Interfédération des EFT-OISP et les 4 autres fédérations qui la composent (Aleap, CAIPS, AID et ACFI) ;
- avec les deux mouvements ouvriers chrétiens et socialistes, à travers les réunions du Conseil d'administration mais aussi notamment dans le cadre d'une réunion spécifique sur le décret relatif à l'intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère, en novembre 2013.

La coordination wallonne a également participé et contribué à une série de séminaires et événements, comme le salon de l'éducation, un séminaire sur le nouveau code de la nationalité ou encore deux journées d'étude sur l'État social actif, et elle a produit une série de documents écrits – notes de positionnement en lien avec les politiques ayant un impact sur les actions d'alphabétisation ; analyses et études ; rapports d'activités annuels et rapports d'activités auprès des pouvoirs subsidiant – qui portent sur les actions menées par Lire et Écrire, et ont pour objectif de soutenir la réflexion sur les différents enjeux qui traversent le secteur de l'alphabétisation en Région wallonne, au sein de l'association mais aussi auprès des différents partenaires. On peut ainsi relever, entre autres :

- une étude sur les publics de l'alphabétisation en formation à Lire et Écrire et la question de la catégorisation des publics<sup>9</sup> ;
- un article sur l'État social actif<sup>10</sup> ;
- un article sur l'alphabétisation des travailleurs<sup>11</sup>.

Enfin, afin d'améliorer la collecte des données, Lire et Écrire en Wallonie gère depuis 2012 une base de données en ligne commune aux 8 Régionales, afin de recueillir des informations concernant les apprenants en formation, et les personnes accueillies par les Régionales. En 2013, un travail de production statistique a été mené à diverses fins, à partir de cette base de données, notamment pour contribuer à la rédaction d'articles/analyses concernant les publics de Lire et Écrire, et pour élaborer les rapports d'activités et le baromètre de l'alpha (disponible sur notre site Internet). Un groupe de travail permettant de répondre aux interrogations des Régionales concernant l'outil a par ailleurs été mis sur pied.

<sup>9</sup> Lire et Écrire en Wallonie, « Faut-il catégoriser les publics de l'alphabétisation? À quelle fin et dans quelle mesure ? Étude sur les publics de l'alphabétisation en formation à Lire et Écrire, en Wallonie », décembre 2013

<sup>10</sup> A. Godenir et A. Storme, « ESA : de la théorie à l'expérience de vie », Journal de l'alpha n° 189, mai-juin 2013, pp. 25-43

<sup>11</sup> F. Neuberg, L. Lentini, A. Storme, A. Godenir, « Alphabétisation des travailleurs: quels sont les freins, quels sont les leviers ? », novembre 2013



## OBJECTIF 2

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

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

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

Sur l'ensemble de l'année 2013, on estime qu'environ 2703 personnes ont formulé une demande d'entrée en formation auprès d'une des Régionales wallonnes de Lire et Écrire. Il faut toutefois noter que ce chiffre sous-estime la réalité, puisqu'il n'est pas possible de comptabiliser systématiquement toutes les personnes qui prennent contact avec Lire et Écrire<sup>12</sup>.

Deux outils sont utilisés dans les Régionales, au moment de l'accueil, afin d'établir le profil des personnes demandeuses d'une formation alpha, de construire les contenus de formation, et d'orienter les personnes vers les différents groupes de formation alpha ou vers d'autres types d'offre de formation :

- *Les entretiens menés dans le cadre de l'accueil* permettent d'identifier les motivations et demandes des personnes en fonction de leur situation de vie, ainsi que les difficultés qu'elles rencontrent et auxquelles elles tentent de trouver une solution en entreprenant une formation. Les entretiens permettent de préciser les différents profils de publics parmi ces personnes en demande de formation, selon leur(s) projet(s).
- *Le référentiel de compétences, accompagné du test de positionnement*, constitue le second outil dans le cadre des pratiques d'accueil de Lire et Écrire. Le test est proposé à toute personne se présentant dans l'une des entités de l'association, et est passé sur base volontaire. Ses résultats sont analysés par rapport au référentiel de compétences qui positionne les personnes du point de vue de leurs compétences linguistiques. Pour les apprenants, le test constitue une occasion de poser un regard sur leur maîtrise des compétences de base, et d'éventuellement mettre en relation le niveau acquis avec le niveau requis par un organisme de formation pour entrer en formation qualifiante. Pour les Régionales, le test consiste dans un premier temps en un moyen d'identifier si les personnes se présentant chez Lire et Écrire correspondent au « public alpha ». Dans le cas contraire, elles sont réorientées, si possible, vers les opérateurs adéquats. Le test permet également de positionner les apprenants sur une échelle de 0 à 4 par rapport aux compétences d'expression orale, de lecture et d'écriture. Les Régionales utilisent alors ces résultats pour orienter les personnes vers les différents groupes de formation, en combinaison avec d'autres critères tels que le statut, la mobilité, la compatibilité des horaires de formation et les motifs d'entrée en formation, et pour permettre aux formateurs d'adapter les contenus de formation aux acquis des uns et des autres<sup>13</sup>.

### Listes d'attente, réorientations et impossibilités d'inscription

<sup>12</sup> Le focus sur les actions d'accueil et orientation de Lire et Écrire Brabant wallon illustre bien cette réalité.

<sup>13</sup> Le test n'a toutefois pas vocation de servir d'outil de constitution des groupes, ceux-ci étant généralement formés par des personnes présentant des niveaux hétérogènes en termes de compétences, mais qui se regroupent autour d'un même projet de formation – par exemple : le soutien à la scolarité des enfants, la mobilité et le permis de conduire, la recherche d'un emploi... Le test n'est pas non plus un outil d'évaluation.

En 2013, de nombreuses personnes qui s'étaient présentées n'ont pu être inscrites en formation. Parmi celles-ci, 608 personnes correspondant au public de Lire et Écrire ont été inscrites sur une liste d'attente, soit par manque de places pour les accueillir, soit parce que le dispositif de formation pouvant les accueillir n'était pas adéquat (incompatibilité des horaires, du lieu, incompatibilité avec le projet spécifique des personnes).

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

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

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

Sur l'ensemble des personnes non admises en formation, ni placées sur liste d'attente en 2013, 709 personnes ont pu être réorientées vers d'autres dispositifs de formation. De nombreuses autres personnes n'ont par contre pas pu être réorientées, en raison de l'absence d'un dispositif de formation adéquat à proximité ou du manque d'information par rapport à une telle offre.

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

Le test de positionnement et le référentiel de compétences qui y est lié ont pour objectif de proposer un cadre de référence commun dans le secteur de l'alphabetisation, afin d'améliorer la communication dans et entre les organismes, et d'optimiser l'accueil, l'orientation et les parcours de formation des apprenants. C'est pourquoi plusieurs Régionales ont d'une part formé, en 2013, leurs formateurs et agents d'accueil à l'utilisation du test de positionnement, et d'autre part diffusé cet outil auprès de plusieurs de leurs partenaires, à leur initiative ou sur base des demandes des partenaires. Au total, le test de positionnement a été diffusé l'an dernier auprès de 12 organismes – OISP, opérateurs d'alphabetisation, partenaires PCS, partenaires des plateformes CSEF, enseignants de la promotion sociale, référents de l'IFAPME. La diminution de ce chiffre par rapport à l'année précédente<sup>14</sup> s'explique par le fait que les Régionales ont déjà diffusé le test et le référentiel auprès de nombreux partenaires lors des années précédentes.

### **« Mission pour compte de tous » objectif 2**

Depuis 2011, les questions d'accueil et orientation et d'émergence de la demande font l'objet d'une « mission pour compte de tous » portée par un représentant de la Régionale du Luxembourg et un représentant de la Régionale du Hainaut occidental, sous mandat wallon. Dans le cadre de cette mission, un GT formé de coordinateurs pédagogiques et formateurs mène un travail de réflexion concernant des sujets tels que l'analyse de la demande des apprenants et de leurs besoins en matière de formation, mais aussi les pratiques au niveau des processus d'accueil et d'orientation. En 2013, le GT s'est plus précisément focalisé sur le test de positionnement, tant au niveau des consignes de passation qu'au niveau de la correction des épreuves et surtout du positionnement par rapport au référentiel.

### **OBJECTIF 3**

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

<sup>14</sup> Le test et le référentiel ont été diffusés auprès de 45 organismes en 2012.

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

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

Cette catégorisation est avant tout administrative. Les personnes dites « en réaffiliation sociale » sont celles qui ne sont pas éligibles pour un financement ISP et ne sont pas au travail.

Il faut noter que Lire et Écrire, dans ses pratiques d'accueil et de formation, se base avant tout sur les motivations des personnes entrant ou souhaitant entrer en formation. Les motivations d'engagement et de maintien en formation sont généralement multiples, de nouvelles motivations peuvent apparaître au fil du temps, et la priorité donnée à ces différentes motivations peut changer. Les personnes peuvent, à un moment donné, exprimer des objectifs relevant de l'insertion sociale, puis, une fois engagées en formation, développer des projets d'insertion socioprofessionnelle. Cette dynamique motivationnelle n'est pas toujours en phase avec le statut socioprofessionnel.

Les actions développées dans le cadre de l'objectif 3 sont principalement de 2 types :

- a. Développement d'un travail de première ligne consistant à mettre sur pied, là où c'est nécessaire et dans la mesure des moyens disponibles, des offres de formation en alpha permettant de répondre aux demandes exprimées par ces personnes ;
- b. Développement d'un travail de deuxième ligne consistant à mettre en place l'accompagnement pédagogique et méthodologique des formateurs salariés ou bénévoles de Lire et Écrire, qui sont en contact avec ce public.

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

En 2013, les actions de formation développées dans le cadre de cet objectif ont permis de toucher directement 671 personnes, qui ont suivi 60.838 heures de formation, soit 26% du total d'apprenants et 14% du total des heures de formation dispensées par Lire et Écrire<sup>15</sup>.

Les chiffres montrent une très légère baisse par rapport à l'an passé<sup>16</sup> (voir figure 1), mais les proportions restent globalement stables par rapport au total d'apprenants et au total d'heures de formation. La figure montre par ailleurs une hausse du public en (ré)affiliation sociale depuis 2010, où seulement 5 % des apprenants relevaient des actions de formation de ce public, dans le cadre de la convention. Cette donnée doit toutefois être nuancée du fait que la Convention Cadre Forem qui était alors d'application permettait aussi, via un système de dérogation, d'accueillir en partie un public en (ré)affiliation sociale. Les moyens alloués à cette dérogation ont été rapatriés à l'objectif 3 de la Convention RW alpha en 2011.

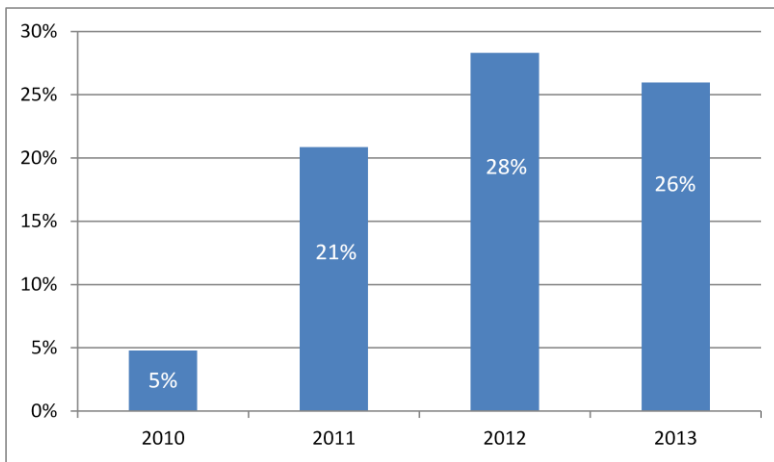
---

<sup>15</sup> Notons que Lire et Écrire a également pu mener des actions visant un public « en (ré)affiliation sociale », c'est-à-dire non éligible pour les financements ISP et non travailleurs, notamment dans le cadre des axes 1 et 4 des Plans de cohésion sociale, qui sont organisés à échelle communale en Wallonie et n'ont pas établi de critères d'éligibilité des publics.

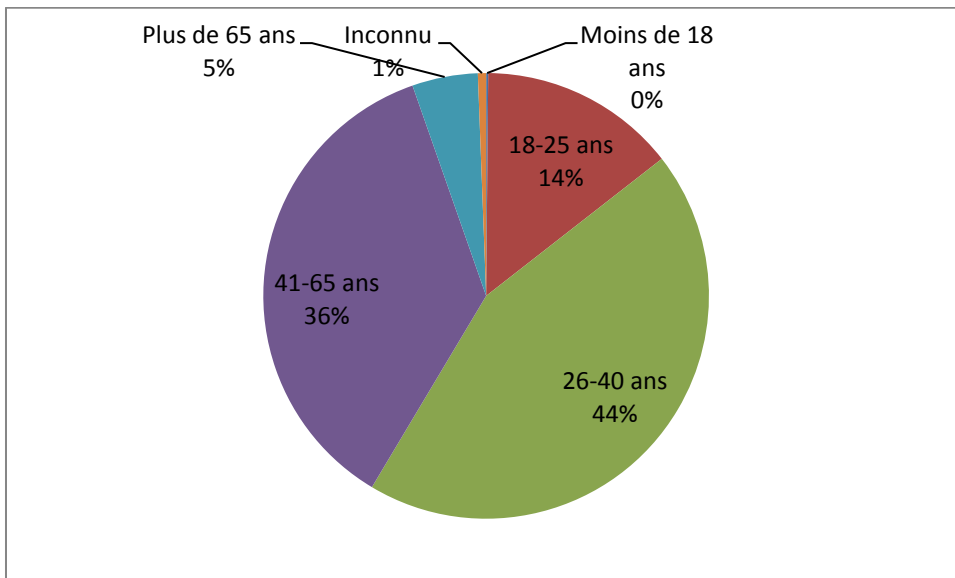
Les chiffres indiqués dans ce rapport ne reprennent que les personnes couvertes par l'objectif 3 de la Convention RW alpha, tandis que les chiffres présentés dans le tableau de bord 2013 (785 personnes, 70.666 heures) concernent l'ensemble des personnes identifiées par Lire et Écrire comme étant dans un processus de (ré)affiliation sociale, tous financements confondus.

<sup>16</sup> Le nombre d'apprenants financés par l'objectif 3 de la Convention RW alpha s'élevait à 751 personnes, qui suivaient un total de 65.741 heures de formation en 2012.

**Figure 1 : Évolution en % du nombre d'apprenants relevant de l'objectif 3 sur total des apprenants (2010 – 2011 – 2012 – 2013)**



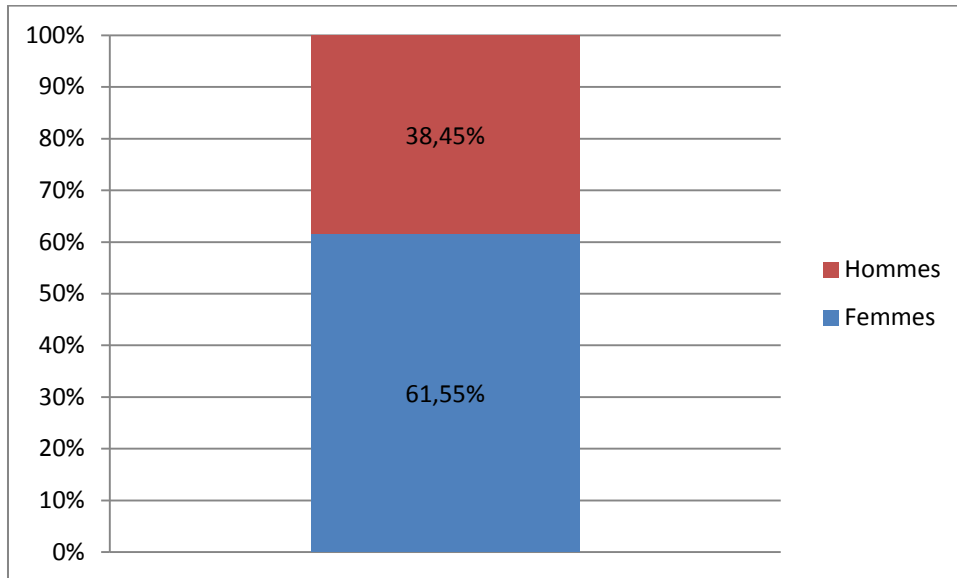
**Figure 2 : Répartition du public relevant de l'objectif 3 par catégories d'âge en 2013**



97 personnes se situent dans la catégorie des moins de 25 ans, soit 14 % du public visé ; 296 personnes se situent dans la catégorie des 25 à 40 ans, soit 44 % du public ; 242 personnes se situent dans la catégorie des 41 à 65 ans, soit 36 % du public ; et 32 personnes se situent dans la catégorie des plus de 65 ans, soit 5 % du public. Pour 4 apprenants, l'âge est inconnu. Cette répartition des âges est globalement similaire à celle de l'ensemble des apprenants<sup>17</sup>.

<sup>17</sup> Dans l'ensemble des apprenants inscrits en formation à Lire et Écrire, en Wallonie, en 2013, 10% ont moins de 25 ans, 47% ont entre 25 et 40 ans, 42 % ont entre 41 et 65 ans, et 1% ont plus de 65 ans.

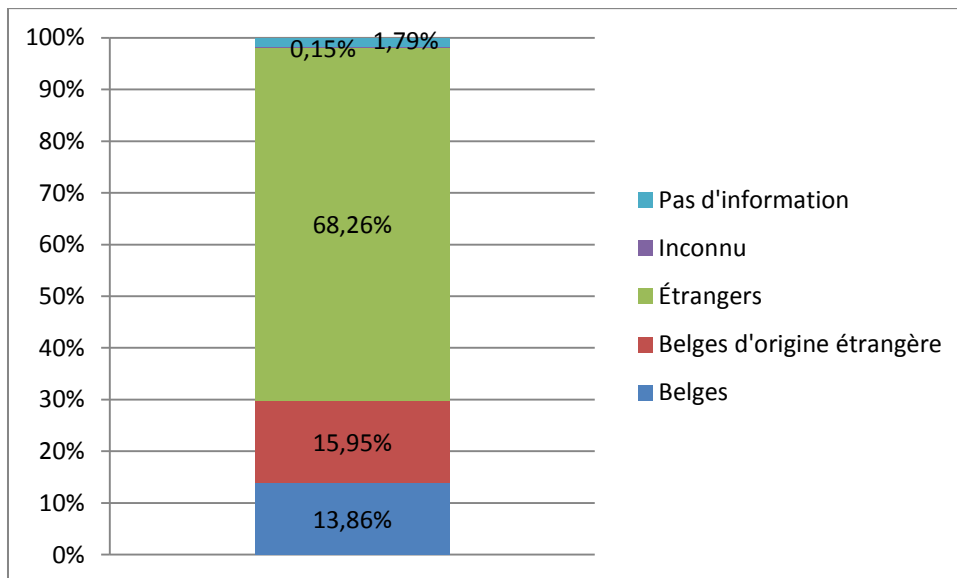
Figure 3 : Répartition par genre du public relevant de l'objectif 3 en 2013



Parmi les apprenants pris en charge par le 3<sup>ème</sup> objectif de la convention, 413 personnes sont des femmes (61,5%) et 258 sont des hommes (38,5 %).

La proportion de femmes par rapport à celle des hommes est donc pour ce public relativement plus importante que dans l'ensemble des apprenants inscrits chez Lire et Écrire en Wallonie en 2013 (55 % de femmes et 45 % d'hommes).

Figure 4 : Répartition du public relevant de l'objectif 3 entre Belges, Belges d'origine étrangère, Étrangers, inconnus en 2013

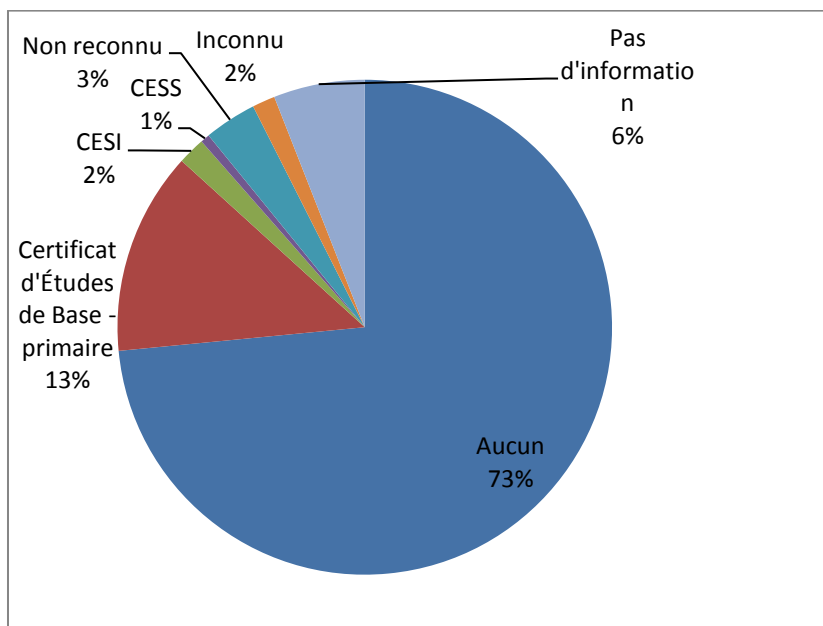


En ce qui concerne la nationalité des apprenants, on observe que parmi le public inscrit dans le cadre de l'objectif 3 de la Convention,

- 93 apprenants (13,86 %) sont belges ;
- 107 apprenants (15,95 %) sont belges d'origine étrangère ;
- 458 apprenants (68,26 %) sont de nationalité étrangère ;
- et pour 13 apprenants (1,94%) la nationalité est inconnue ou nous ne disposons pas de l'information.

La proportion de personnes étrangères est donc plus importante que lorsqu'on considère l'ensemble des personnes inscrites en Wallonie chez Lire et Écrire en 2013, tous financements confondus (22% de Belges, 20% de Belges d'origine étrangère, et 56% d'étrangers).

Figure 5 : Répartition par niveau de diplôme en 2013



Enfin, concernant le niveau de diplôme, 493 personnes sont sans diplôme, 89 personnes ont au maximum le CEB, et 16 personnes ont un diplôme plus élevé que le CEB, sans en maîtriser les compétences. Ces proportions sont similaires à celles observées pour l'ensemble des apprenants inscrits à Lire et Écrire, en Wallonie, en 2013.

#### **Actions d'accompagnement méthodologique en lien avec la formation des publics en (ré)affiliation sociale**

En 2013, 138 travailleurs et bénévoles de Lire et Écrire ont bénéficié d'actions d'accompagnement méthodologique en lien avec la formation des publics en (ré)affiliation sociale.

Notons qu'il ne serait pas correct de rapporter le nombre de travailleurs accompagnés au nombre d'apprenants couverts par l'objectif 3, pour chercher à établir une moyenne du nombre d'apprenants encadrés par un formateur. En effet, tous les travailleurs bénéficiant de ces actions d'accompagnement méthodologique n'ont pas une fonction de formateur – certains sont agents d'accueil, coordinateurs pédagogiques, etc. Par ailleurs, de nombreux formateurs encadrent des groupes de formation mixtes en termes de profils des apprenants. Et un autre paramètre encore à prendre en compte est que de nombreux groupes sont encadrés par deux formateurs – souvent un salarié et un bénévole.

#### **OBJECTIF 4**

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

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

#### **Actions de sensibilisation et partenariat**

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

- repositionner auprès des organisations syndicales l'alphabétisation comme un outil d'émancipation sociale, liée aux enjeux de lutte collective et de changement social portés par ces organisations ;

- développer des partenariats avec les fonds sectoriels afin de renforcer la possibilité de se former dans le cadre du travail<sup>18</sup>, dans l'ensemble des secteurs où des travailleurs sont susceptibles d'être en difficulté de lecture et d'écriture ;

Ces actions sont menées dans le cadre d'une stratégie globale et collective, avec des actions coordonnées entre l'ensemble des Régionales. Cette organisation particulière, qui prend la forme d'une troisième « mission pour compte de tous », focalisée sur l'objectif 4 de la Convention, a résulté du constat que la dispersion des efforts réalisés jusqu'alors à cet égard, par les 8 Régionales, avait permis de gagner le soutien de certains employeurs et syndicats, mais n'aboutissait pas à un changement généralisé des politiques vis-à-vis des travailleurs en situation d'illettrisme, dans l'ensemble des secteurs et entreprises en Wallonie. Par ailleurs, alors qu'on estime qu'aujourd'hui, la moitié des personnes en situation d'illettrisme ont un emploi<sup>19</sup>, la demande reste très difficile à faire émerger de la part des travailleurs, notamment pour des raisons telles que la honte, la peur de perdre son emploi, la peur d'une surcharge de travail, les difficultés organisationnelles, etc. Il a donc été décidé d'améliorer la coordination des efforts de sensibilisation dans ce cadre.

Dans le cadre de cette stratégie d'action coordonnée, le partenariat initié en 2012 avec le département titres-services de l'agence d'intérim TRACE s'est concrétisé en 2013 par des séances de sensibilisation. C'est également de manière coordonnée que des partenariats ont été initiés en 2012 avec Bpost, partenariats qui se sont également concrétisés en 2013 par des séances de sensibilisation dans l'entreprise.

En plus du travail mené au niveau de la « mission pour compte de tous », plusieurs Régionales ont par ailleurs maintenu et entretenu les contacts qu'elles avaient avec leurs partenaires du monde du travail, et continué de mener des actions de sensibilisation, notamment dans le cadre d'événements rassemblant les acteurs du monde du travail. Ces actions sont couvertes par l'objectif 1 de la Convention.

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

Les actions de formation visant un public travailleur mises en œuvre en 2013 dans le cadre de l'objectif 4 ont permis de toucher directement 194 travailleurs, qui ont suivi 11.159 heures de formation (soit 8 % du total d'apprenants et 3% du total des heures de formation dispensées par Lire et Écrire)<sup>20</sup>. A ces personnes, il faut ajouter quelques apprenants travailleurs bénéficiant d'une offre de formation via les financements Education permanente.<sup>21</sup>

Après une hausse constante du nombre d'apprenants inscrits dans le cadre des conventions ou volets de convention « alpha travailleur » de la Région wallonne depuis 2009, ce nombre a diminué légèrement en 2013<sup>22</sup>. La proportion de travailleurs parmi le total des apprenants reste cependant stable. Notons par ailleurs que la formation des travailleurs peut également être couverte par d'autres financements, ce qui signifie que les chiffres présentés ici ne dépeignent qu'une partie de la réalité en la matière.

---

<sup>18</sup> Lire et Écrire se positionne en effet en faveur de l'inscription de la formation en alphabétisation dans les formations d'entreprises ou sectorielles afin d'encourager la mise en place de telles formations pendant les heures de travail avec maintien du salaire et sans surcharge de travail. C'est ce à quoi nous faisons référence quand nous parlons de « formation en entreprise ».

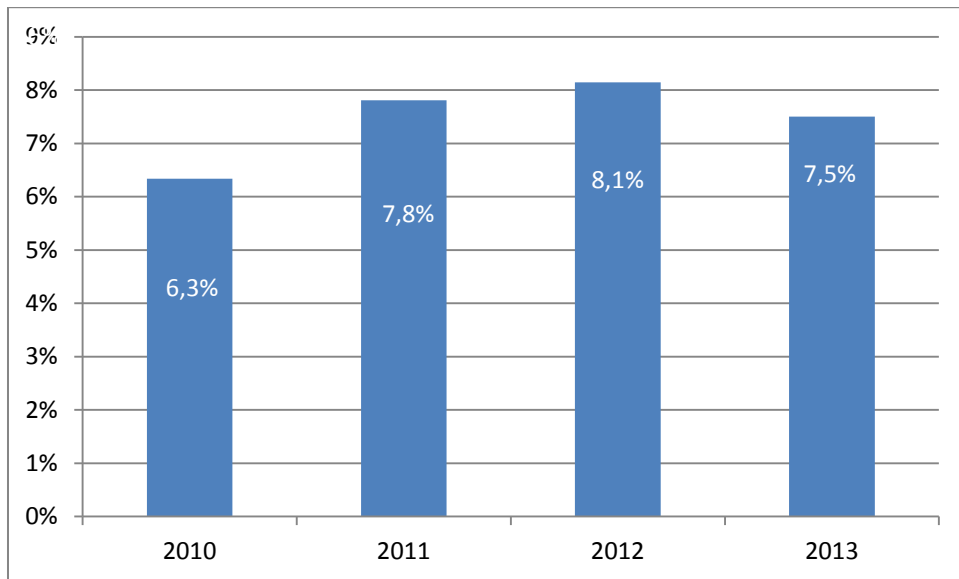
<sup>19</sup> Cette estimation se fonde sur une enquête de l'ANLCI, agence nationale (française) de lutte contre l'illettrisme qui a mis en évidence qu'en France, en 2011, environ 51% des personnes en situation d'illettrisme ont un emploi (<http://www.anlci.gouv.fr/Illettrisme/Les-chiffres/Niveau-national/L-enquete-Information-et-Vie-Quotidienne>).

<sup>20</sup> Les chiffres indiqués dans ce rapport ne reprennent que les personnes couvertes par l'objectif 4 de la Convention RW alpha, tandis que les chiffres présentés dans le tableau de bord 2013 (207 personnes, 12.069 heures) concernent l'ensemble apprenants travailleurs, tous financements confondus.

<sup>21</sup> Au total en 2013, on dénombre 246 apprenants travailleurs en formation, tous financements confondus.

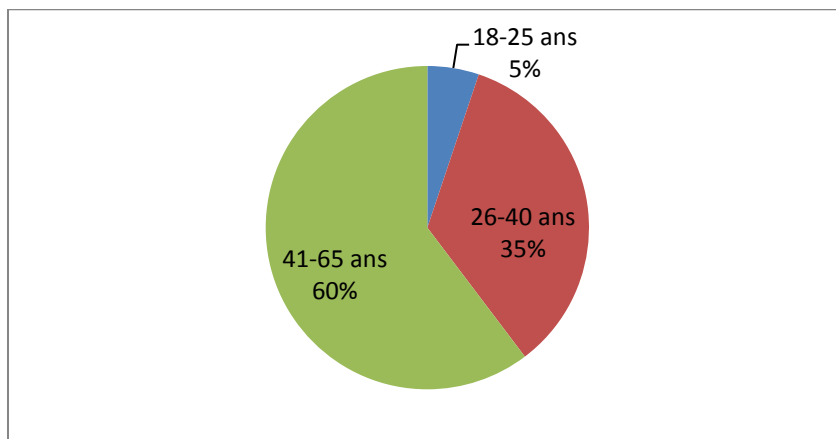
<sup>22</sup> Ce nombre est passé de 143 en 2009 à 163 en 2010, puis 198 en 2011 et 216 en 2012. En 2013, il s'élève à 194.

**Figure 6 : Évolution en % du nombre d'apprenants relevant de l'objectif 4 sur total des apprenants (2010 – 2011 – 2012 – 2013)**



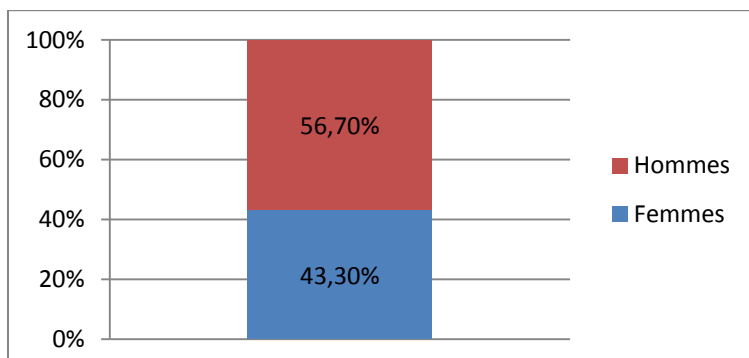
Bien qu'il ait augmenté légèrement par rapport à 2010, le nombre d'apprenants travailleurs reste toujours très limité alors que l'on estime à 51% le pourcentage de travailleurs parmi la population illettrée, sur base d'extrapolations des données récoltées en 2011 en France par l'étude de l'agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI).

**Figure 7 : Répartition du public relevant de l'objectif 4 par catégories d'âge en 2013**



La majorité des travailleurs se situent soit dans la tranche des 25-40 ans (67 apprenants), soit dans la tranche des 41-65 ans (117 apprenants). 110 personnes sont des hommes et 84 personnes sont des femmes. On note que ce public est donc relativement plus âgé que le public de l'objectif 3.

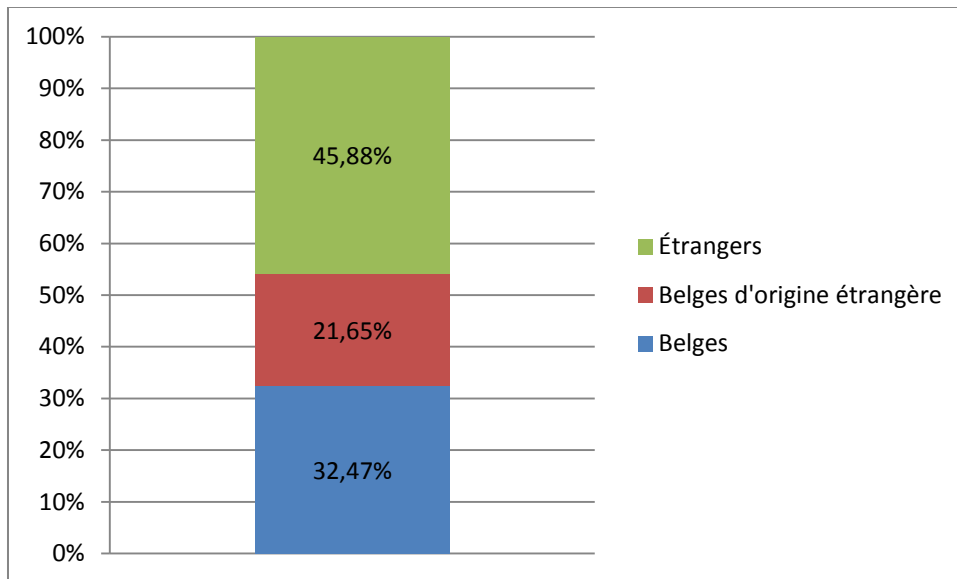
**Figure 8 : Répartition par genre du public relevant de l'objectif 4 en 2013**





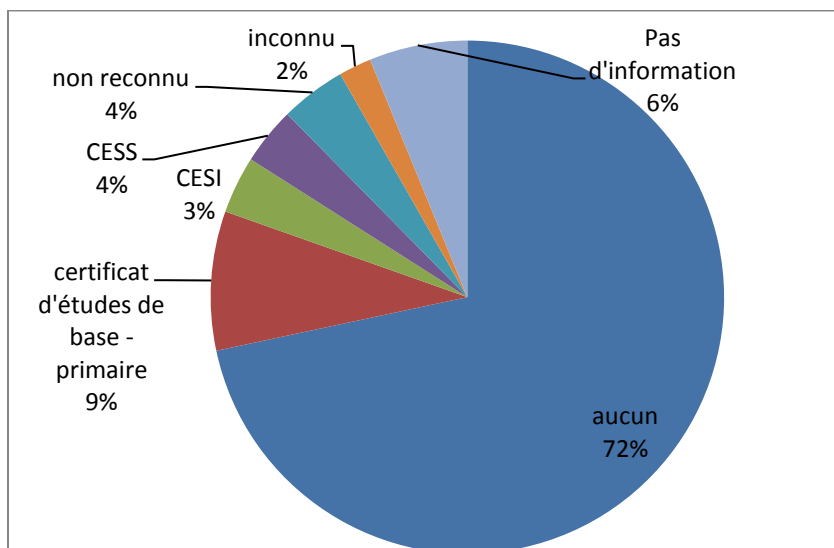
Cette répartition témoigne aussi d'une différence avec le public de l'objectif 3, parmi lequel on relevait une majorité de femmes.

**Figure 9 : Répartition du public relevant de l'objectif 4 entre Belges, Belges d'origine étrangère, et étrangers en 2013**



En ce qui concerne la nationalité, 89 apprenants travailleurs sont des personnes étrangères, 63 personnes sont belges, et 42 personnes sont belges d'origine étrangère. La proportion de personnes belges est donc plus élevée parmi le public de l'objectif 4 que dans le public de l'objectif 3.

**Figure 10 : Répartition par niveau de diplôme en 2013**



Enfin, concernant le niveau de diplôme, 139 personnes sont sans diplôme, 17 personnes ont au maximum le CEB, et 14 personnes ont un diplôme plus élevé que le CEB (CESI et CESS), sans en maîtriser les compétences.

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

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

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

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

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

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

	Apprenants en formation de type classique, en dehors du cadre du travail	Apprenants en formation dans le cadre du travail	Total
Brabant wallon	36	0	<b>36</b>
Centre Mons Borinage	13	14	<b>27</b>
Charleroi sud Hainaut	23	0	<b>23</b>
Hainaut occidental	14	8	<b>22</b>
Liège-Huy-Waremme	20	0	<b>20</b>
Luxembourg	26	0	<b>26</b>
Namur	13	17	<b>30</b>
Verviers	22	0	<b>22</b>
<b>Total</b>	<b>167</b>	<b>39</b>	<b>206</b>

En 2012, 75 travailleurs étaient entrés en formation dans le cadre d'une formation dite en entreprise avec leur employeur. Cela démontre la fragilité des collaborations qui peuvent être mises en place par chaque Régionale avec des entreprises<sup>23</sup>. Maintenir l'offre existante constitue donc un défi majeur pour les Régionales.

#### *Congé Education Payé*

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

Sur la période 2012-2013, 39 travailleurs ont bénéficié du CEP dans le cadre de leur formation en alphabétisation. Sur la période 2013-2014, ce nombre est descendu à 12.

Le nombre d'apprenants bénéficiant du CEP a diminué dans plusieurs Régionales, mais la baisse a été particulièrement significative dans deux Régionales en particulier<sup>24</sup>, suite à la fin de partenariats qu'elles entretenaient respectivement avec des entreprises de leur région. Ce sont les employeurs de ces entreprises qui ont souhaité mettre fin à la convention passée avec Lire et Écrire autorisant la mise en place d'une formation en alphabétisation au sein de l'entreprise.

#### **Actions d'accompagnement méthodologique en lien avec la formation du public travailleur**

En matière d'accompagnement méthodologique, 69 travailleurs de Lire et Écrire ont bénéficié d'un accompagnement méthodologique en lien avec la formation des travailleurs en 2013.

Tout comme pour les actions d'accompagnement méthodologique développées dans le cadre de l'objectif 3, il convient de souligner que les travailleurs en bénéficiant ne sont pas forcément tous formateurs, que de nombreux formateurs encadrent des groupes mixtes d'apprenants en termes de profil, et que plusieurs groupes sont encadrés par deux formateurs. Il ne serait donc pas correct de rapporter le nombre de travailleurs accompagnés au nombre d'apprenants couverts par l'objectif 4.

<sup>23</sup> De nombreuses collaborations avec les entreprises se sont développées sur base de relations interpersonnelles. Si la personne porteuse du projet au sein de l'entreprise s'en va, c'est tout le dispositif de formation qui peut être remis en question. C'est notamment le cas à LEE Liège qui a vu une collaboration de plusieurs années s'arrêter suite à un changement au niveau de la direction de l'entreprise.

<sup>24</sup> Le nombre d'apprenants bénéficiant du CEP est passé de 9 à 0 dans une Régionale, et de 14 à 0 dans une autre, suite à des fins de conventions entre des entreprises et Lire et Écrire.

## 1.2. Focus sur des actions concrètes réalisées par les 8 Régionales en 2013

Cette section présente plus en détails et porte un regard analytique, pour chaque Régionale, sur une des actions ou une des stratégies d'action qui a été mise en œuvre dans le cadre de la Convention RW alpha.

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

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

### → Lire et Écrire Brabant wallon : Nouvelle organisation de l'accueil des apprenants – deux nouveaux postes d'agents de guidance et d'orientation

#### A. Contexte

La question de la mobilité dans la province du Brabant wallon est prégnante : plus de 70% des déplacements se font en voiture alors que seuls 9% se font en transports en commun. Le problème de mobilité est essentiellement le fait des communes rurales. Les communes les plus peuplées se situent sur les axes ferroviaires et routiers menant à Bruxelles, alors que dans l'ensemble de la Province, le taux de densité est faible. On peut émettre l'hypothèse que la frange aisée de la population n'aurait aucun mal à se déplacer, puisque motorisée et/ou proche de moyens de communication, tandis que la frange moins aisée serait doublement défavorisée : non motorisée (par manque de moyens) et mal desservie par les transports publics parce que concentrés dans les zones plus rurales.

Cette question de la mobilité est à mettre directement en lien avec l'accès à la formation, notamment la formation alpha. Tant que l'offre reste concentrée au niveau des pôles urbains les plus importants, elle est inaccessible à toute une partie de la population. C'est pourquoi Lire et Écrire a développé des stratégies de décentralisation de son offre de formation, via une organisation en groupes locaux, qui permet d'aller à la rencontre des personnes les plus éloignées de la formation. La Régionale étale ainsi son offre de formation aux quatre coins de la province, avec 4 groupes principaux de formation intensive, 2 groupes locaux qui travaillent de manière intensive, et plusieurs groupes locaux proposant une offre de formation d'un nombre d'heures moins important. Au total, on compte une cinquantaine de groupes. Lire et Écrire Brabant wallon travaille avec 18 travailleurs et 40 bénévoles (qui sont principalement formateurs, et parfois accueillants, notamment responsables de faire passer les tests de positionnement).

Durant l'année académique 2012-2013, sur la base de plusieurs constats et après analyse de faisabilité, la Régionale a décidé de renouveler son processus d'accueil et d'orientation des apprenants.

Les constats :

- Beaucoup de personnes se présentaient directement dans un des lieux de formation et étaient accueillies directement par les formateurs sur place. Si, après ce premier contact, ils n'entraient pas dans la formation, ils n'étaient pas renseignés dans la base de données des apprenants, les formateurs n'ayant pas le temps d'assurer ce type de suivi. Ce qui impliquait une perte d'information utile notamment pour alimenter le travail d'analyse de la demande non suivie d'une entrée en formation.
- Les lieux de formation disposant d'une ligne téléphonique étaient directement contactés par les candidats apprenants ou les agents-relais.
- En fonction des lieux et des disponibilités des formateurs, les personnes n'étaient pas accueillies de la même manière partout.
- Certains formateurs (bénévoles notamment) n'étaient pas suffisamment outillés pour évaluer le niveau des candidats apprenants.

Cette disparité dans les pratiques d'accueil d'un lieu à l'autre ou d'un moment à l'autre, a conduit la Régionale à l'idée qu'une nouvelle organisation permettrait plus d'harmonie, une plus grande transparence, un plus grand professionnalisme et plus de cohérence dans l'accueil des personnes.

Au fil des rencontres au sein des groupes de travail avec les autres Régionales de Lire et Écrire, Lire et Écrire Brabant wallon a relevé des différences entre ses pratiques et celles d'autres Régionales. Celles-ci se justifient évidemment par des réalités géographiques et organisationnelles diverses. Mais des similitudes avec la Régionale du Luxembourg, en terme de déploiement de l'offre, de type de public, de ruralité, de difficulté de mobilité, ont conduit Lire et Écrire BW à comparer de manière plus approfondie les pratiques dans les deux Régionales.

Lire et Écrire Luxembourg a développé de longue date une stratégie spécifique d'accueil et d'orientation des personnes. Au mois de mai 2013, une rencontre avec le coordinateur de projet de Lire et Écrire Luxembourg a permis de mieux comprendre comment fonctionnent les agents d'orientation dans cette Régionale, et de définir une nouvelle organisation de l'accueil des apprenants en Brabant wallon, avec l'identification de deux nouveaux postes d'agents d'accueil et d'orientation.

## **B. Actions réalisées**

Face aux problèmes rencontrés concernant l'accueil des personnes en demande de formation, une première décision mena à la diffusion d'un numéro de téléphone unique (celui du siège social de l'ASBL à Nivelles). Le préfixe a toutefois posé question, puisqu'il en existe 4 différents sur le territoire couvert par la Régionale ; on a fait le constat que des personnes ne téléphonaient pas parce qu'elles supposaient que la formation serait trop éloignée de chez elles, étant donné le préfixe du numéro. Décision a dès lors été prise de migrer vers un numéro gratuit 0800.

Certaines personnes continuent toutefois de se présenter directement dans les lieux de formation pour s'inscrire, d'où la nécessité de prendre d'autres initiatives pour améliorer l'accueil et l'orientation des personnes, au bénéfice tant des apprenants que des formateurs.

Il a alors été décidé de créer deux postes à mi-temps pour assurer les fonctions d'accueil et d'orientation. La formule de deux mi-temps a été privilégiée par rapport à un temps plein, parce que cela permet un échange et un soutien mutuel entre deux travailleurs qui occupent la même fonction, mais aussi pour des raisons géographiques, afin de partager la province en deux zones et limiter les déplacements. Deux formatrices se sont engagées dans ces mi-temps, à partir de septembre 2013.

Les deux agents d'accueil et d'orientation prévoient des permanences d'accueil de manière régulière dans chacune des implantations (siège et lieux décentralisés de formation).

### ***Nouvelle procédure d'accueil***

Premier temps – deux cas de figure :

- a. Si les candidats apprenants se présentent ou téléphonent au siège de l'association, à Nivelles, en dehors des permanences des agents d'accueil, les formateurs ou le personnel administratif présents sur place procèdent à un premier entretien d'accueil afin de récolter les informations minimum nécessaires, à savoir :
  - les coordonnées de la personne ;
  - son profil et son type de demande ;
  - son niveau de scolarité ;
  - et aussi l'organisme / la personne qui lui a parlé de Lire et Écrire ou l'y a envoyée (Forem, CPAS, agents-relais ou autres).

Chaque travailleur est donc à même de mener ce premier entretien. Dans les faits, c'est l'agent administratif qui répond le plus souvent au téléphone et qui peut ainsi procéder directement à l'encodage dans la base de données. Cela diminue la perte d'information relevée dans le passé. Après ce premier contact, l'information est renvoyée vers l'agent d'accueil et d'orientation couvrant sa zone géographique. S'il s'avère que la personne ne fait pas partie du public, elle est renseignée en inscription non finalisée dans la base de données et une réorientation lui est proposée dans la mesure du possible.

- b. Si les candidats apprenants se présentent ou téléphonent directement dans les lieux de formation (hors siège de l'association), ils sont accueillis par le formateur présent sur place qui procède lui aussi à une première collecte d'informations (coordonnées, profil...).

Après ce contact, le formateur transmet directement les informations collectées à l'agent d'accueil de sa zone ou invite la personne à revenir se présenter quand l'agent d'accueil est sur place.

Dans les faits, dans les lieux de formation décentralisés, les formateurs prennent bien le temps d'accueillir et de collecter toutes les informations lorsque les candidats se présentent sur place. Cependant, les appels téléphoniques sont plus « hasardeux ». D'une part, parce que les formateurs n'ont pas toujours le temps ou l'occasion de répondre au téléphone et d'autre part, parce qu'ils ont tendance à inviter les personnes à venir se présenter sur place au moment où l'agent d'accueil sera présent. Le risque étant que ces personnes ne reviennent pas. L'information sur leur demande est alors perdue pour l'association et, pour la personne, le désir de suivre une formation est contrarié. On sait à quel point il est important de répondre immédiatement à toute demande pour créer un lien. C'est, pour rappel, l'un des constats qui nous ont conduits à communiquer un seul numéro d'appel pour les inscriptions.

Pour les deux cas de figure, nous avons élaboré un document-type d'accueil qui pose les questions nécessaires : coordonnées, niveau scolaire, statuts et type de demande.

#### Second temps :

A la réception des informations collectées par ses collègues, l'agent d'accueil reprend contact avec le candidat apprenant par téléphone pour lui fixer un rendez-vous. Plusieurs demi-journées sont consacrées à l'accueil dans les lieux décentralisés et au siège de Nivelles.

Rendez-vous pris, un entretien plus long permet de revérifier si la personne fait partie du public, d'examiner quelles sont ses motivations et de lui expliquer les valeurs et options pédagogiques de Lire et Écrire.

Pendant ou au terme de ce rendez-vous, plusieurs cas de figure peuvent se présenter :

- a. S'il s'agit de quelqu'un qui va probablement entrer dans une **formation intensive**, l'agent d'accueil fait passer le test de positionnement. Puis elle présente au formateur le dossier de la personne, sa motivation, son projet. L'entrée dans le groupe est discutée en fonction du nombre de places. S'il n'y a plus de place, la personne est inscrite sur une liste d'attente.
- b. S'il s'agit de quelqu'un qui sera dirigé vers une **formation plus légère dans un groupe local** (parce que c'est une demande d'alpha oral ou que la personne n'a pas suffisamment de disponibilité pour fréquenter un groupe de formation intensive), elle est directement mise en contact avec la bénévoles qui s'occupe des tests. Celle-ci fait part des résultats au test à l'une des agents d'accueil et fait une proposition de formation (choix d'un groupe).
- c. Si l'offre de formation à Lire et Écrire ne convient pas ou si la personne dépasse le niveau proposé par Lire et Écrire, l'agent d'accueil envisage une **réorientation en fonction du profil du candidat** : une formation pour personnes plus scolarisées, une formation vers un métier, une formation plus qualifiante (bureautique/informatique) ou simplement une formation qui correspond mieux aux besoins de la personne en termes pratiques et organisationnels.

#### Suivi au cours de la formation

Les personnes sont suivies par les agents d'accueil et orientation durant leur parcours de formation. Ceux-ci les rencontrent au moins deux fois, au milieu et en fin de formation, pour évaluer le chemin parcouru et éventuellement s'orienter vers une sortie de formation et une réorientation adaptée. Des rendez-vous à la demande avec les agents d'accueil sont également possibles (par exemple pour des demandes ponctuelles spécifiques comme réaliser un CV).

### **C. Analyse et perspectives**

La réorganisation de la mission d'accueil et d'orientation au sein de Lire et Écrire Brabant wallon est évaluée positivement, dans le sens où elle permet un accueil d'égale qualité pour tous et où elle décharge les formateurs d'un travail qui prend du temps et requiert des compétences spécifiques.

L'application de cette réorganisation met par ailleurs en lumière l'importance d'autres dimensions de l'action menée par Lire et Écrire Brabant wallon, démontrant l'interdépendance entre les différents axes d'action que sont l'accueil et l'orientation, mais aussi notamment la sensibilisation, la formation, et le travail administratif. Ces liens mettent eux-mêmes en exergue une série de difficultés, qui représentent des freins au développement d'un accueil et d'une orientation de qualité des personnes en demande de formation.

Une difficulté transversale, présentée à la fin de cette rubrique, concerne l'écart entre les compétences à la sortie de la formation en alpha et celles requises pour entrer en formation qualifiante ou pour décrocher certains emplois.

***Liens avec la mission de formation – le suivi et l'orientation des apprenants dans leur parcours de formation, dans le cadre de moyens limités qui ne permettent pas un suivi psychosocial adéquat***

La nouvelle organisation de la mission d'accueil et d'orientation permet de décharger les formateurs d'un travail qu'ils devaient auparavant mener sur le temps de formation, empiétant donc sur celui-ci. Toutefois, il ne s'agit pas d'enlever toute prise des formateurs sur l'orientation des personnes dans les différents groupes. Ceux-ci ont en effet une connaissance fine de l'organisation sur le terrain, et des profils, projets et niveaux dans les différents groupes. C'est pourquoi les agents d'accueil et d'orientation travaillent en collaboration étroite avec les formateurs, afin de placer les personnes dans le groupe qui leur convient le mieux suivant leur demande et leur profil.

Ensemble, les agents d'accueil et les formateurs font également le suivi du parcours de formation des apprenants, afin notamment d'envisager le passage de certaines personnes vers une autre formation, de type qualifiant. Cette réflexion est nécessaire, notamment par rapport à des personnes qui suivent la formation en alpha pendant très longtemps, parce qu'ils se sont attachés au groupe, à l'association, alors qu'ils pourraient envisager de rentrer dans une autre formation, disposant d'un bagage suffisant.

Si l'organisation spécifique de la mission d'accueil et d'orientation est considérée comme nécessaire, les moyens limités ne permettent pas de mettre en œuvre de manière optimale une autre mission jugée cruciale, celle du suivi psychosocial. Les ressources dédiées à une telle mission sont limitées<sup>25</sup> et ce sont donc les formateurs qui assurent un tel suivi, soit dans l'espace de formation, soit de manière bénévole, à côté des heures de formation. Les difficultés qui sont amenées par les apprenants, dont certains sont en situation de grande détresse, sont parfois très lourdes à porter pour les formateurs, qui tentent alors d'orienter au mieux les personnes vers les services d'aide adéquats, sans vraiment disposer des ressources ou des capacités pour assurer un premier soutien. Le risque serait de ne plus accueillir aussi facilement que par le passé des personnes en situation précaire et de se focaliser sur un public ayant moins de difficultés.

***Liens avec la mission administrative – l'adaptation aux nouvelles procédures dans un contexte où les exigences administratives sont de plus en plus importantes***

Comme mentionné plus haut, la réorganisation de la mission d'accueil et d'orientation visait aussi, par une meilleure collecte des données, à répondre à des exigences de plus en plus grandes, en termes de rapport et justification, de la part des pouvoirs subsidiant, quant aux actions menées et aux publics accueillis. Il s'agit en effet notamment de conserver toutes les informations concernant les demandes de formation, y compris celles qui n'aboutissent pas à une entrée en formation, afin de les renseigner dans le cadre des rapports.

Ces exigences ont donc imposé de mettre en place de nouvelles procédures administratives, auxquelles des travailleurs habitués de longue date à une autre organisation n'adhèrent pas facilement, notamment les nombreux formateurs bénévoles. Il faut donc prendre en compte le temps d'adaptation et de sensibilisation à l'importance des différentes démarches administratives, qui est nécessaire pour que de tels changements se produisent.

Le soutien apporté par le personnel administratif aux formateurs et agents d'accueil et d'orientation est donc dans ce contexte important afin de mettre sur les rails les nouvelles procédures. Le travail de collecte des données concernant les publics en formation mais également les personnes réorientées, permet par ailleurs d'objectiver le constat d'un manque d'offre de formation, pour certains types de publics, et de rapporter ce constat auprès des pouvoirs publics.

***Liens avec la mission de sensibilisation – favoriser une meilleure orientation des personnes vers Lire et Écrire dans un contexte où l'offre de formation est lacunaire***

La Régionale fait encore régulièrement le constat que des personnes qui ne font pas partie du public de Lire et Écrire sont malgré tout orientées vers l'association par d'autres opérateurs de formation ou organismes comme le FOREM ou le CPAS. Parmi ces personnes, nombreuses sont en effet trop scolarisées par rapport aux critères d'entrée en formation de Lire et Écrire, qui accueille un public disposant au maximum des compétences équivalentes à celles du Certificat d'Étude de Base (CEB).

<sup>25</sup> Le décret EFT-OISP prévoyait 10% de subsides pour la mission de suivi psychosocial et d'évaluation.

Cette réalité est en partie révélatrice d'un manque d'offre de formation pour des personnes qui disposent du CEB, ou des compétences équivalentes, mais qui ne maîtrisent pas suffisamment la langue française pour suivre une formation (pré-)qualifiante. C'est notamment le cas de certaines personnes d'origine étrangère, pour qui l'offre en français langue étrangère (FLE) est largement insuffisante, ou ne répond pas aux besoins (parce qu'elle est organisée uniquement dans les pôles urbains, sans remboursement des frais de transport par exemple).

Certains organismes orientent les personnes délibérément chez Lire et Écrire parce qu'ils ne savent pas vers qui les orienter, par manque d'information. Cela implique que des apprenants sont « baladés » d'un organisme à l'autre sans trouver de réponse à leurs demandes.

Le rôle des agents de sensibilisation par rapport à cette problématique est donc crucial : il s'agit d'entretenir le travail d'information et de sensibilisation auprès des agents-relais et partenaires pour favoriser une meilleure interconnaissance des différents acteurs, dont Lire et Écrire a dressé un état des lieux, rappeler les critères d'accueil de Lire et Écrire et l'importance d'orienter au mieux les personnes pour éviter de les démotiver en leur imposant des allers-retours entre les organismes. Certains organismes ne pensent par exemple parfois pas à orienter les personnes vers des opérateurs basés en dehors de la province, alors que ceux-ci sont parfois plus facilement accessibles pour ces personnes qu'un opérateur basé à l'autre bout du Brabant wallon.

Les agents d'accueil et d'orientation font par ailleurs eux-mêmes un travail de sensibilisation lorsqu'ils sont en contact avec les organismes vers lesquels ils réorientent certaines personnes. Ce sont des occasions de rappeler le travail que fait Lire et Écrire et le fait que ces organismes peuvent eux-mêmes devenir agents-relais en orientant les personnes vers la Régionale ou d'autres opérateurs de formation adéquats.

La collaboration entre agents de sensibilisation et agents d'accueil et d'orientation est donc importante, afin de véhiculer un message cohérent et de coordonner les relations entretenues avec divers partenaires.

### ***Ecart entre alpha et formations (pré-)qualifiantes***

Enfin, une difficulté identifiée en lien avec le travail d'accueil et d'orientation est liée à l'écart qui existe entre les formations d'alphabétisation et les formations (pré-)qualifiantes, empêchant un passage fluide de l'un à l'autre dans le cadre de passerelles bien organisées et formalisées. Le niveau de compétence à la fin de la formation en alphabétisation n'est en effet pas toujours suffisant pour entrer en formation qualifiante. Un travail partenarial apparaît nécessaire pour relier les différents types d'offre de formation dans une perspective de continuité et de cohérence, sur base d'une meilleure connaissance des niveaux acquis et requis dans les différentes formations (notamment via la diffusion du test de positionnement, et la généralisation de son utilisation, au-delà de Lire et Écrire). La possibilité de mener des formations concomitantes est aussi une perspective à développer, pour les personnes en projet d'insertion socioprofessionnelle.

Parallèlement, les compétences linguistiques requises lors de recrutements pour certains métiers sont parfois très élevées par rapport aux compétences effectivement nécessaires pour mener à bien le travail. Cette réalité est parfois le fait de représentations tronquées – « tout le monde sait lire et écrire en Belgique », parfois de jugements de valeurs – on pense que quelqu'un qui maîtrise la lecture et l'écriture est d'office plus compétent, peu importe le domaine dans lequel il est engagé. Le travail de sensibilisation est là à nouveau crucial, pour informer de la réalité de l'illettrisme, y compris parmi les personnes belges, mais également pour lutter contre les discriminations.

Pour favoriser les passerelles entre opérateurs du Brabant wallon, ceux-ci ont d'ailleurs décidé de déposer ensemble un portefeuille de projets auprès du FSE. Sous l'intitulé « *Mobilisation pour la formation et l'emploi en Brabant wallon* », ce portefeuille sera coordonné par Lire et Écrire BW qui en est le chef de file.

### ***Perspectives***

La nouvelle organisation du travail d'accueil et d'orientation est aujourd'hui d'application pour les groupes de formation intensive et pour certains groupes locaux. Il est prévu de la généraliser à l'ensemble des groupes, en fonction du temps nécessaire pour l'adaptation aux nouvelles procédures.

→ **Lire et Écrire Centre-Mons-Borinage : Plateforme territoriale de Mons Borinage pour le développement d'une offre de formation de qualité en alpha et FLE**

## **A. Contexte**

### ***Contexte socio-économique et offre de formation***

Lire et Écrire CMB, comme son nom l'indique, couvre la région du Centre du Hainaut ainsi que celle de Mons, avec ses entités périphériques de la région boraine. Ce rassemblement des deux territoires est loin de faire l'unanimité parmi les différents acteurs locaux, notamment dans le cadre du projet des bassins de vie EFE. Ainsi, certains acteurs défendent l'existence en soi d'une communauté de communes du Centre, qui doit donc constituer un bassin de vie polarisé autour de la ville de La Louvière, avec des compétences et un champ d'actions propres<sup>26</sup>. Tandis que d'autres acteurs considèrent que le territoire du Centre, seul, ne dispose pas des ressources nécessaires pour porter des projets qui soutiendraient son développement à tous niveaux ; il a besoin d'être rattaché à une autre entité qui lui est proche, celle de Mons-Borinage. Notons en sus l'existence de deux CSEF, un à Mons, l'autre à La Louvière. Le compromis qui est ressorti de ces divergences, dans le projet final de l'accord de coopération sur les bassins de vie EFE, s'est traduit par la constitution d'un seul bassin de vie Centre Mons Borinage, mais avec deux chambres de la formation.

Le Borinage a une activité économique essentiellement industrielle. Nombreuses sont les communes boraines qui sont marquées par une très grande précarité, un chômage de longue durée, et une fracture numérique importante (Boussu, Dour, Frameries, Quaregnon, Colfontaine). On y relève par ailleurs une moins grande mixité sociale que dans la région du Centre, un plus grand cloisonnement entre les différentes classes sociales, les différentes communautés.

L'offre d'alphabétisation sur le territoire du Centre-Mons-Borinage est assurée par une bonne vingtaine d'organismes relevant de l'éducation permanente, de l'action sociale, de la formation professionnelle et de la promotion sociale et, au total, la majorité des communes des arrondissements de Soignies et Mons sont desservies.

Historiquement, Lire et Écrire CMB était avant tout présente sur la sous-région du Centre, mais depuis 2010, elle cherche à étendre davantage son action sur le territoire de Mons et du Borinage, où le contexte socio-économique suggère des besoins importants non couverts en termes d'offre d'alpha, et où la Régionale fait le constat d'une demande particulièrement difficile à faire émerger. Ainsi, les chiffres du FOREM de janvier 2012 indiquaient 5762 demandeurs d'emploi inoccupés possédant au maximum le diplôme secondaire de base ; parmi ces personnes, on peut estimer qu'1/3 ne possèdent pas le CEB et que certaines personnes ayant le CESI ne maîtrisent pas les compétences du CEB. Or, en 2011, Lire et Écrire CMB a accueilli en formation 35 apprenants sur ce territoire, répondant donc à seulement 2% des besoins en alpha sur le territoire de Mons Borinage.

Un groupe d'apprenants de Lire et Écrire, basé sur Mons, a par ailleurs confirmé ces constats via les résultats d'une enquête qu'il a réalisée de manière informelle, en 2012, auprès de 60 personnes de la région. Dans ce cadre, 21 personnes ont déclaré rencontrer des difficultés d'écriture et plus de 50% ont déclaré avoir des difficultés pour remplir des documents administratifs et rechercher un emploi. L'enquête a également mis en lumière une méconnaissance de Lire et Écrire et de l'alphabétisation en général de la part du public et des partenaires, et une difficulté particulière, pour des personnes belges scolarisées en français, de franchir la porte de l'alpha, en raison des tabous qui persistent autour de l'illettrisme.

### ***Cadre structurel : la plateforme « partenaires pour l'alpha et le FLE »***

Partant du constat de la couverture largement insuffisante du territoire de Mons Borinage en termes d'offre de formation, plusieurs Plans de cohésion sociale, leurs partenaires et des opérateurs de formation en alphabétisation de la région se sont rassemblés en 2010, à l'initiative du PCS de Mons, en une structure informelle désignée comme l'inter-PCS<sup>27</sup>. Celle-ci s'est notamment fixé pour objectif d'assurer sur le territoire une meilleure coordination des actions menées vis-à-vis des personnes peu scolarisées.

<sup>26</sup> La Libre, « Les bourgmestres du Centre en veulent pas être écartelés », 07/02/2013, <http://www.lalibre.be/actu/hainaut/article/795602/cuc-ca-suffit.html>, et La Gazette, « Centre : sept bourgmestres face à Rudy Demotte pour défendre leur région, 20/02/2013, <http://www.lanouvellegazette.be/667678/article/regions/centre/actualite/2013-02-20/centre-sept-bourgmestres-face-a-rudy-demotte-pour-defendre-leur-region-video>

<sup>27</sup> Les partenaires de l'inter-PCS sont : les PCS de Mons, Boussu, Saint-Ghislain, Dour, Frameries, Quiévrain et Paturage, Lire et Écrire CMB, le CIMB (Centre interculturel de Mons et du Borinage), le CIEP, la Promotion sociale, alpha Hautrage, Ecole d'alpha de Mons, le Forem SRP, la plateforme EFT-OISP de Mons-Borinage.



Les collaborations développées dans ce cadre ont au début été assez fluctuantes, dans le sens où les partenaires allaient et venaient selon l'intérêt qu'ils trouvaient dans les différentes thématiques abordées, et ont formé ponctuellement des « sous-partenariats », sous forme de groupes de travail temporaires, selon les enjeux qui les ont rassemblés. Cependant, les différentes actions développées depuis 2011 ont quand même tendu vers un renforcement de la dynamique partenariale et donc une plus grande unité. Cette tendance a débuté avec l'organisation d'une conférence de presse pour la journée internationale de l'alphabétisation, le 8 septembre 2011, à l'occasion de laquelle la structure s'est donné le nom de « Partenaires pour l'alpha et le FLE », formalisant davantage la collaboration, sous la coordination principale du CIMB, organisme rassembleur dans la plateforme tant en termes de couverture territoriale que d'objectifs.

## **B. Actions réalisées**

### ***Actions réalisées avant 2013***

Différentes actions ont été mises en place, sous l'impulsion de la dynamique partenariale suscitée par la plateforme. Avant 2013, on relève principalement deux projets autour desquels des partenaires se sont rassemblés en groupes de travail : l'un concernant la formation de formateurs, l'autre concernant l'état des lieux de l'offre de formation sur le territoire de Mons Borinage.

Ainsi, un groupe de travail s'est formé, constitué de l'école alpha de Mons, du CIEP et, dans un second temps, de Lire et Écrire CMB, pour développer une formation de formateurs, de janvier à juin 2012. Les opérateurs de formation de la région étaient en effet nombreux à exprimer un besoin de professionnalisation, et donc de formation. Si Lire et Écrire n'était initialement pas vraiment reconnu sur le plan méthodologique, sa participation à ce groupe de travail lui a permis de contribuer par des éléments objectifs à l'évaluation de l'action et à la construction, pour 2013, d'une deuxième formation de formateurs, plus cohérente, plus articulée.

Un autre groupe de travail s'est par ailleurs formé autour du projet d'état des lieux de l'offre de formation sur le territoire. Le groupe, composé du CSEF, du CIEP, du CIMB et de Lire et Écrire CMB, visait non seulement à dresser l'inventaire des opérateurs mais également à clarifier les différents types d'offre de formation existant : alphabétisation, remise à niveau, FLE. L'idée étant de définir ces notions en partant des types de publics visés, plutôt que des méthodologies et options pédagogiques privilégiées. Le travail a abouti à l'élaboration de « fiches partenaires », accompagnées d'un lexique.

Au fil de ces collaborations de plus en plus formalisées, la prise de conscience de l'existence d'enjeux communs et de certains principes et besoins partagés, dans les domaines de l'alpha et du FLE, a conduit à la volonté de structurer davantage le travail de la plateforme en en identifiant plus clairement les objectifs. Il s'agit par ailleurs de rationaliser l'organisation de réunions qui se multipliaient en l'absence d'une structuration claire du travail et des objectifs. Ont dès lors été définis, sur base d'une note réalisée par Lire et Écrire CMB et le CIEP, quatre axes de travail spécifiques :

1. Sensibilisation – informer et orienter les publics ; informer et sensibiliser l'opinion publique ; former les acteurs de première ligne ; informer et rencontrer les autorités publiques.
2. Formation de formateurs – garantir une offre de formation de qualité sur le territoire.
3. Etat des lieux actualisé de l'offre de formation sur le territoire.
4. Synergies entre les acteurs en vue d'optimiser les réponses dans la lutte contre l'illettrisme.

Cette structure a été approuvée fin 2012 en plénière par l'ensemble des partenaires de la plateforme.

### ***Actions réalisées en 2013***

2013 a donc été l'année d'implémentation de ces nouveaux axes de travail, via une organisation en groupes de travail, dont le pilotage a été réparti entre divers partenaires de la plateforme. Les débats et travaux de ces GT sont régulièrement ramenés dans le cadre de réunions plénières de la plateforme.

#### Le GT sensibilisation

Pour le premier axe de travail de la plateforme, le GT est piloté par deux travailleurs de Lire et Écrire CMB. Trois missions ont été précisées :

- la sensibilisation des acteurs de première ligne, notamment dans les PCS, où les chefs de projet ont parfois des difficultés à amener la formation comme un projet positif auprès des responsables politiques locaux ;
- la diffusion et la formation au nouveau test de positionnement alpha – cette mission est cependant en stand-by tant que le nouveau test n'est pas finalisé ;
- et l'organisation d'actions communes dans le cadre de la journée internationale de l'alpha.

Les objectifs et projets du GT sensibilisation se recoupent en partie avec ceux du GT pédagogique, ce qui explique un nombre limité de réunions en 2013, par soucis d'éviter les redondances.

#### Le GT pédagogique

Ce second GT est piloté par le CIEP. Sa principale mission consiste à organiser des matinées de formation pédagogiques à destination de formateurs. Les moyens se sont en effet avérés insuffisants et inégaux selon les partenaires pour mettre en place une formation de formateurs à part entière. Les thématiques abordées lors de ces matinées sont choisies en fonction de l'actualité, du contexte du moment ; ainsi une matinée a été organisée sur le thème de l'État social actif en janvier 2014, attirant de nombreux formateurs.

#### Le GT état des lieux

Ce troisième GT, formé par Lire et Écrire CMB, le CSEF, le CIEP et des PCS, s'inscrit dans la continuité de l'état des lieux réalisé en 2012, et de ses conclusions concernant la difficulté de faire émerger la demande parmi certains publics.

En lien avec cette problématique, le GT a défini en 2013 les grandes lignes d'un projet à soumettre au Fonds Social Européen (FSE). Ce projet, dont l'objectif est l'émergence de la demande parmi les publics qu'on ne touche pas en régions du Centre et de Mons-Borinage, était initialement orienté vers des objectifs d'insertion professionnelle. Il a ensuite été retravaillé pour correspondre aux critères du FSE, notamment celui de s'adresser à un public très éloigné de l'emploi. Il comprend trois phases :

1. avec le soutien des Plans de cohésion sociale, sensibilisation, par Lire et Écrire et le CIEP, du public cible pour faire émerger la demande, et construire avec ce public un projet de formation qui ait réellement du sens pour lui – notamment en abordant des questions liés à l'estime de soi, à la relation au travail, à la mobilité, aux situations de vie ;
2. mise en place d'une formation d'alphabétisation, répondant aux demandes du groupe constitué, pour une durée de cinq ou six mois ;
3. accompagnement des personnes après la formation – vers un emploi ou une formation professionnelle / qualifiante.

Pour cette troisième phase, les porteurs du projet espèrent bénéficier de financements provenant de l'appel à projets FSE qui sera lancé via le FOREM. Si ce n'était pas le cas, d'autres subsides seraient recherchés pour pouvoir mettre en œuvre le projet.

### **C. Analyse et perspectives**

#### ***Construction d'une nouvelle dynamique partenariale à partir d'une collaboration informelle***

Historiquement, depuis plusieurs années, on percevait dans la région de Mons Borinage une certaine concurrence entre acteurs locaux, qui cherchaient à défendre leurs intérêts pour des questions de survie et pour conserver leurs réseaux, au détriment d'une dynamique globale de collaboration autour d'enjeux communs<sup>28</sup>. L'une des conséquences est qu'aucun acteur ne souhaitait s'imposer comme « meneur » pour soutenir la dynamique de collaboration.

Le travail partenarial qui s'est peu à peu mis en place dans le cadre de la plateforme « Partenaires pour l'alpha et le FLE » a permis de modifier très progressivement la tendance du chacun pour soi, mais cela n'a pu se faire qu'à partir d'une structure plutôt informelle, dans laquelle aucune relation de pouvoir n'entravait le nécessaire processus de construction d'une confiance mutuelle et d'une volonté de travailler ensemble, plutôt qu'en compétition. C'est donc la flexibilité permise par l'absence de structure stricte et contraignante

<sup>28</sup> Cela s'observe entre les acteurs des secteurs socioculturels, de l'insertion socioprofessionnelle, de l'action sociale et de la cohésion sociale, mais aussi entre les mouvements ouvriers. Ainsi, en région de Mons-Borinage, Lire et Écrire est un levier qui permet aux mouvements ouvriers socialiste et chrétien de travailler ensemble et non l'inverse. Il n'y a pas de tradition de front commun.

et l'absence initiale de « leader » dans l'inter-PCS, qui a permis aux différents acteurs de créer librement des liens entre eux, de se connaître et d'identifier petit à petit les points de convergence, les points d'entente.

Et ce n'est qu'une fois la confiance établie et la légitimité de certains acteurs retrouvée que des acteurs comme le CSEF, le CIEP ou Lire et Écrire ont pu impulser une plus grande structuration des collaborations par la définition précise d'objectifs partagés et, d'un commun accord, assurer le pilotage des différents projets mis en place. Le fait de se concentrer sur des objectifs communs, et non plus sur les moyens que chacun pouvait retirer d'une action commune, a permis de dépasser l'esprit de concurrence qui prévalait au départ. Par ailleurs, l'impulsion et le soutien apportés par la responsable de projet du PCS de Mons dans ce contexte ont été et continuent d'être précieux pour maintenir la dynamique de collaboration et une vision de l'alpha comme moteur de développement territorial et de cohésion sociale.

La participation des différents acteurs est toutefois restée, en 2013, encore relativement instable, et la logique du chacun pour soi n'a pas tout à fait disparu<sup>29</sup> ; cet état de fait est renforcé par le fait que de nombreux espaces d'échanges et de collaborations sont régulièrement investis pas les ambitions électoralistes de certains politiques, conduisant à une certaine méfiance par rapport aux actions qui se veulent initialement neutres, et à ceux qui les portent<sup>30</sup>.

Cela traduit la nécessité de disposer d'un temps suffisamment long pour changer en profondeur les mentalités et construire des partenariats forts et durables, particulièrement dans une région historiquement dénuée d'une vraie dynamique partenariale. Il est clair qu'une telle patience requiert d'en avoir les moyens – ce qui n'est pas le cas de tous les opérateurs, dont une grande part ne peuvent investir de temps dans des réunions, des rencontres dont on ne peut prévoir l'aboutissement.

### ***Les actions communes forgent et renforcent le partenariat entre les acteurs***

L'expérience des collaborations qui ont émané ou se sont développées dans le cadre de la plateforme a par ailleurs montré que c'est toute une série d'actions menées en commun – la conférence de presse du 8 septembre, la formation de formateurs, le GT état des lieux... – qui ont constitué un préalable à des partenariats forts, et non le contraire.

Ce sont les actions communes qui ont forgé les collaborations, qui ont permis de construire la confiance, de prendre conscience du poids que donne le fait de travailler ensemble plutôt que chacun de son côté, et qui ont permis petit à petit de structurer davantage les partenariats autour d'objectifs mieux définis.

On observe un processus similaire dans le cadre de la préparation de Mons 2015 – Capitale européenne de la culture.

### ***La difficulté de faire émerger la demande***

Dans certaines communes du Borinage, Lire et Écrire CMB est confrontée à une grande difficulté de faire émerger la demande de formation de la part de personnes en situation de grande précarité, particulièrement isolées. On constate que les personnes qui sont en formation sont celles qui sont le moins en difficulté. Lire et Écrire est par ailleurs confrontée dans plusieurs de ces communes à un immobilisme des acteurs politiques, qui semblent ne pas trouver de réponse adaptée aux situations précaires et d'exclusion d'une partie de la population.

Dans ce contexte, les travailleurs de Lire et Écrire CMB – responsables sensibilisation mais aussi formateurs – doivent pouvoir déployer des compétences spécifiques de négociation et « réseautage », en plus de leurs convictions et de leur expertise pédagogique, pour parvenir à sensibiliser les acteurs locaux, y compris les politiques, à la prise en compte des personnes en difficulté de lecture et d'écriture. Il s'agit par ailleurs pour la Régionale, dans le cadre de ses missions de sensibilisation, d'éveiller les personnes par une prise de conscience critique du mode de relation établi par les politiques.

### ***De nouvelles perspectives de partenariats***

<sup>29</sup> Ainsi par exemple, le CIMB poursuit l'organisation d'une formation de formateurs, de manière indépendante à la plateforme et aux matinées pédagogiques.

<sup>30</sup> Exemple : Les politiques s'invitent dans les capsules alpha de la Journée internationale pour l'alphabétisation, et à l'approche des élections, dans les débats des matinées pédagogiques du GT péda de la Plateforme.

La crédibilité que Lire et Écrire CMB a retrouvée via sa participation à la plateforme et aux différentes actions qui en sont nées lui permet aujourd'hui de proposer sa contribution à d'autres projets, avec de nouveaux partenaires. C'est notamment le cas dans le cadre de Cœur du Hainaut, qui regroupe des partenaires de différents domaines dans un projet de territoire couvrant le Centre et Mons-Borinage, en vue de 2025. L'un des partenaires, l'Université de Mons, a initié un projet de maison des langues, visant à redonner une place à la langue comme outil de communication et de cohésion sociale. Lire et Écrire CMB a marqué son intérêt pour participer à un tel projet et a eu dans ce cadre un premier contact prometteur avec les représentants de l'Université en charge du projet.

## → Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut : Développement partenarial pour le maintien d'une offre de formation à Courcelles

### A. Contexte

Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut travaille sur les arrondissements de Charleroi et Thuin et une partie de Philippeville. La Régionale couvre 19 communes, avec d'un côté, Charleroi et son bassin industriel qui compte un nombre important d'habitants et une densité très forte de population, de l'autre, les communes de la botte du Hainaut, rurales et à faible densité de population.

En termes de demande de formation en alphabétisation, les besoins sont potentiellement plus élevés que dans d'autres bassins wallons. D'une part, même si globalement le niveau d'instruction de la population a augmenté par la démocratisation de l'enseignement, le niveau réel des compétences en lecture et écriture reste faible à très faible pour une part importante de la population. Nous faisons référence à l'Enquête annuelle sur les Forces de travail (SPF Economie, DGSIE – 2010), ainsi qu'à l'Enquête socioéconomique générale 2001 (calculs IWEPS). En observant plus précisément les communes du territoire de la Régionale de Charleroi-Sud-Hainaut, on peut affirmer que la part des personnes diplômées au maximum du CEB est de plus de 22 % de la population des plus de 18 ans. Au niveau wallon, le pourcentage des adultes possédant au maximum le CEB est estimé à 20%, en moyenne. Les communes du « grand Charleroi », ainsi que les communes de Fontaine l'Évêque, Courcelles, Châtelet, Farciennes, Fleurus, Momignies et Erquelines ont un pourcentage particulièrement élevé.

D'autre part, la demande d'emploi constitue un autre indicateur des besoins potentiels de formation. Les données suivantes proviennent de l'Etat des lieux socio-économique 2014 du Forem pour le Bassin Hainaut-Sud<sup>31</sup>. En 2013, il y avait 45 699 demandeurs d'emploi inoccupés (DEI) en Hainaut Sud, soit 18,1% de la Wallonie. Le taux de demande d'emploi en Hainaut Sud est de 20,4% contre 16,3 % sur l'ensemble de la Wallonie. Parmi ces 45 699 DEI, 55% sont au plus diplômés de l'enseignement secondaire du 2<sup>ème</sup> degré. De plus, 40% sont inoccupés depuis 2 ans et plus. Plus précisément encore, le taux de demande d'emploi des communes du « grand Charleroi » varie entre 23 et 27,7 %. Un triste record partagé avec Verviers et certaines communes liégeoises. On peut donc en conclure que le volume de la demande d'emploi reste élevé sur le bassin Hainaut Sud, par rapport à la moyenne wallonne.

En l'absence d'enquête systématique sur les besoins d'alphabétisation de la population belge, ces indicateurs restent les principaux repères pour estimer globalement ces besoins. On ne peut nier que pour le territoire de la Régionale de Charleroi-Sud-Hainaut, ces besoins sont très importants.

L'offre d'alphabétisation est assurée par une quinzaine d'organismes sur l'arrondissement de Charleroi et cinq ou six sur les arrondissements de Thuin/Philippeville. Il convient de noter l'important déploiement de l'offre assurée par la FUNOC, à Charleroi, qui propose une offre d'alphabétisation dans une perspective d'insertion socioprofessionnelle.

La politique de la Régionale CSH est historiquement liée à celle de la FUNOC. Cette dernière étant bien présente sur la ville de Charleroi, Lire et Écrire CSH a développé son offre de formation dans les communes périphériques. L'offre de formation est donc presque complètement décentralisée avec sept communes desservies principalement à l'est et l'ouest de Charleroi : Marchienne-au-Pont (un groupe), Châtelet (deux groupes), Fleurus (un groupe), Fontaine-l'Évêque (un groupe), Farciennes (deux groupes), Aiseau-Présles (un groupe), et Courcelles (un groupe). À Charleroi-centre, un groupe alpha travailleur est maintenu, en soirée, et un groupe « accroche-insertion », en journée.

<sup>31</sup> Etat des lieux socio-économique 2014 – Bassin de Hainaut-sud – Emploi du temps Analyse – le Forem 2014.

L'un des principaux enjeux du travail de sensibilisation, dans ces différentes communes, consiste à maintenir l'offre de formation développée par la Régionale. Les obstacles à cet égard sont parfois liés à la difficulté de maintenir les partenariats ou de faire émerger la demande, mais ils tiennent aussi en grande partie d'un manque de moyens et de la difficulté de réunir les bonnes conditions pratiques pour mettre en place un groupe. Ainsi, la perte des financements dans le cadre de l'article 18 du décret sur les plans de cohésion sociale a eu pour conséquence la suspension d'un groupe à Aiseau-Presles. Plus globalement, le manque de moyens a par ailleurs forcé l'arrêt d'un groupe à Fleurus et d'un groupe à Lodelinsart, et a réduit le temps de formation de 15 à 12 heures par semaine à Chatelet. La décision de bénévoles d'interrompre leur engagement comme formateurs a par ailleurs forcé l'arrêt d'un groupe à Lobbes.

Dans ce focus, nous nous penchons sur la situation à Courcelles, où la Régionale a continué en 2013 de mener un important travail partenarial pour parvenir à maintenir le groupe de formation initialement mis en place en 2005-2006.

Ce groupe – à l'origine six heures semaine d'alpha écrit, rassemblant plus de dix apprenants – avait pu être mis en place grâce à un partenariat entre Lire et Écrire CSH et l'agence locale pour l'emploi (ALE) de Courcelles, le CPAS, le foyer culturel et la bibliothèque communale. Dans la perspective de stabiliser le partenariat, Lire et Écrire CSH a négocié directement avec la commune de Courcelles et a établi une convention à durée indéterminée. Sur base de ces accords, la commune s'était engagée à mettre un local de formation à disposition. Cependant sur le terrain, l'application a engendré de nombreuses tensions.

Lors de l'entrée en vigueur du décret EFT-OISP, en 2008, le groupe de formation est passé à neuf heures par semaine, afin de rentrer dans les conditions de financement du décret.

Par ailleurs, alors qu'il était basé dans un local du foyer culturel, en dehors du centre de Courcelles, le groupe a dû déménager suite à la vente de la maison où il se trouvait, en 2010. De nouvelles négociations avec les partenaires de la convention ont alors permis de s'établir dans un local de la bibliothèque communale, situé à Trazegnies. Cette nouvelle situation n'a toutefois pas encore permis un ancrage stable, puisque la bibliothèque n'a plus souhaité mettre le local à disposition à partir de 2012. Lire et Écrire CSH a dès lors dû à nouveau rechercher un local, afin de pouvoir maintenir le groupe.

## **B. Actions réalisées**

Dès 2013, le groupe a pu s'installer dans « la Posterie », un bâtiment occupé par le foyer culturel. La situation restait cependant difficile en raison de tensions entre le foyer culturel et la bibliothèque communale, tous deux revendiquant la propriété du bâtiment. Ces tensions ont eu pour conséquence de reléguer le groupe de formation à un local du bâtiment servant originellement de cuisine, et donc ne comprenant pas les aménagements nécessaires au bon déroulement de la formation (local trop petit, pas de tableau, etc.). De plus, alors que le local était réservé par convention à Lire et Écrire CSH, en pratique, il était parfois utilisé pour d'autres activités, organisées par le foyer culturel, y compris pendant les heures de formation. Cela a conduit à des situations de tensions entre le foyer culturel et la formatrice à propos de la durée de la formation (le premier souhaitant que celle-ci soit réduite) ou de l'entretien du local (le groupe étant soupçonné de ne pas avoir nettoyé les tables alors qu'ils les avaient trouvées sales à leur arrivée).

Dans cette situation à nouveau instable et peu accueillante pour le groupe d'alphabétisation, Lire et Écrire CSH s'est tournée vers les pouvoirs politiques locaux, afin de trouver une solution qui convienne aux différents partenaires, et ne mette donc en péril aucune des activités développées par chacun d'eux. Toutefois, la nouvelle majorité communale en place depuis 2013 (MR, CdH, Ecolo) ne considère pas l'alphabétisation comme une priorité. Elle ne s'est pas opposée au maintien du groupe, mais n'a pas montré d'engagement spécifique pour trouver une solution à la problématique des locaux.

La Régionale a finalement pu trouver un appui en la personne du Président du CPAS. Celui-ci avait déjà marqué son soutien pour le maintien de l'action d'alphabétisation en 2010, lors du premier changement de local. En 2013, il a cherché un nouveau local qui puisse être mis à disposition du groupe alpha de manière stable sur la durée. Celui-ci – la « salle communautaire » – est à disposition du groupe neuf heures par semaine depuis janvier 2014, moyennant une rente locative relativement peu élevée.

## **C. Analyse et perspectives**

Dans une commune où la demande de formation est clairement exprimée, et où Lire et Écrire CSH dispose d'un réseau de partenaires constitué depuis plusieurs années, on pourrait penser que le maintien d'un groupe de formation est chose relativement aisée. La situation à Courcelles démontre qu'il n'en est rien. De nombreux facteurs expliquent que le maintien de la formation reste un objectif qui requiert un important

travail de discussions et négociations entre les partenaires, et de recherche permanente de moyens pour garantir les conditions optimales de formation.

### ***Développement des partenariats – composer avec des missions, objectifs et valeurs différents***

La mission de développement d'un réseau partenarial est cruciale pour, entre autres, sensibiliser l'opinion publique et les partenaires à la question de l'alphabétisation, mobiliser des partenaires et des moyens pour construire une offre de formation, et sensibiliser les agents-relais pour une orientation optimale des personnes. Lire et Écrire CSH a donc cherché, à Courcelles, à développer des liens avec des acteurs locaux, tant associatifs que publics : le CPAS (ce qui permet notamment d'avoir un contact auprès des représentants politiques de la commune), le foyer culturel, la bibliothèque communale, et l'ALE.

Ce travail de réseau prend du temps et implique de devoir composer avec des enjeux propres à chacun de ces acteurs, ce qui génère parfois des tensions et nécessite de devoir négocier. Ainsi, dès le début du partenariat pour mettre en place une formation, des tensions entre objectifs d'insertion socioprofessionnelle et objectifs d'éducation permanente ont été ressenties, parce que certains acteurs ne s'inscrivent que dans l'une de ces deux perspectives, contrairement à Lire et Écrire qui s'inscrit dans les deux. Ces tensions ont notamment été visibles lorsqu'il a fallu passer à neuf heures de formation par semaine, suivant les exigences du nouveau décret EFT-OISP. Les difficultés pour trouver un local de formation sont également liées aux différents enjeux et missions des partenaires, notamment lorsque des activités ont lieu en même temps et qu'il faut se répartir les locaux.

Le travail partenarial a toutefois été facilité par la volonté commune de créer un groupe de formation, et par l'existence d'une demande clairement exprimée, qui motive à faire les efforts nécessaires pour maintenir l'action.

### ***Et composer avec des cadres législatifs différents***

Les cadres législatifs dans lesquels les différents acteurs inscrivent leurs actions sont également parfois des obstacles à la collaboration entre les partenaires, parce qu'ils ne convergent pas toujours.

En particulier, ces dernières années, on a pu observer un resserrement de la marge de manœuvre des acteurs socioculturels via la modification des décrets qui régissent leur action. Cela a été le cas notamment des centres culturels. Les nouvelles exigences en termes d'évaluation de leur action mais aussi en termes de répartition de leurs différents axes d'action ont, dans le cas du partenariat avec Lire et Écrire CSH à Courcelles, constitué des contraintes par rapport à leur implication en lien avec l'action d'alphabétisation. Cela a notamment conduit le foyer culturel à vouloir réduire le temps de disponibilité du local de formation, et à exercer une certaine pression sur la formatrice qui utilisait le local.

Quant à l'ALE, elle a sensiblement réduit le temps consacré à un accueil et un accompagnement personnalisé et de qualité des personnes, y compris pour leur orientation, notamment vers la formation de Lire et Écrire, parce qu'elle est soumise à de nouvelles exigences en termes de contrôle des chômeurs, dans le cadre du nouveau Plan d'accompagnement de ceux-ci. On peut craindre une tendance similaire au sein du CPAS, vu les mêmes pressions aujourd'hui portées sur les CPAS.

Il faut noter que les évolutions des différents cadres législatifs comportent aussi des aspects positifs, notamment le fait de promouvoir davantage les partenariats avec des associations comme Lire et Écrire, comme c'est le cas dans le décret sur les plans de cohésion sociale, ou celui sur les bibliothèques.

### ***Des moyens insuffisants ...***

Si le développement partenarial vise aussi à mettre ensemble les moyens de différents partenaires pour atteindre de manière plus efficace des objectifs partagés, il apparaît que même combinés, les moyens des uns et des autres sont insuffisants.

Le manque de moyens se traduit, entre autres, pour LEE CSH par l'impossibilité, notamment à Courcelles, mais aussi dans d'autres communes, de disposer de locaux propres pour l'organisation de ses formations. Cela implique de dépendre des partenaires qui eux-mêmes, de par des moyens limités, ne peuvent garantir une stabilité dans la disponibilité des locaux, ou les mettre à disposition pour le total d'heures de formation. Cela implique également de ne pas pouvoir couvrir l'ensemble des communes où une demande de formation existe.

Ce manque de moyens et d'infrastructures mis à disposition par les pouvoirs publics apparaît en contradiction avec les pressions grandissantes sur les demandeurs d'emploi ou d'autres catégories de publics, comme les primoarrivants, pour qu'ils « s'activent » en suivant une formation.

### ***... qui ne permettent pas de garantir de bonnes conditions de formation***

En particulier à Courcelles, la dépendance de Lire et Écrire CSH vis-à-vis de ses partenaires, concernant les locaux, est problématique parce qu'elle ne permet pas d'assurer les bonnes conditions matérielles pour une formation de qualité. Les locaux à disposition sont en effet rarement adaptés, parce qu'ils ont une autre fonction que la formation : salles de réunion, cuisines, salle de fête, etc. La formatrice ne peut pas y laisser du matériel ni d'affiche de Lire et Écrire, parce que la salle sert à d'autres activités en dehors de la formation ; la configuration ne permet par ailleurs pas toujours d'organiser les tables et les chaises au mieux pour favoriser le travail collectif, ni même de permettre à chacun d'avoir une place assise ; les locaux ne disposent parfois pas de facilités utiles à la formation comme un tableau, ou une lumière suffisante pour pouvoir lire ce qui s'écrit sur des affiches utilisées pour la formation ; ou encore les locaux ne sont pas propres parce que d'autres activités y ont lieu sans que les personnes ne nettoient après leur passage.

La question de la localisation pose également difficulté. Ainsi, les locaux dont Lire et Écrire CSH a pu bénéficier à Trazegnies étaient relativement bien aménagés pour la formation, mais ils étaient très excentrés par rapport à Courcelles, ce qui a représenté un obstacle pour certains apprenants venant de Charleroi, qui rencontraient des difficultés en termes de mobilité (deux heures de trajet en bus A/R). D'autres locaux étaient situés dans des quartiers peu sécurisés, ce qui implique un sentiment d'insécurité pour les apprenants et la formatrice, lorsqu'ils se rendent en formation.

Enfin, le fait de disposer des locaux pour un nombre limité d'heures par semaine empêche de proposer une formation plus intensive, qui fait l'objet d'une demande de plusieurs apprenants (notamment en mathématiques). Ceux-ci sont alors obligés de se tourner vers d'autres lieux de formation (quand ceux-ci existent ou quand le nombre de places le permet), parfois moins facilement accessibles, parce que plus éloignés de chez eux.

Le fait de dépendre des locaux d'autres organismes implique de ne pas pouvoir exiger trop par rapport à ces différents paramètres, au risque de n'avoir plus accès à aucun local. On est donc obligés de se contenter de conditions qui ne favorisent pas le bon apprentissage des apprenants, et qui peuvent également être insécurisantes pour les formateurs.

### ***Impact des différentes difficultés rencontrées sur le public en formation***

A Courcelles, la demande de formation est restée stable malgré les difficultés rencontrées dans le cadre du partenariat.

On a toutefois constaté, lorsque les tensions partenariales étaient particulièrement importantes, que des apprenants quittaient la formation en raison d'un climat trop tendu. Ca a notamment été le cas à un moment où la formatrice était régulièrement soumise à des pressions de la part du foyer culturel, qui mettait son local à disposition.

On a par ailleurs assisté à certaines formes de racisme vis-à-vis des apprenants d'origine étrangère, lorsque le local était rendu dans un état sale. Les détritux étaient en fait déjà présents lorsque le groupe d'alpha arrivait dans le local, mais c'est eux qu'on pointait du doigt, sur base de préjugés infondés.

Enfin, si les apprenants n'ont pas déserté en masse la formation en raison des conditions pratiques difficiles, ils sont cependant demandeurs de lieux sécurisés où se rendre en formation. Plusieurs expriment par ailleurs le souhait de pouvoir suivre la formation dans des locaux adaptés et équipés convenablement, ce qui traduirait symboliquement une reconnaissance du temps et du travail qu'ils fournissent dans ce cadre.

### ***Les représentations concernant l'alphabétisation : quel statut ?***

Enfin, une difficulté supplémentaire dans les efforts pour maintenir l'offre d'alphabétisation est liée aux représentations que certains acteurs ont de l'alpha. Certains la considèrent comme une activité de type occupationnel, de loisir, d'autres comme une action caritative.

A ces titres, dans un contexte où les moyens sont limités, l'action d'alphabétisation n'est pas la priorité. Un travail de sensibilisation permanent est à mener, afin de rappeler l'objet de l'alphabétisation, et la légitimité

qui lui est reconnue dans le cadre des politiques d'éducation permanente et d'insertion socioprofessionnelle. Le renouvellement continu de ce travail de sensibilisation est d'autant plus important étant donné le turnover régulier dans les organismes publics et parmi les représentants politiques locaux.

A nouveau, à cet égard, la mise à disposition de locaux sur le long terme contribuerait, en termes symboliques, à affirmer une véritable reconnaissance de l'action d'alphabétisation et de sa juste valeur.

### ***Perspectives***

La convention de partenariat qui a permis de lancer le groupe d'alphabétisation à Courcelles ne stipulait pas de durée d'application déterminée. Elle est donc, de fait, toujours d'application et légitime le maintien de l'offre sur la commune. Toutefois, de nombreux paramètres de sa mise en œuvre ayant changé au fil des années, notamment par rapport aux locaux, au nombre d'heures de formation par semaine, et à l'implication des différents partenaires, Lire et Écrire CSH a rédigé un projet d'avenant à la Convention, qui précise les nouvelles modalités et vise à réaffirmer l'importance de maintenir l'offre de formation sur la commune.

Lire et Écrire CSH a transmis l'avenant au président du CPAS, qui soutient l'action, afin que la convention puisse être validée par la nouvelle majorité en place depuis 2013.

## **→ Lire et Écrire Hainaut occidental : Développement partenarial pour toucher les personnes qui vivent à la fois l'illettrisme et la précarité, et adaptation des dispositifs pour répondre à leurs besoins**

### **A. Contexte**

La Régionale du Hainaut occidental couvre 23 communes réparties sur les arrondissements de Tournai, Ath, Mouscron et Soignies. Elle compte un nombre important de communes semi rurales, voire rurales, dont plusieurs sont en haut de l'échelle, autrement dit dans une situation défavorable, en ce qui concerne divers indicateurs établis dans le cadre des PCS (nombre de bénéficiaires de l'aide sociale, fracture numérique, désaffection électorale, taux d'infascolarisation<sup>32</sup>...).

L'offre d'alphabétisation est principalement organisée par la Régionale de Lire et Écrire Hainaut occidental<sup>33</sup>, qui travaille surtout avec des personnes belges, pour lesquelles les tabous et les résistances liées au passé d'échec scolaire rendent l'émergence d'une demande de formation particulièrement difficile. Ces paramètres expliquent l'important travail de développement partenarial que la Régionale a mené ces dernières années au niveau local, notamment dans le cadre des PCS<sup>34</sup>, en vue de décentraliser au maximum l'offre de formation pour proposer une alphabétisation de proximité.

Malgré ces efforts, la Régionale a fait le constat, il y a quelques années, qu'elle ne touche pas une partie du public potentiel – les personnes les plus éloignées de la formation, souvent dans une situation de grande précarité, qui ne sont pas rencontrées via les canaux de l'insertion socioprofessionnelle tels que le FOREM, les CEFo, .... De cette prise de conscience est née une réflexion sur la manière de toucher ces personnes en difficulté de lecture et écriture qui vivent la précarité, qui ne viennent pas en formation. D'autres Régionales de Lire et Écrire, ainsi que la coordination wallonne ont fait ce même constat concernant la difficulté de toucher une partie du public, souvent qualifié de « publics en réaffiliation sociale », même si cette dénomination reste insatisfaisante<sup>35</sup>.

Cette réflexion a donné lieu, dans la Régionale de LEE HO, au projet de développer, entre janvier 2009 et décembre 2011, des actions d'*alphabétisation intégrée*, afin de tenter de toucher les gens autrement,

<sup>32</sup> Le taux d'infascolarisation correspond au pourcentage de personnes adultes ayant comme niveau d'enseignement le plus élevé le CEB ou n'ayant pas les compétences correspondant à ce niveau.

<sup>33</sup> Des formations sont également organisées dans quelques villes par deux autres structures relevant de l'éducation permanente, de l'insertion socioprofessionnelle et de la promotion sociale.

<sup>34</sup> Au moment de l'appel à projets lancé en 2008 aux communes dans le cadre des PCS, Lire et Écrire Hainaut occidental a adressé un courrier à l'ensemble des communes de Wallonie picarde pour proposer son soutien/expertise sur la question de l'alphabétisation.

<sup>35</sup> Au sein de LEE HO, la question des publics en réaffiliation sociale concerne l'ensemble de l'équipe, car les groupes de formation sont hétérogènes en termes de statuts, de motivations, et ce aussi bien dans les groupes encadrés par des bénévoles que par des salariés.



« hors les murs », en intégrant l'écrit dans les projets d'associations partenaires avec lesquels les personnes sont en contact dans le cadre de leur vie quotidienne<sup>36</sup>.

En 2011, la Régionale a décidé de renforcer son attention à ces publics en créant un poste de responsable de projets "alphabétisation et réaffiliation sociale" dont les missions étaient de définir, d'identifier les publics puis de créer et de renforcer des partenariats afin de toucher ces personnes éloignées des formations de Lire et Écrire. Dans ce cadre, différentes actions partenariales ont été menées en 2013, visant des acteurs de secteurs autres que l'ISP – l'action sociale, la santé, la culture...

Parallèlement à la difficulté de toucher certains publics, la Régionale a observé, dans les groupes de formation, une hausse des personnes ne se situant pas dans une démarche ISP, confrontées à des problématiques de plus en plus importantes, liées à leur situation précaire, tels que l'endettement ou la perte d'un logement. De plus en plus, ces personnes recherchent un soutien auprès de Lire et Écrire par rapport à ces difficultés, sollicitant un accompagnement qui va bien au-delà du rôle pédagogique. Et nombre de ces personnes finissent parfois par « décrocher » de la formation, submergées par les difficultés qu'elles rencontrent. Lorsqu'on se réfère aux chiffres de la Régionale, on relève ainsi que 30 % des personnes en formation ne sont ni des travailleurs, ni des personnes relevant de l'ISP, que ce soit par rapport à leur projet ou à leur statut administratif, et nombre d'entre elles témoignent de difficultés liées à une grande précarité. Plusieurs questions découlent de cette situation : les dispositifs de formation sont-ils adaptés à toutes les personnes en fonction de leur projet et situation de vie ? Quel est le rôle de Lire et Écrire par rapport au besoin de soutien de ces personnes ?

A côté du travail de développement partenarial et d'adaptation des dispositifs de formation, la réflexion sur les publics en réaffiliation sociale a conduit à questionner les catégorisations qui cadrent les politiques liées à l'alphabétisation, et souvent contraignent les actions sur le terrain. En particulier, les publics dits « en réaffiliation sociale » restent difficiles à définir et identifier. S'agit-il effectivement d'un type de public à part ? Ou devrait-on plutôt parler de problématiques liées à la question de l'affiliation et la réaffiliation sociale, qui touchent une grande partie des personnes en alphabétisation – qu'elles soient dans un parcours d'insertion socioprofessionnelle ou non ? Ces questions sont développées plus-avant dans l'analyse de ce focus.

## **B. Actions réalisées**

Les actions menées en 2013 par rapport à ce focus ont visé l'élargissement des publics et des partenaires, via des actions de sensibilisation et développement partenarial, et une adaptation des dispositifs de formation.

### ***Actions partenariales et sensibilisation***

La Régionale a rejoint la Commission pauvreté du service d'aide à la jeunesse. Les partenaires de cette Commission – notamment le Collectif droit au logement de Tournai (DAL) et le Collectif logement Ath-citoyen (CLAC) – partagent les préoccupations de Lire et Écrire et s'adressent à des familles précarisées et souvent peu scolarisées. Ils visent ensemble à construire un projet lié à l'accès au logement de ces familles.

La Régionale a aussi rejoint la plateforme intégration pour toucher les publics infra scolarisés d'origine étrangère. Dans ce cadre, elle a :

- participé à des réunions plénières pour assurer auprès des partenaires la visibilité de l'offre de formation et une meilleure connaissance de Lire et Écrire (les publics qu'elle accueille, ses valeurs, ses finalités...);
- mis en place et assuré la gestion d'un accompagnement pédagogique des familles, via des tables de conversation rassemblant parents et enfants en vue d'un soutien scolaire ;
- contribué à la préparation de la Fête interculturelle, avec l'implication d'un groupe d'apprenants.

Lire et Écrire a également participé à l'organisation d'un événement à l'occasion de la Journée mondiale de lutte contre la misère, collaborant dans ce cadre avec différents partenaires du secteur de l'insertion sociale comme ATD Quart Monde ou les Equipes populaires. Elle a par ailleurs collaboré avec les Femmes prévoyantes socialistes dans le cadre de la commémoration des accords belgo-marocains, et a élargi ses

---

<sup>36</sup> De telles actions ont été menées entre janvier 2009 et décembre 2011, initialement dans le cadre du PCS de Mouscron, et consistaient à aller à la rencontre des personnes par l'intermédiaire d'organismes et relais associatifs, et d'intégrer la question de l'alphabétisation dans les projets de ces organismes. L'objectif de ces actions était de modifier le rapport à l'écrit de telle sorte que les participants prennent conscience que l'écrit, parfois perçu comme moyen de contrainte administrative, peut aussi être un outil au service d'un projet collectif.

actions de sensibilisation auprès de nouveaux partenaires / agents-relais parmi lesquels des maisons d'accueil, AMO, acteurs du secteur culturel, du secteur de la santé...

Enfin, on peut encore mentionner un projet important mené avec le CIEP Hainaut occidental, la CSC, et le CSEF de Mouscron, sous l'impulsion de la CCSR (Commission consultative sous-régionale) de Mouscron-Comines : le « projet ISP » – Insertion, Stéréotypes et Préjugés. Il s'agit d'un projet visant à lutter contre les stéréotypes et les préjugés dont peuvent être victimes les demandeurs d'emploi, au sein même des organismes d'insertion sociale et socioprofessionnelle. Le projet a mené à la création, en 2014, d'une brochure intitulée « La tête de l'emploi ? Changeons de regard sur nos publics, ouvrons les yeux sur nos pratiques ! ». Cette brochure inclut un questionnaire d'enquête sur les représentations qu'ont les travailleurs de ces organismes des demandeurs d'emploi.

Le traitement des données récoltées fera l'objet d'une présentation à l'occasion d'une journée organisée le 9 octobre 2014. Cette journée sera l'occasion non seulement de présenter les résultats de cette enquête mais aussi ceux d'un autre travail d'analyse supervisé par le bureau d'analyse sociale SONECOM, qui consiste à étudier au travers d'un corpus de huit rapports réalisés par des organismes de Wallonie picarde la façon dont les publics éloignés de l'emploi sont perçus/décrits par les professionnels de l'insertion sociale et professionnelle.

### ***Adaptation des dispositifs de formation***

En vue d'améliorer l'adaptation des dispositifs de formation aux réalités des personnes les plus éloignées de la formation et/ou de l'emploi, qui sont en situation de précarité, la Régionale a mis en place un nouveau groupe de formation intitulé « Alpha et Vie quotidienne ». Elle poursuit par ailleurs l'organisation d'un groupe alpha FLE pour les personnes d'origine étrangère qui sont au tout début de leur apprentissage du français.

En parallèle, un travail de réflexion pédagogique est mené concernant les spécificités du travail pédagogique avec les publics dits en réaffiliation sociale.

## **C. Analyse et perspectives**

### ***Impacts en termes de visibilité et ouverture***

Le développement des partenariats s'est donc étendu ces dernières années à plus d'acteurs de secteurs autres que celui de l'insertion socioprofessionnelle, comme l'insertion sociale, mais aussi les secteurs culturels et de la santé, permettant de renforcer la visibilité de Lire et Écrire. L'objectif étant, à terme, que ces nouveaux partenaires deviennent agents-relais en orientant vers Lire et Écrire les personnes qui, parmi leurs publics, sont en difficulté de lecture et d'écriture.

Par ailleurs, grâce à ces partenariats, la Régionale peut elle-même devenir un relai et orienter et accompagner au mieux les personnes en formation vers les organismes sociaux adéquats, selon les problématiques auxquelles elles doivent faire face, et dont elles témoignent fréquemment dans le cadre de la formation ou auprès des agents de suivi psychosocial. La participation des apprenants au sein de structures de lutte contre la pauvreté est également un objectif de la Régionale, dans la perspective de l'éducation permanente, et plus précisément, du développement de la participation citoyenne.

### ***Impacts en termes de réflexion***

Le travail sur les publics dits en réaffiliation sociale a fait émerger une série de questionnements qui alimentent la réflexion sur la manière d'atteindre l'objectif que Lire et Écrire s'est fixé d'offrir une alphabétisation de qualité pour tous, sans discrimination aucune.

#### **Des publics ou ... des situations de vie**

On parle communément des publics « en réaffiliation sociale ». Mais qui sont les personnes visées par cette expression ? Les critères varient, tantôt le statut administratif, tantôt les motivations, tantôt des profils-types de personnes. Mais chacun de ces critères peut être remis en question :

- le statut ne traduit pas la précarité ni les motifs qui poussent une personne à entrer en formation ;
- ces motifs d'entrée en formation sont par ailleurs généralement multiples et évoluent constamment avec les personnes ;

- quant aux profils-types de personnes attachées au concept de réaffiliation sociale (par exemple, les personnes en demande d'asile, les personnes incarcérées, les personnes sans ressources, les personnes travaillant dans des systèmes D, etc.), elles ne sont pas exhaustives, et ne traduisent pas les mêmes réalités en termes de précarité et d'appartenance à un réseau social.

Un concept flou donc, qui ne permet pas tout à fait de prendre en compte les situations de vie spécifiques de chaque apprenant ou apprenant potentiel et d'adapter au mieux la réponse qu'on peut donner à chacune de ces personnes. Le concept de publics en réaffiliation sociale, bien souvent défini par défaut, en opposition aux publics ISP et travailleurs, engendre notamment une non-différentiation entre d'une part des publics qui « s'en sortent », en dépit du fait qu'ils ne sont pas dans un parcours d'insertion socioprofessionnelle, et d'autres qui sont en décrochage total de toute structure dans la société, qui n'ont plus de points d'appui, plus de source de stabilité, qui sont extrêmement isolés et donc précaires. C'est pourquoi la réflexion menée au sein de la Régionale conduit à se demander s'il faut bien là parler d'un certain type de public – les personnes en réaffiliation sociale – ou plutôt de certaines situations de vie, problématiques liées à la réaffiliation sociale, qui sont multiples et qui peuvent concerner toute personne en formation, indépendamment de son statut ou de ses motivations à entrer en formation. Des situations de vie qu'il convient de considérer individuellement, puisqu'elles sont uniques et demandent des approches adaptées, souvent innovantes.

Par ailleurs, de manière plus large, le fait de se baser sur des catégories de publics souvent rigides, notamment à travers les financements de l'action d'alphabétisation qui se basent sur le statut administratif des personnes, entraîne une série de discriminations dans l'accès à la formation. Aujourd'hui, les financements couvrent encore majoritairement la formation des demandeurs d'emploi, au détriment de ceux qui ne le sont pas. Or des moyens spécifiques plus importants sont nécessaires pour faire émerger la demande et permettre l'accès à la formation des personnes les plus éloignées de tout parcours d'insertion socioprofessionnelle.

#### Lire et Écrire : un rôle de réseau social

La Régionale de Lire et Écrire HO vise donc à toucher au maximum les personnes particulièrement en décrochage, les plus éloignées de la formation, celles qui n'ont pas ou presque pas de ressources sur lesquelles s'appuyer. Elle vise aussi à être elle-même une telle ressource pour permettre à ces personnes d'avoir un point d'appui à partir duquel rebondir.

Et elle est bien souvent considérée comme telle par les personnes les plus en difficulté qui se retrouvent en formation alpha. Vis-à-vis de ces personnes, elle a donc un rôle qui va bien au-delà de l'aspect pédagogique et qui consiste à les aider à raccrocher à un réseau, ou à en recréer un – un réseau de relations, de solidarité. Cela passe par le soutien des formateurs, agents de guidance, mais aussi par les échanges et relations d'entraide entre apprenants, et par les contacts avec des partenaires comme les acteurs du secteur social.

Face à l'urgence des situations de certains apprenants, la fonction de suivi psychosocial a par ailleurs de plus en plus d'importance, au sein même de la formation. Le formateur est vu comme une personne de confiance et est donc souvent considéré comme un conseiller, un soutien avec qui on partage ses difficultés d'ordre privé, on demande de l'aide. En tant qu'association d'éducation permanente visant le changement social, mais sans se soustraire au travail des assistants sociaux, Lire et Écrire HO entend remplir ce rôle de ressource, afin d'apporter l'accompagnement global nécessaire pour que les personnes puissent raccrocher à un cadre de vie qui leur permette de s'épanouir, pour qu'elles puissent anticiper les difficultés afin de ne plus être constamment dans des situations d'urgence. Sans ce soutien global, grand est le risque que les personnes décrochent de la formation, autant que de tout autre point d'appui.

#### État social actif – une logique de sanctions qui touche prioritairement les plus précaires

On relève plusieurs contradictions inhérentes aux politiques d'activation et de responsabilisation assorties de sanctions, qui régissent depuis quelques années les champs de l'emploi et de l'aide sociale. Notamment parce qu'elles sont prioritairement pénalisantes pour les personnes les plus précaires, qui ont déjà souvent derrière elles un passé jalonné de sanctions – dans le cadre de leur parcours scolaire, socio-économique... Les nouvelles sanctions qui leur sont imposées en vertu de leur comportement jugé insuffisant en matière de recherche d'emploi, éloignent encore davantage ces personnes de tout dispositif d'insertion au lieu de les soutenir dans un tel parcours. En particulier, vis-à-vis des personnes en situation d'illettrisme, les politiques d'activation exigent de personnes en grandes difficultés avec l'écrit de rentrer dans des logiques de contrat reposant avant tout sur des documents écrits.

Par ailleurs, les organismes comme Lire et Écrire Hainaut occidental qui peuvent accompagner ces personnes dans une dynamique de réinsertion progressive ne bénéficient pas de moyens suffisants pour mener cette mission, particulièrement vis-à-vis des personnes les plus éloignées de l'emploi et de la formation. Ils sont de plus soumis à des pressions importantes – une erreur administrative liée à la formation pouvant engendrer des impacts très problématiques comme l'exclusion des allocations de chômage, pour les apprenants qui sont déjà en porte-à-faux vis-à-vis du Service régional de l'emploi.

## → Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme : Action à Seraing : développement partenarial en vue de faire émerger la demande et de construire une offre de formation

### A. Contexte

L'offre d'alphabétisation est très développée dans la région liégeoise, avec environ 40 opérateurs présents sur Liège-ville et dans les communes périphériques. Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme couvre 3 arrondissements et 55 communes. Malgré cette multiplicité d'opérateurs, l'offre reste largement insuffisante.

La politique de formation de Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme, qui accueille environ 1/4 des personnes en alpha sur le territoire, est étroitement liée au souci d'assurer une couverture complète du territoire, en fonction du développement des autres organismes d'alphabétisation, et de la demande des personnes qui s'adressent à la Régionale, en majorité des personnes demandeuses d'emploi, mais qui en sont souvent très éloignées.

Dans cette optique, Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme couvre notamment la ville de Seraing depuis 2008. Deux facteurs principaux l'y ont poussée à développer son action, dans le cadre du Plan stratégique transversal 3 (PST 3) d'abord, et rapidement en collaboration avec le Plan de cohésion sociale de la ville :

- Le premier facteur est lié à la situation socioéconomique de la commune. Seraing est placée en haut de l'échelle des indicateurs établis dans le cadre des plans de cohésion sociale pour ce qui est de l'aide sociale, de l'importance des bas salaires et du chômage de très longue durée, ainsi que pour les indicateurs de fracture numérique. Le chômage de personnes peu scolarisées et la précarité ont augmenté particulièrement fort ces dernières années en raison des fermetures successives de plusieurs usines sidérurgiques dans lesquelles travaillaient de nombreux habitants de la ville et de la région. L'entité de Seraing est divisée en dix-huit quartiers relativement cloisonnés, dont quatorze sont principalement constitués d'habitations sociales. Un quartier est même exclusivement composé de ce type d'habitation. Ces quartiers sont majoritairement situés autour de la Meuse, près des lieux historiquement investis par les usines. Seraing comporte une courbe de population assez spécifique puisqu'environ un tiers a moins de 18 ans, environ un tiers a plus de 60 ans, et le reste des personnes se situe entre ces deux âges.
- Le deuxième facteur poussant Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme à développer son action à Seraing est lié au manque d'offre de formation sur la commune. A l'origine, seuls deux opérateurs d'alpha et FLE proposaient une offre formalisée accessible aux habitants de Seraing : la promotion sociale, située à Jemeppe-sur-Meuse, (et donc de l'autre côté de la Meuse, ce qui implique de devoir franchir ce que de nombreux habitants conçoivent comme une sorte de frontière, voire de barrière) et l'association d'éducation permanente Form'anim, basée dans le quartier du Molinay, à Seraing. Un soutien à l'apprentissage du français est également proposé par de petites associations plus informelles basées principalement sur le bénévolat.

L'action développée par Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme à Seraing comprend un volet formation mais également un volet de coordination de l'action d'alphabétisation sur le territoire de la commune.

### B. Actions réalisées

#### *Actions réalisées avant 2013*

L'implication de Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme à Seraing s'est relancée en 2008-2009, avec un projet développé dans le cadre du PST 3 intitulé « Restons Seraing ». La Régionale a alors proposé, en collaboration avec le CPAS de Seraing, le comité de quartier du Biez du Moulin et la CESIP (Coordination de

l'Économie sociale et de l'Insertion Professionnelle) de la Haute Meuse, une formation en alphabétisation, dans une perspective de (ré)insertion socioprofessionnelle, avec parallèlement un important travail de sensibilisation. La collaboration avec le CPAS et la CESIP ont par ailleurs permis d'apporter un soutien global aux stagiaires visant non seulement à leur permettre l'apprentissage des compétences de base, mais également à sortir de l'isolement et avoir les moyens de s'inscrire dans un projet d'insertion socioprofessionnelle, notamment par le passage vers une formation (pré-)qualifiante. La formation – 2 groupes de cinq heures par semaine – a été organisée dans l'un des lieux les plus pauvres de Seraing, le lieu-dit Biez du Moulin, dans une maison de quartier appartenant à la ville. Les apprenants étaient en majorité des demandeurs d'emplois, en situation de grand isolement et grande précarité.

Suite à cette action de coordination, qui a permis à Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme de se faire connaître dans la commune, le chef de projet du Plan de cohésion sociale, dont la programmation commençait en 2009, a fait appel à la Régionale pour établir un partenariat dans le cadre du premier axe du plan (l'insertion socioprofessionnelle). Deux conventions de partenariat ont été signées, l'une portant sur l'action de formation, l'autre sur la coordination de l'action d'alphabétisation.

Dans le cadre du volet formation, Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme a assuré l'encadrement pédagogique et administratif des deux formateurs engagés par la ville à mi-temps, pour une formation à la Maison du Combattant, implantée dans le quartier du Molinay. Cette mission de formation a ensuite été prise en charge par Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme suite au départ des formateurs de la Ville.

La Régionale a par ailleurs mis sur pied et assure la coordination d'une plateforme alpha/FLE rassemblant l'IPEPS (Promotion sociale), la Ville de Seraing, Form'anim, et l'association Santé Nord Sud. La plateforme a notamment réalisé un folder présentant l'offre de formation sur le territoire de Seraing (à des fins d'orientation pour les travailleurs sociaux) et des rencontres d'échanges pédagogiques entre les formateurs des différents opérateurs. Y sont également discutées les questions d'accueil, orientation et suivi des apprenants.

### ***Actions réalisées en 2013***

En 2013, Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme a continué d'assurer la mission de formation dans le quartier du Molinay. En raison de travaux prévus dans les locaux de la Maison du Combattant en 2014, il a été convenu de localiser provisoirement le lieu de formation dans un quartier voisin : le Val Potet. Le quartier du Val Potet a historiquement été créé pour les travailleurs de l'entreprise Cockerill et les cristalleries du Val-Saint-Lambert. Le déplacement du lieu de formation constitue donc une opportunité pour aller à la rencontre des personnes de ce quartier.

Deux groupes de formation sont organisés, avec une trentaine de stagiaires en grande majorité très précarisés : un groupe appelé « oral-insertion », l'autre appelé « écrit insertion » - pour les personnes s'exprimant déjà en français.

Le travail de coordination dans le cadre de la plateforme alpha-FLE se concentre sur le développement de liens entre l'action d'alphabétisation et les autres activités de quartier développées par les différents acteurs associatifs basés à Seraing (CPAS, abris de jour, abris de nuit, restos du cœur, foyer culturel, ...). Il vise également la professionnalisation de l'action d'alphabétisation à travers l'accompagnement méthodologique et pédagogique des différents opérateurs présents sur le territoire, qui sont parfois des structures très informelles fonctionnant avant tout sur la bonne volonté. Ce travail vise à assurer une offre de meilleure qualité pour le public en demande de formation.

Dans le cadre de la plateforme, mais aussi en dehors, Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme a entretenu un travail de sensibilisation permanent afin d'informer les partenaires sur les missions et valeurs de Lire et Écrire, sur la réalité de l'illettrisme et ses impacts. La sensibilisation est une mission continue, à renouveler sans cesse, parce que le turnover dans les organismes tant associatifs que publics est important. La Régionale poursuit par ailleurs un travail de développement partenarial avec les autres opérateurs de formation du territoire, mais également avec les acteurs associatifs et les publics susceptibles d'être en contact avec les personnes qui relèvent du public de Lire et Écrire.

### **C. Analyse et perspectives**

Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme identifie plusieurs difficultés qui font obstacle au développement d'une offre de formation continuée qui s'inscrit dans une perspective globale de soutien à la (ré)insertion des personnes, en collaboration avec les partenaires. Elle relève par ailleurs une série de facilitateurs qui lui ont permis de développer une action solidement ancrée dans la ville de Seraing.

## **Difficultés**

### Des moyens insuffisants et non coordonnés qui compromettent la mise en place d'une action stable et cohérente sur le long-terme

L'action menée à Seraing est une illustration de la complexité de l'action d'alphabétisation : bien que les besoins en formation soient clairement identifiés (dans ces quartiers, une offre de formation trouve facilement un public d'une quinzaine de personnes), la mise en place d'une action de formation de qualité implique l'ancrage de l'association dans la commune, via un travail de développement partenarial et de sensibilisation s'inscrivant dans la durée. Parmi les conditions nécessaires pour une offre de formation cohérente, la Régionale identifie la disponibilité d'un formateur à long terme, permettant d'établir une relation de confiance et un travail au long cours avec les apprenants. Un turnover important au niveau des formateurs est source de difficultés.

Autre condition importante : avoir des moyens, qui aujourd'hui ne sont pas suffisants, et qui sont par ailleurs dispersés à travers différentes sources de financement qui ne sont pas toujours faciles à coordonner. Les cofinancements sont possibles et constituent une opportunité, mais ils impliquent souvent un montage administratif complexe, et comme ils ne sont pour la plupart pas structurels et fonctionnent selon des logiques différentes, ils ne permettent pas toujours le développement d'une action stable à long terme.

Ainsi, l'action développée à Seraing par Lire et Écrire dépend non seulement des moyens octroyés via l'objectif 1 de la convention Région wallonne alpha, mais également de moyens provenant du PCS, des points APE, et du décret emploi de la Communauté française (accords du non-marchand), chaque financement ayant ses objectifs et exigences propres. En vue de maintenir et renforcer l'action, la Régionale envisage de rechercher d'autres moyens auprès du Fonds social européen (FSE) et dans le cadre du décret sur les Centres d'insertion socioprofessionnelle (CISP).

Une conséquence concrète du manque de moyens est le risque de disparition de la plateforme alpha-FLE de Seraing, parce que les partenaires n'ont pas les ressources nécessaires pour y participer activement et régulièrement. La majorité des financements étant accordés dans des enveloppes fermées, la décision de développer une offre sur un territoire a souvent pour corolaire la diminution d'une offre sur un autre territoire.

### Une réalité socioéconomique très difficile

Comme cela a déjà été mis en évidence plus haut, la situation socioéconomique à Seraing est très difficile avec une très grande précarité et un isolement social de nombreux habitants, dont beaucoup sont en difficulté avec la maîtrise de la langue française. Les opportunités de travail ont diminué constamment au cours des dernières années à tel point que certains quartiers ressemblent à un désert économique. En outre, les personnes sont peu mobiles et ne quittent pas volontiers leur quartier.

Dans ce contexte, on pourrait facilement penser que le travail d'alphabétisation a essentiellement pour objectif la réaffiliation sociale (telle que définie dans l'objectif 3 de la convention Région wallonne), et non l'insertion socioprofessionnelle.

On est en effet très loin de pouvoir atteindre des résultats de mise à l'emploi tels que ceux visés par les indicateurs de certaines politiques d'insertion socioprofessionnelle, puisqu'il n'y a pas d'emploi. Ces quartiers devraient-ils dès lors être privés d'une offre de formation réalisée via les moyens liés à l'insertion socioprofessionnelle, et ce parce que les personnes sont très éloignées de l'emploi ou, pour être plus juste, parce l'emploi est très éloigné de ces personnes ? Certes non. D'une part, la plupart ont des statuts de chômeurs complets indemnisés ou de demandeurs d'emploi. Elles rentrent donc dans les critères d'éligibilité pour des formations ISP. D'autre part, il est indispensable, dans la logique du droit à l'alphabétisation pour tous, de développer des offres qui répondent aux différents besoins et objectifs des personnes.

### La difficulté de l'émergence de la demande de la part des personnes les plus précarisées

Si l'offre de formation est clairement insuffisante par rapport à la demande très importante, celle-ci reste tout de même difficile à faire émerger de la part des publics les plus précarisés. Certaines personnes sont en effet avant tout confrontées à des problématiques d'extrême urgence telles que la nécessité de se loger ou de se nourrir. Elles ne sont pas prêtes à se projeter dans une perspective de plus long terme telle qu'on

la retrouve dans la formation en alphabétisation, et le tabou par rapport à l'illettrisme constitue également un frein pour des personnes se sentant déjà disqualifiées sur plus d'un plan.

#### Fossé entre alpha et formation pré-qualifiante

Enfin, une autre difficulté identifiée est liée à l'écart qui existe entre les formations d'alphabétisation et les formations (pré-)qualifiantes, empêchant un passage fluide de l'un à l'autre dans le cadre de passerelles bien organisées et formalisées. Le niveau de compétence à la fin de la formation en alphabétisation n'est pas toujours suffisant pour entrer en formation qualifiante. Un travail partenarial apparaît nécessaire pour relier les différents types d'offre de formation dans une perspective de continuité et de cohérence.

#### **Facilitateurs**

Les facilitateurs suivants ont été relevés. On note que la combinaison de quatre facteurs est essentielle pour assurer la bonne marche d'une action.

#### Une culture liégeoise du réseau

La région liégeoise apparaît caractérisée par une culture de réseau forte, dans le sens où les personnes se retrouvent dans différents cadres – professionnels et privés – et qu'ils sollicitent régulièrement leurs relations pour soutenir les projets qu'ils souhaitent faire avancer. Cette culture est fort présente dans le secteur associatif : de nombreux travailleurs de Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme peuvent ainsi s'appuyer sur le soutien de personnes qu'ils ont connu via leur parcours de formation, leur parcours professionnel, le tissu syndical ou leur engagement personnel dans divers organismes.

Sous-jacente à cette culture de réseau se retrouve souvent une militance qui se vit aussi bien dans le domaine privé que dans le milieu professionnel. Les connexions existantes permettent d'asseoir plus rapidement les partenariats, de s'appuyer sur une confiance mutuelle déjà bien ancrée, de travailler ensemble « en connaissance de cause », sans tabous, puisque les valeurs, engagements de chacun sont connus d'avance. Cela permet aussi de forger plus facilement des collaborations avec des acteurs non associatifs, comme les acteurs des plans de cohésion sociale, les pouvoirs publics, le FOREM... parce qu'on travaille dans un système de relations de personne à personne plutôt que dans une logique institutionnelle.

#### Des opportunités de différentes natures

Des événements fortuits, de natures diverses, constituent souvent un élément déclencheur qui permet de mettre en place une action, à un moment et en un lieu donnés. Ainsi, à Seraing, plusieurs « opportunités » se sont présentées, permettant à Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme de s'investir : le PST 3, puis la mise en place du PCS ont constitué des cadres dans lesquels la Régionale a pu s'inscrire pour dégager les moyens, les ressources et certaines conditions nécessaires à son action. Le PST 3 a été l'occasion de s'implanter dans la commune et de sensibiliser la population, notamment en amorçant des processus de bouche à oreille pour diffuser l'information et faire émerger la demande. Le PCS a quant à lui offert un cadre pour pouvoir rencontrer les différents acteurs locaux et nouer avec eux des collaborations.

Un événement beaucoup plus imprévisible a aussi favorisé le développement des partenariats dans la commune. Il s'agit d'inondations importantes qui ont touché la ville de Seraing en 2008, et qui ont suscité un élan de solidarité, d'entraide et de collaboration entre les acteurs associatifs. La mobilisation commune à cette occasion a constitué une base solide pour renforcer les collaborations par la suite.

#### Une bonne connaissance de la réalité locale

Une connaissance approfondie du terrain est une condition *sine qua non* pour le développement d'une action efficace. A Seraing, Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme a pu se forger cette connaissance avec l'aide des acteurs locaux, bien au fait des difficultés et spécificités locales, tels que le chef de projet du PCS ou les associations locales, mais également en allant à la rencontre de la population, via les activités organisées par les maisons de quartiers, les associations, le foyer culturel, etc.

Une interconnaissance entre les acteurs locaux, à propos de leurs missions et valeurs respectives, à propos de leurs publics, a par ailleurs été permise par les réunions régulières organisées dans le cadre du PCS, et plus précisément dans le cadre de la plateforme alpha-FLE. Cette connaissance ne vise pas à gommer les différences ou les désaccords, et certainement pas à forger une identité unique, mais plutôt à valoriser les différentes positions et permettre les discussions et parfois les compromis, pour une meilleure compréhension mutuelle et des collaborations facilitées. Cette connaissance mutuelle permet de mettre en

place certaines actions communes, qui touchent plus facilement les publics et offrent des services plus efficaces que lorsqu'ils sont pensés de manière cloisonnée – par exemple une garde d'enfants organisée pendant le temps de la formation, pour aider les parents qui y participent.

### Une volonté politique forte

Bien sûr, les différents facilitateurs mentionnés ci-dessus ne sont pas suffisants tant qu'il n'y a pas une volonté politique forte, à l'échelon adéquat – en l'occurrence au plan local, pour soutenir l'action d'alphabétisation. Au-delà de l'intention, il faut également les capacités de mise en œuvre. Ce sont en effet les pouvoirs politiques qui peuvent débloquer les ressources nécessaires, activer certaines collaborations utiles, et offrir le cadre et les conditions pour développer l'action. Cette volonté politique a été clairement affirmée par le bourgmestre de Seraing, ces dernières années, et c'est ce qui a notamment permis au chef de projet du PCS de disposer d'une réelle marge de manœuvre pour décider d'investir une partie des ressources dans l'action d'alphabétisation, parce que sa pertinence était unanimement reconnue.

L'une des conséquences de ce soutien politique a été la possibilité de passer d'une formation comprenant initialement cinq heures semaine à une formation de plus de 10 heures semaine.

### ***Perspectives***

La transition vers la nouvelle programmation PCS (2014-2019) a permis de maintenir un financement pour l'action de Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme, malgré la suppression du financement provenant de l'article 18<sup>37</sup>, traduisant la volonté politique forte de la part du PCS de maintenir l'action d'alphabétisation comme l'une des priorités, puisqu'il a repris sur ses fonds propres le financement de cette offre.

Afin de renforcer l'offre de formation, la Régionale a par ailleurs rentré un dossier au FSE, dans le cadre de sa programmation 2014-2020, avec les partenaires suivants : le PCS de Seraing, le PCS d'Ans, la radio locale, les CPAS de Seraing, Liège, et Flémalle, la Province de Liège, la MIRE, l'association Haute Meuse Insertion.

## **→ Lire et Écrire Luxembourg : L'offre de formation en français dans la province du Luxembourg**

### **A. Contexte**

#### ***Territoire rural ou semi-rural et décentralisation de l'offre de formation***

La province de Luxembourg compte 5 arrondissements, rassemblant 44 communes, qui hébergeaient, au 1<sup>er</sup> janvier 2013, 275.594 habitants (7,7% de la population wallonne)<sup>38</sup>. Le territoire, principalement rural ou semi-rural, est très étendu et la densité de population est faible. Les problèmes de mobilité sont particulièrement aigus pour les personnes n'ayant pas de véhicule. D'où l'importance d'une décentralisation du développement partenarial et de l'offre de formation dans la province.

#### ***Afflux important de personnes en demande de formation alpha FLE et FLE***

Depuis 2011, on observe en province du Luxembourg un accroissement important de personnes en demande de formation en Français Langue Etrangère (FLE) ou en alpha FLE. Le nombre d'initiatives locales d'accueil (ILA) a augmenté, avec un renforcement des structures d'accueil pour publics migrants dans la province. En 2012, 22 Initiatives Locales d'Accueil étaient déployées sur le territoire, ainsi que neuf centres d'accueil pour demandeurs d'asile (que complétaient deux centres de transit). Soit une capacité d'accueil de quelques 1900 places (sans compter les centres d'accueil d'urgence) – alors qu'il y en avait environ 1000, deux ans auparavant. On assiste à des évolutions importantes avec parfois 500 personnes qui arrivent pratiquement en même temps dans une commune (Exemple : Herbeumont). Ces personnes ne formulent pas toujours directement une demande de formation. Parfois ce sont les centres d'accueil qui médient cette demande. En 2013, la province comptait toujours 22 ILA.

<sup>37</sup> Cet article du décret sur les Plans de cohésion sociale permet à une commune de bénéficier de moyens supplémentaires, provenant du SPW action sociale, pour développer des actions avec exclusivement des partenaires associatifs. Depuis 2014, ce financement ne peut plus couvrir les actions d'alphabétisation.

<sup>38</sup> Données IWEPS



Les questions d'asile ne sont pas nouvelles en province du Luxembourg : en 2008 (année d'une importante campagne de régularisation), le centre des immigrés Namur - Luxembourg (CINL), le CIEP, le Miroir Vagabond et Lire et Écrire Luxembourg ont pris activement part à la concrétisation de la COLUXAM (Coordination Luxembourgeoise Asile et Migration). Ce collectif réunit aujourd'hui une vingtaine d'associations et citoyens mobilisés par les questions d'immigration. Il a une mission d'interpellation politique.

Fin 2012, la province de Luxembourg ne bénéficiant toujours d'aucun Centre régional d'Intégration (CRI), le Miroir Vagabond et le CINL ont rentré un projet à la Ministre des Affaires sociales de la Région wallonne en faveur d'une Structure Régionale d'Intégration (SRI). Ce projet a été retenu et est financé sur 2013 et 2014. La mission principale de cette structure est la mise en place des conditions pour qu'un CRI existe dans la province du Luxembourg, comme il en existe déjà sept sur le reste du territoire de la Wallonie<sup>39</sup>. Tout le secteur associatif est en demande de cette réalisation.

Parallèlement, l'augmentation importante de personnes en demande de FLE ou alpha FLE a amené les opérateurs à s'interroger sur la façon de réagir. S'est notamment et rapidement posée la question d'identifier avec quels publics travaillaient les différents opérateurs de formation présents sur la province, car la plupart du temps, les relais envoyaient directement des demandeurs de formation en français vers Lire et Écrire, qu'ils aient besoin d'alpha oral ou de FLE. Il fallait donc sortir du champ strict de l'alphabétisation, et faire un état des lieux des besoins et de l'offre de formation en français dans la province.

### ***Cadre structurel : la plateforme alpha***

Les actions développées ci-après ont été mises en œuvre à partir de la *plateforme alpha*, une structure, formalisée en 2010 par une convention passée entre Lire et Écrire et le CSEF. La plateforme inclut, outre ces deux acteurs, le Service des Relations Partenariales du Forem, le Conseil Zonal de l'Alternance, le Miroir Vagabond et le Centre Alpha.

Le plan d'action initial de cette plateforme a voulu tenir compte des acquis des dispositifs territoriaux lancés en 2005 et financés par le Fonds Social Européen, dans le cadre du programme Equal, en faveur de la prise en compte, par toutes et tous, des personnes en situation d'illettrisme. Ce plan d'action balayait, par conséquent, à l'origine, une série importante de champs (économique, culturel, éducatif, etc.). Cependant, en l'absence de la subvention wallonne qui devait permettre aux CSEF de dédier du temps de travail à la coordination, dans le cadre de la concrétisation et/ou pérennisation de plateformes territoriales en faveur du droit à l'alphabétisation (financement européen 2008-2013), c'est la volonté du CSEF qui a permis de poursuivre, mais dans une moindre mesure. Les ambitions du plan d'action ont donc dû être revues. Un cadre et un plan d'action pour la plateforme ont été redéfinis, avec un objectif prioritaire : identifier les opérateurs sur le territoire. Plusieurs opérateurs avaient des listes d'attente importantes et devaient pouvoir évaluer les possibilités de réorientation des publics. Il fallait donc identifier les publics en besoin de formation et l'offre. D'où une motivation commune à travailler sur les définitions.

En 2010 a donc été créé le *groupe de travail des opérateurs de français*, avec la volonté d'inclure tous les opérateurs de formation en français présents dans la province. Cette émanation de la plateforme alpha sort donc du champ strict de l'alphabétisation et couvre les opérateurs offrant des formations pour les personnes d'origine étrangère, qu'elles relèvent de l'alphabétisation ou non.

## **B. Actions réalisées**

### ***Actions réalisées avant 2013***

Le groupe de travail des opérateurs de français a formellement été créé en janvier 2013. Dans un premier temps, ce sont les échanges, contacts et collaborations avec la Trêve, le Miroir Vagabond, le CEPST, le CIEP, le Centre Alpha, les Promotions Sociales de Vielsalm, d'Arlon/Virton/Athus/Musson et de Libramont/Marche, qui ont incité la «*plateforme alpha*» – le CSEF, le SRP et Lire et Écrire – à faire du diagnostic de l'offre et des besoins en français, une priorité. Des partenaires, émanait en effet le fait que plusieurs opérateurs avaient des listes d'attente importantes et devaient pouvoir évaluer les possibilités de réorientation des publics.

---

<sup>39</sup> Le CRIC à Charleroi, le CERAIC à Trivières, le CRIBW à Tubize, le CRIPEL à Liège, le CIMB à Mons, le CAI à Namur, et le CRVI à Verviers.

Les grandes étapes du travail, avant 2013, ont été les suivantes :

- Conception d'un questionnaire interrogeant les opérateurs sur leurs modalités d'accueil, leurs actions de formation (contenu, organisation, objectifs, résultats attendus), les filières et passerelles et le travail partenarial (2010).
- Rencontre des opérateurs et clarification de leurs missions (2011-2012).
- Compilation des données, analyse, rédaction des résultats (2011-2012-2013).
- Création du groupe de travail des opérateurs de français (2013) : cette émanation de la plateforme alpha sort donc du champ strict de l'alphabétisation et couvre les opérateurs offrant des formations pour les personnes étrangères et d'origine étrangère, qu'elles relèvent de l'alphabétisation ou non. La Structure Régional d'Intégration s'est jointe aux opérateurs.
- Rédaction d'une brochure d'aide à l'orientation des différents publics en recherche de formation en français (2012-2013).

L'objectif du groupe de travail a été de faire le point sur ce qui existait en termes d'offres de formation, d'identifier les différents opérateurs, ainsi que les manques de formation, les besoins non rencontrés et les actions partenariales à mettre en place pour répondre à ces manques et besoins. Le travail commun a fait émerger que les mêmes concepts ne recouvraient pas une même signification. Un travail de définition des différents concepts, en collaboration, s'est donc avéré nécessaire.

### ***Actions réalisées en 2013***

En 2013, la brochure d'aide à l'orientation des publics est entrée dans l'étape de finalisation. Le groupe de travail des opérateurs de français inclut alors l'ensemble des opérateurs qui figurent sur la brochure.

La brochure propose une définition des différents types de formation – alpha, alpha oral, FLE et remise à niveau (RAN) – une présentation des différents types de publics en fonction de leurs besoins en formation en français, et une cartographie des différents opérateurs.

Le premier projet de brochure proposé par Lire et Ecrire, qui a sa propre vision des choses, a provoqué des réactions. En effet, les définitions proposées par Lire et Ecrire font référence aux certifications, notamment le CEB, et ces définitions ne fonctionnent pas pour les autres opérateurs, qui interrogeaient entre autres l'idée de mettre le curseur au CEB pour l'alpha. D'autres questionnements ont forcé le groupe de travail à préciser une série d'éléments avant de finaliser la plaquette.

- Par exemple, lorsque les travailleurs du CSEF parlaient de la brochure, ils évoquaient la brochure « alpha ». Il y avait alors une certaine tendance à présenter tout comme de l'alphabétisation.
- Autre ambiguïté, la démarche d'éducation permanente dont les objectifs dépassent (et englobent) l'apprentissage du français.

Les débats ont amené une clarification des missions des opérateurs, très importante pour la suite des collaborations. Ce travail de réflexion et de confrontation des points de vue entre les opérateurs a par ailleurs permis d'aboutir à des définitions communes dans la brochure finale. Ont également découlé de cette collaboration une série d'actions :

- Actions de mobilisation des agents-relais du Forem, au moyen de la brochure.
- Travail politique auprès des communes de Martelange et Arlon, pour renforcer l'offre de formation en français :
  - le CPAS de Martelange héberge une ILA. Le travailleur social en charge de ce volet s'est donc vu confier le rôle d'identifier des moyens via des appels à projets, en faveur du déploiement d'une offre de formations en français. Lire et Écrire Luxembourg a fait un important travail de sensibilisation en faveur de la mise en œuvre d'une offre de formation qui réponde aux besoins des publics. Le CEPPST a été associé aux travaux. Avant que se concrétise l'offre, l'agent de guidance de Lire et Écrire a fait une analyse des besoins et les deux opérateurs présents sur le terrain (le CEPPST et Lire et Ecrire) ont ensuite organisé l'offre en conséquence.
  - A Arlon, des contacts et échanges persistent, mais aucune offre de formation articulée ne s'est encore concrétisée. Il est vrai que les besoins en matière formative ne sont plus aussi aigus (accélération dans le traitement des dossiers). Toutefois, il est apparu, dans les échanges, la nécessité de poursuivre un travail d'information et de sensibilisation susceptible de permettre, à terme, l'entrée en formation des personnes émergeant au CPAS, en besoin de formation.

- Travail sur le développement d'un argumentaire politique commun avec les opérateurs de formation en français (à propos des besoins en termes de formations des demandeurs d'asile : pas assez de moyens pour faire face à l'ampleur de la demande).
- Mise en place et participation à des actions thématiques, notamment sur des enjeux plus transversaux, avec la volonté de faire des points de jonction:
  - o L'Etat Social Actif et la politique d'activation.
  - o Le décret « Personnes étrangères et d'origine étrangère » : travaux d'analyse et production de recommandations, dans le cadre du bureau de la Coluxam.
  - o La journée des migrants, en décembre 2013, dans le cadre de la Coluxam.
  - o Table ronde politique sur les questions migratoires, en lien avec les prochaines élections (2014)

### **C. Analyse et perspectives**

#### ***Un langage commun entre opérateurs et vis-à-vis des partenaires / agents-relais***

Le travail avec les opérateurs pour aboutir à des définitions communes a été essentiel, car conscience a été prise que les opérateurs ne parlaient pas des mêmes réalités lorsqu'ils utilisaient certains concepts et qu'il fallait des définitions communes pour optimiser la communication, notamment vis-à-vis des agents-relais.

Avec la clarification des types d'offres et de publics, les relations partenariales ont changé dans le sens où l'on part davantage de l'analyse des besoins, sur base d'une interprétation commune de ces besoins, et on cherche à construire l'offre en conséquence, ce qui facilite l'entente avec les autres opérateurs, ainsi que la connaissance des opérateurs par les autorités communales. L'intérêt de cette clarification a notamment été démontré dans le travail mené à Martelange.

#### ***Une base concrète pour sensibiliser les agents-relais, en lien avec leurs pratiques***

La sensibilisation d'agents du Forem de la province a par ailleurs montré que la brochure était une base utile pour toucher les conseillers référents. Les travailleurs de Lire et Écrire Luxembourg ont rencontré moins de résistance que dans le cadre de certaines actions de sensibilisation du PST3.

A l'époque du PST3 était prévu un travail sur les représentations avec l'utilisation d'une trame de formation de 10 heures, assez formalisée. Les premières animations avaient été bien reçues par le Forem, mais celui-ci avait ensuite expérimenté une nouvelle organisation, entraînant un turnover important parmi les conseillers référents. Suite à cela, les travailleurs de Lire et Écrire avaient proposé de nouvelles animations de sensibilisation, tout en posant le constat que le Forem orientait peu de personnes ; des personnes affirmaient par ailleurs qu'elles avaient été mal orientées.... Ces rencontres, comme celles, similaires, organisées avec des CPAS, ont été difficiles à réaliser. Le constat fut que les préjugés sur les formations et sur les personnes restaient importants. Les objectifs annoncés dans les lettres d'invitation aux animations n'étaient pas clairs pour les personnes, qui pouvaient les interpréter comme des remises en question de leur propre travail.

Tout cela a obligé Lire et Écrire Luxembourg à réfléchir à la manière de travailler avec ces agents relais. Quand la brochure d'aide à l'orientation a été conçue en 2013, une nouvelle trame d'animation est devenue possible. L'outil répond à une attente immédiate. Il s'agit d'aborder la question de l'illettrisme par la porte d'entrée « apprentissage du français », qui est privilégiée par les partenaires, et d'aborder ensuite les représentations de ce que sont l'alpha, le FLE, etc. Ensuite, il s'agit d'identifier les opérateurs et les resituer dans un tableau de référence vierge (découverte des opérateurs). Enfin, c'est l'occasion de préciser ce que Lire et Écrire entend par alphabétisation, de montrer comment on travaille et avec quel public.

Aujourd'hui, l'invitation aux animations annonce comme but de la rencontre la présentation d'une information et le soutien des agents relais dans le travail d'accueil. Cela permet de faire le lien avec la pratique, plus facilement que si on travaille sur la « problématique de l'illettrisme » de manière générale. On évite ainsi le risque de remise en cause de l'identité professionnelle, et à partir d'une entrée plus proche des réalités de terrain, on remonte ensuite vers les questions de fond.

#### ***Optimalisation des relations, clarification des rôles***

Le renforcement des relations partenariales qui, aujourd'hui, se déroulent dans la confiance, la compréhension et la reconnaissance mutuelle, sont une autre conséquence des actions menées par le groupe de travail des opérateurs de français. Même si l'avancée des questions liées à l'alphabétisation sur

le territoire de la province reste dépendante de la détermination manifestée en interne, dans la Régionale, ces questions s'avèrent davantage soutenues par l'extérieur.

A l'interne de la Régionale, le long travail de décloisonnement des pôles et des métiers ainsi que l'élaboration d'un plan d'actions cohérent, ancré dans le contexte socio-économico-politique, trouve une belle et concrète illustration de sa pertinence et de sa plus-value dans le processus explicité ici. Ce travail, antérieur à l'action développée, est le résultat d'une position stratégique et managériale de la Régionale.

### ***Une capacité de réaction plus grande et coordonnée face aux opportunités de subsides locaux***

Le travail de la plateforme autour de la définition des missions et les productions du groupe de travail des opérateurs de français permettent aujourd'hui de réunir rapidement l'ensemble des opérateurs de français sur un territoire donné et de voir ce qu'il est possible de construire, notamment dans le cas où un appel à projets sort : la confiance et la compréhension mutuelle entre les partenaires facilitent l'élaboration d'une réponse pertinente.

Au niveau communal, le travail de sensibilisation mené vers les communes, en vue des élections 2012 qui avait permis d'aller vers 22 communes de la province, a procuré une reconnaissance et c'est sans doute un terrain favorable pour aller dans les communes. Un des éléments fort identifiés dans le cadre du PCS est la volonté d'offrir une formation ouverte à toute la population, non contrainte par des critères restrictifs. Ce travail se poursuit par la participation de Lire et Écrire dans les PCS de 13 communes. Des actions de formation ou sensibilisation sont menées dans 6 communes.

### ***Perspectives***

#### *a. Au niveau du groupe des opérateurs de français*

En 2013, s'est amorcé un autre travail qui se concrétisera en 2014.

En effet, d'une part, le travail d'enquête mené s'est fondé sur des entretiens exhaustifs, portant notamment sur les filières et passerelles (comment sont-elles travaillées ?) ; sur le travail d'accueil, (comment se fait-il exactement ?) ; etc. Un tableau réunissant toute une série d'informations sur les opérateurs de formation a ainsi été élaboré. Mais jusqu'à présent, toutes ces informations n'ont pas été exploitées.

D'autre part, la réflexion avec la personne référente pour l'alpha du CSEF a conduit à proposer l'organisation d'un groupe de travail à même d'aborder les questions pédagogiques (porté par le CSEF et Lire et Écrire). Les opérateurs de formation n'ont toutefois fait émerger aucune priorité de travail pédagogique et ont clairement exprimé ne pas vouloir engager les équipes dans un travail thématique, pédagogique, récurrent.

Dès lors, la proposition, aujourd'hui, est d'organiser une journée rassemblant les opérateurs de formation de la province pour présenter les résultats de l'enquête (accueil, méthodologie, utilisation du test de positionnement) et soutenir des échanges à leurs propos. Cette journée a été ouverte aux travailleurs de la Structure Régionale d'Intégration.

#### *b. Au niveau de la plateforme alpha*

La prochaine réunion de la plateforme a pour objectif de définir un nouveau plan d'action. Le plan d'action initial, ambitieux (cfr explications données dans le paragraphe consacré au contexte), a en effet conduit à un travail de réflexion pour redéfinir la finalité de la plateforme, ses objectifs et sa mission.

Il s'agit donc de réexaminer les attentes et de préciser ce qui est satisfaisant et ce qui ne l'est pas. Le travail mené par le groupe des opérateurs de français a ainsi permis d'identifier que les opérateurs ont des missions et des enjeux différents, qu'ils fonctionnent avec des subventions différentes relevant de décrets à finalités différentes, mais aussi que Lire et Écrire a des moyens pour la sensibilisation, ce que les autres opérateurs n'ont pas.

On observe également une certaine fragilité dans les partenariats, dans le réseautage, quand il n'y a pas un entretien important et régulier des relations. Les liens se délitent, surtout dans la mesure où il n'y a pas de financement. De ce point de vue, la configuration est très différente de celle réalisée dans le cadre du projet Equal, pour la mise en œuvre de plateformes territoriales pour l'alpha.

En outre, dans le premier plan d'action, l'asbl Lire et Écrire était davantage à la manœuvre et ce, animée par le souci de pérenniser les acquis d'Equal, impliquant que la plateforme avançait sur des actions qui se situaient dans la vision de Lire et Écrire. Le CSEF soutenait les partenariats, mais les partenaires ne se retrouvaient pas nécessairement dans cette vision. Lire et Écrire a revendiqué d'être une structure d'appui et le changement de rôle a porté ses fruits. Le risque de confusion entre le plan d'action de la plateforme et celui de Lire et Écrire a disparu et chaque opérateur a pu mieux se situer, s'engager dans l'action. Ce qui a permis d'aboutir aujourd'hui au travail de redéfinition du plan d'action.

## → Lire et Écrire Namur : Alphabétisation des travailleurs – actions visant le développement d'une offre de formation dans le cadre du travail

### A. Contexte

En Belgique francophone, on estime que la moitié des personnes en situation d'illettrisme ont un emploi<sup>40</sup>. L'illettrisme et l'alphabétisation dans le monde de l'entreprise restent pourtant des sujets sensibles et complexes. Depuis 2005, les travailleurs représentent environ 10 % du total des personnes qui entrent en formation dans les Régionales wallonnes de Lire et Écrire. Les travailleurs sont sous représentés. Qui plus est, l'entrée en formation des personnes se fait la plupart du temps en marge de leur travail, en soirée ou en weekend, alors que l'alphabétisation entre bien dans le cadre du droit des travailleurs à la formation continue – la formation en alphabétisation est reconnue comme formation professionnelle par la commission d'agrément du Congé-Education payé et Lire et Écrire est reconnu comme opérateur agréé dans ce cadre depuis 2003.

Le développement d'une politique d'alphabétisation des travailleurs, en collaboration avec les autres opérateurs d'alphabétisation, les représentants syndicaux et les employeurs, constitue l'une des priorités de Lire et Écrire Namur, depuis sa création. Cette dimension du travail requiert d'une part un important travail de sensibilisation et développement partenarial, qui vise une meilleure prise en compte des travailleurs en situation d'illettrisme et de leurs difficultés, ainsi que le développement d'une offre de formation en entreprise. La « formule idéale », pour la Régionale, est la possibilité pour les travailleurs de suivre une formation en alphabétisation pendant leur temps de travail, sans que cela implique une perte de salaire, ni une surcharge de travail.

Le travail concernant l'alphabétisation des travailleurs implique d'autre part une approche spécifique en termes pédagogiques, supposant donc un accompagnement méthodologique particulier des formateurs.

Dans ce cadre, au fil des années, Lire et Écrire Namur a développé plusieurs expériences d'alphabétisation dite « en entreprise », de sa propre initiative ou en collaboration avec l'ensemble des Régionales wallonnes de Lire et Écrire. Voici un bref historique des principaux projets ayant abouti à des offres de formation<sup>41</sup> :

- En 2002, sur base du constat que plusieurs travailleurs rencontraient des difficultés de lecture et écriture, le centre de formation du secteur du verre Cefoverre a fait appel à Lire et Écrire pour proposer une offre d'alphabétisation aux travailleurs des entreprises Saint-Gobain et Saint-Gobain Sécurité d'Auvellais, dans le cadre de leur programme de formation, pendant les heures de travail. Une offre a pu être mise sur pied, de 2002 à 2008, grâce au financement du fonds de formation. Les travailleurs inscrits bénéficiaient par ailleurs du Congé éducation payé.
- Entre 2002 et 2009, plusieurs Régionales de Lire et Écrire ont ensuite pu développer des collaborations avec le secteur du nettoyage. Lire et Écrire Namur a pour sa part collaboré avec les entreprises Laurenty, ISS (International Service Solutions) et Clean Express Poty dans le cadre d'une convention renouvelée annuellement entre 2005 et 2010 – des travailleurs venant des trois entreprises étaient réunis dans un groupe de formation. La CSC et la FGTB étaient également parties prenantes du projet. Le coût de la formation était pris en charge par la Région wallonne, dans le cadre d'un projet pilote, tandis que le salaire du travailleur pendant le temps de formation était pris en charge par l'employeur, qui a fait appel au fonds de formation du secteur.

<sup>40</sup> Extrapolation à partir de données françaises qui évaluent à 51 % la proportion de travailleurs parmi les personnes en situation d'illettrisme. Voir : Illettrisme : les chiffres. Exploitation par l'agence nationale de lutte contre l'illettrisme de l'enquête Information et vie quotidienne conduite en 2011-2012 par l'INSEE. Cette enquête est présentée dans la section concernant « L'illettrisme des travailleurs, à partir de la situation en France ».

<sup>41</sup> Au-delà de ces projets, des contacts ont été pris par Lire et Écrire Namur auprès de plusieurs entreprises, telles que le BEP, ou auprès de la commune de Namur, sans que ces contacts ne puissent aboutir à la mise sur pied de projets concrets. Les raisons, diverses, sont abordées dans la partie analytique liée à ce focus.

- Un projet a également été mis sur pied entre 7 Régionales de Lire et Écrire, dont Namur, et le secteur des maisons de repos du secteur privé, entre 2008 et 2010, grâce à un financement du Fonds social européen. A Namur, le projet a finalement débouché sur l'entrée en formation d'une seule travailleuse dans un dispositif de formation classique.
- En 2009, Lire et Écrire Namur a collaboré avec l'Institut provincial de formation (IPF) pour co-construire un module de formation de base – expression et communication – à destination des travailleurs de la province, mais aussi des communes, des intercommunales et des hôpitaux publics, organisé pendant les heures de travail dans le cadre du dispositif de revalorisation générale des barèmes (RGB). Le dispositif RGB permet aux travailleurs ayant suivi les formations qui en font partie de passer à un échelon barémique supérieur. Une dizaine de travailleurs ont participé à la formation alpha en 2009. Celle-ci a été suspendue les années suivantes – notamment pour des raisons liées à la lourdeur administrative, et au turnover dans la fonction de direction de l'IFP. Lire et Écrire Namur a alors mené diverses actions de sensibilisation auprès des permanents syndicaux et des responsables hiérarchique des différents services provinciaux, à Namur et à Chevetogne, en collaboration avec la cellule de lutte contre l'illettrisme de la province. Alors que le projet était sur le point d'être reconduit, il a à nouveau été freiné, suite au remplacement de l'une des responsables qui avait soutenu la mise sur pied du module. De nouvelles actions de sensibilisation et l'intérêt d'une douzaine de travailleurs ont permis de concrétiser la reprise d'un module de 40 heures en juin 2014.
- En 2010, la Régionale a développé un partenariat avec le service ALE titres-services de Namur, qui a mené à la mise en place d'un module de formation.
- En 2011, dans le cadre d'une mission portée pour le compte de l'ensemble des Régionales wallonnes, Lire et Écrire Namur a collaboré avec la mission wallonne des secteurs verts pour la construction d'un module de formation au brevet VCA<sup>42</sup> adapté à un public en difficulté avec l'écrit ou ne maîtrisant pas suffisamment, à l'oral, le français, et pour contribuer à la modélisation de l'expérience. Cette collaboration a également permis d'obtenir que l'examen puisse être passé oralement par les personnes ne maîtrisant pas l'écrit.
- Toujours en 2011, Lire et Écrire Namur a mis sur pied un nouveau projet réunissant au sein d'un même groupe de formation des travailleurs de diverses entreprises suivant la formation dans le cadre de leurs heures de travail, mais dans des locaux de Lire et Écrire Namur. Le module a été reconduit en 2012, ainsi qu'au second semestre 2013.

## **B. Actions réalisées**

En septembre 2013, le module de formation multi-entreprise a donc été reconduit, pour 90 heures (jusqu'en décembre). Sept travailleurs ont suivi 7 heures de formation par semaine pendant environ trois mois. Trois personnes provenaient de l'entreprise de formation ISS, avec laquelle Lire et Écrire avait déjà collaboré précédemment ; une personne venait de la Ressourcerie, une entreprise d'insertion faisant la collecte d'encombrants, et avec laquelle Lire et Écrire avait également déjà eu des contacts ; une personne travaillait comme ouvrier polyvalent pour un gestionnaire de gîtes à Namur – en l'occurrence, c'est le travailleur en question qui a mis en contact son employeur et Lire et Écrire pour une collaboration ; et deux personnes provenaient d'une entreprise d'insertion dans le domaine du nettoyage, avec laquelle Lire et Écrire avait déjà collaboré.

Les modes de financement dans le cadre d'un tel projet sont variables. Le coût salarial des travailleurs, pendant leur temps de formation, est couvert soit par le dispositif du congé éducation payé, soit par les financements liés à leur statut d'article 60, soit par l'entreprise (c'est le cas des travailleurs d'ISS). Quant au coût de la formation, il est couvert par les financements provenant de la Convention RW alpha (objectif 4).

Depuis sa mise en place, le groupe est très hétérogène en termes de niveaux et en termes de demandes par rapport aux contenus pédagogiques. Certaines personnes sont largement débutantes à l'oral et visent donc à acquérir un minimum de bagage linguistique pour pouvoir s'exprimer vis-à-vis de leur employeur ou de clients, tandis que d'autres ont des demandes d'apprentissages très précises, liées aux spécificités de leur travail. De manière générale, les motivations des personnes par rapport à la formation concernent soit

---

<sup>42</sup> La certification VCA ou Veiligheidschecklist Aannemers certifie la maîtrise des connaissances de base requises en matière de sécurité (Brevet Sécurité), et est délivré par un centre d'examen agréé.

des tâches spécifiques qu'elles doivent effectuer dans le cadre de leur travail (par exemple, lire une notice ou réaliser un bon de commande) ; soit l'accès à leurs droits en tant que travailleurs (pouvoir lire et comprendre un contrat, le règlement de travail, être en contact avec les syndicats...) ; soit des préoccupations qui dépassent leur cadre professionnel.

A côté de ce groupe multi-entreprise, en 2013, Lire et Écrire Namur et ses partenaires ont accueilli quelques travailleurs en dispositif classique, ainsi que dans un groupe spécifique pour travailleurs, mais organisé en soirée en dehors du cadre du travail (3 heures par semaine). Lire et Écrire Namur a également organisé, de septembre à juin, deux modules de formation, chacun à raison d'une demi journée par semaine, pour des personnes sous statut article 60, dépendant du CPAS.

Lire et Écrire Namur a par ailleurs obtenu, suite à des contacts avec le service PTP (plan de transition professionnelle) du FOREM, l'agrément d'un module d'alphabétisation de type accroche<sup>43</sup> de 42 heures dans le cadre du catalogue de formation du service. Les personnes étant sous contrat de travail dans ce cadre-là ont en effet droit à un certain nombre de jours de formation, sur leur horaire de travail. Les formations agréées sont accessibles aux travailleurs PTP sur l'ensemble du territoire de la Wallonie et l'agrément est renouvelable automatiquement pendant trois ans, période après laquelle une demande d'agrément devra être réintroduite.

Enfin, dans la continuité d'actions déjà menées par le passé, Lire et Écrire Namur a noué ou entretenu en 2013 des contacts avec les syndicats FGTB et CSC, afin de pouvoir mettre en place des actions de sensibilisation auprès

- des délégués syndicaux, afin de les sensibiliser à la problématique de l'illettrisme dans les entreprises et à la prise en compte des travailleurs en difficulté de lecture et d'écriture ;
- des responsables de formation, afin de les sensibiliser à la possibilité que certains délégués syndicaux rencontrent potentiellement eux-mêmes des difficultés de lecture et d'écriture ;
- et des permanents, afin de les sensibiliser en tant qu'agents-relais vis-à-vis des entreprises.

Ce travail de sensibilisation a notamment eu pour conséquence l'interpellation de Lire et Écrire Namur par un permanent syndical de la Centrale professionnelle Metea, pour le développement d'une offre d'alphabétisation au sein d'une entreprise où les délégués syndicaux avaient identifié des besoins. Une évaluation des conditions de travail des différents employés, dans le cadre de la procédure de concertation sociale de l'entreprise, avait en effet démontré que certains travailleurs étaient relégués aux fonctions moins bien payées de l'entreprise en raison de leurs faibles compétences en français. La démarche n'a pas abouti à une offre, mais elle traduit l'importance de sensibiliser les acteurs syndicaux pour favoriser une prise de conscience de la problématique de l'illettrisme des travailleurs.

La Régionale a mené des efforts similaires vis-à-vis d'entreprises de la région, dans la perspective de nouer des collaborations.

### **C. Analyse et perspectives**

Des évaluations menées dans les groupes d'apprenants travailleurs montrent que ceux-ci retirent de la formation des impacts non seulement en termes d'apprentissages linguistiques, mais également des compétences spécifiques liées à leur travail (compréhension des consignes de sécurité, lecture et écriture de commandes, etc.), ou encore des compétences plus générales applicables dans la sphère privée comme dans la sphère professionnelle (autonomie, confiance en soi, créativité, etc.).

Faisant le bilan des différentes actions réalisées dans le cadre de sa politique d'alphabétisation des travailleurs, et en lien avec les réflexions menées à ce sujet au niveau du Mouvement Lire et Écrire, Lire et Écrire Namur identifie des leviers pour développer cet aspect de sa mission. Elle identifie par ailleurs les difficultés qui se posent dans les contacts avec les différentes parties prenantes – employeurs, syndicats, travailleurs.

#### **Des leviers**

##### Des dispositifs pour promouvoir la formation des travailleurs

---

<sup>43</sup> Le nombre d'heures du module étant limité à 42 heures, on ne peut parler d'une formation en alphabétisation, qui s'étend sur un bien plus long terme, mais bien d'une accroche à l'écrit, qui vise à travailler le rapport à l'écrit pour permettre aux personnes de se remettre en projet.

Différents dispositifs visant à promouvoir la formation des travailleurs existent et constituent des cadres dans lesquels Lire et Écrire tente d'inscrire la formation en alphabétisation.

Le Congé Éducation Payé (CEP) en est un exemple. Il permet aux travailleurs du secteur privé qui le désirent d'entrer en formation pendant leur temps de travail (soit dans le cadre de leur horaire de travail soit en dehors avec récupération des heures de formation) et de bénéficier du maintien de leur salaire lorsqu'ils sont en formation<sup>44</sup>, sans que l'employeur ne puisse s'y opposer (selon certaines conditions liées à leur contrat de travail).

Lire et Écrire Namur a par ailleurs saisi d'autres dispositifs comme opportunités pour proposer la formation en alpha à des travailleurs :

- Le service PTP (plan de transition professionnelle) du FOREM
- Le dispositif RGB de la province (revalorisation générale des barèmes)
- Le statut d'article 60 des travailleurs dépendant du CPAS.
- Les cellules de reconversion

Ces dispositifs facilitent l'accès à la formation puisque d'une part ils l'inscrivent dans un cadre approuvé par l'entreprise / l'organisme, et que d'autre part la formation est gratuite et organisée sur le lieu de travail (ou avec une prise en charge des frais de transport par l'entreprise).

### L'appui des syndicats

L'un des axes prioritaires de la stratégie pour développer l'alphabétisation des travailleurs consiste à repositionner auprès des organisations syndicales l'alphabétisation comme un outil d'émancipation sociale, donc lié aux enjeux de lutte collective et de changement social portés par ces organisations. L'appui des syndicats apparaît crucial et incontournable pour pouvoir construire un dispositif de formation structurel en alphabétisation dans le monde du travail, notamment en mobilisant les fonds sectoriels ou les fonds de formation issus des commissions paritaires. Les permanents et délégués syndicaux sensibilisés à l'importance de l'alphabétisation sont des relais précieux pour porter la question de l'alpha au sein des entreprises, activer les leviers pertinents en vue de développer une offre de formation en entreprise, mais également informer et sensibiliser au mieux les travailleurs, notamment via une instance comme le conseil d'entreprise.

### **Des difficultés dans le cadre de la sensibilisation des employeurs et des syndicats**

#### L'illettrisme : une problématique méconnue ou un tabou

La sensibilisation dans les entreprises est avant tout difficile parce qu'on touche à un domaine – l'illettrisme des travailleurs – parfois méconnu des employeurs, mais aussi des syndicats, ou alors délibérément ignoré parce qu'il reste un tabou. En lien avec ce constat, on relève que de plus en plus d'employeurs exigent la certification d'un certain niveau de qualification général (minimum le CEB ou minimum le CESS<sup>45</sup>) pour des métiers qui ne requièrent pas de telles qualifications dans la pratique. Ces employeurs estiment dès lors qu'il n'y a forcément pas de personnes en situation d'illettrisme parmi leurs employés.

A l'opposé, certains employeurs reconnaissent avoir probablement des travailleurs en difficulté de lecture et écriture, mais ne voient pas l'intérêt d'une formation en alphabétisation puisqu'ils n'ont, aux dires des employeurs, pas besoin de compétences en lecture et écriture dans leur travail. Certains délégués syndicaux partagent cette idée, pensant que la décision de suivre une formation en alphabétisation relève de la sphère privée, d'une démarche personnelle.

Les efforts de sensibilisation visent alors à resituer la formation en alphabétisation comme un droit des travailleurs, important notamment pour faire valoir leurs droits au sein de l'entreprise, mais aussi pour comprendre les consignes de sécurité, le règlement de travail, etc. Mais ils visent également à mettre l'accent sur les compétences transversales que l'alphabétisation apporte aux travailleurs, et qui peuvent avoir un impact positif sur leur travail (confiance en soi, ouverture, initiative, créativité, etc.).

#### Un contexte économique dans lequel la formation n'est pas une priorité

<sup>44</sup> Par ailleurs, l'employeur bénéficie a posteriori, grâce à ce dispositif, d'un remboursement forfaitaire par heure de Congé Éducation Payé prise par le travailleur. Pour en savoir plus : [http://www.emploi.belgique.be/detailA\\_Z.aspx?id=822](http://www.emploi.belgique.be/detailA_Z.aspx?id=822)

<sup>45</sup> Certificat d'enseignement secondaire supérieur.



La conjoncture économique est également un frein pour aborder la question de l'alphabétisation des travailleurs, parce que beaucoup d'employeurs privilégient une vision à court terme pour répondre aux difficultés économiques, alors que la formation des travailleurs s'inscrit dans une vision à moyen ou long terme. Ainsi, certains employeurs arguent ne pas avoir les moyens de permettre à leurs employés de suivre une formation pendant leur temps de travail.

Dans ce contexte, Lire et Écrire Namur fait le constat que même des entreprises à visée initialement principalement sociale, telles que les entreprises de travail adapté (ETA) ou les entreprises d'insertion, sont de plus en plus soumises aux pressions économiques et financières, ce qui les pousse à rentrer dans une logique de rentabilité avant tout.

Du côté des syndicats, l'alphabétisation et de manière générale la formation, apparaissent également comme non prioritaires en temps de crise, l'urgence étant le maintien à l'emploi, le maintien des salaires et des conditions de travail.

#### Un travail de sensibilisation tous azimuts

La lourdeur administrative de certaines structures pose également difficulté. En effet, il ne suffit alors pas de sensibiliser et gagner la confiance et l'intérêt d'une ou de quelques personnes dans l'entreprise, mais il faut également gagner l'aval de multiples instances, aux différents niveaux hiérarchiques, ce qui peut ralentir significativement le processus de mise sur pied d'une offre de formation.

Similairement, même lorsque les responsables d'une entreprise soutiennent la mise en place d'une offre d'alphabétisation, l'entrée en formation des travailleurs peut être freinée par une pression exercée par des responsables à un niveau intermédiaire dans l'entreprise (chefs de service, contremaître). Si ceux-ci n'y sont pas favorables, les travailleurs ne vont pas s'inscrire en formation de peur d'être « mal vus », de subir une pression par rapport au travail à fournir, de risquer leur poste en cas de restructuration. D'où l'importance de réaliser un travail de sensibilisation vis-à-vis des différentes strates de l'entreprise, et pas seulement des directions.

#### Des collaborations interpersonnelles instables

Lire et Écrire Namur note par ailleurs l'instabilité des collaborations avec les entreprises, une fois mises en place, qui ne garantit pas le maintien des groupes de formation dans le cadre du travail sur le moyen et le long terme. Le turnover dans les instances de l'entreprise est ainsi l'un des éléments qui rend fragiles les collaborations qui peuvent être mises sur pied à un moment donné, lorsque les personnes en place appuient le projet de Lire et Écrire. Cette fragilité peut être renforcée par le fait que de nombreuses collaborations avec les entreprises sont issues de relations interpersonnelles, plutôt que de liens solides avec l'institution. Ces relations interpersonnelles sont certes un atout, mais Lire et Écrire Namur cherche systématiquement à les compléter d'un ancrage des projets dans le cadre institutionnel de l'entreprise, ce qui favorise leur stabilité sur le long terme. En l'absence de tels ancrages, lorsqu'une des personnes porteuses du projet n'est plus là, la formation est en effet souvent remise en question, impliquant de devoir recommencer le travail de sensibilisation auprès des nouveaux responsables.

### **Des difficultés dans le cadre de la sensibilisation et de la formation des travailleurs**

#### L'émergence de la demande

Pour beaucoup de travailleurs en situation d'illettrisme, leurs difficultés sont un tabou, une réalité qu'ils ne souhaitent pas exposer à leurs collègues, à leur employeur, de peur d'être stigmatisés, mis à l'écart ou même renvoyés. Cette crainte est sans doute d'autant plus prégnante en situation de crise. La plupart des travailleurs illettrés dissimulent donc au maximum leurs difficultés et mettent en œuvre des stratégies de contournement. Il est alors particulièrement difficile de faire émerger la demande de formation.

La faible demande est par ailleurs pénalisante pour les quelques travailleurs qui s'inscrivent en formation. En effet, si un module ne rassemble pas un nombre suffisant d'apprenants, il ne peut être organisé, étant donné la limitation des moyens.

Au-delà du tabou, la demande ne peut émerger que si les travailleurs sont bien informés de l'offre de formation existante, processus qui relève avant tout de l'employeur et des responsables hiérarchiques dans l'entreprise, ainsi que des représentants des travailleurs présents dans l'entreprise. Or, il arrive souvent que l'information soit diluée dans une masse d'autres informations, ou qu'elle ne soit relayée que par des canaux qui ne sont pas accessibles aux personnes en difficulté de lecture et d'écriture, telle qu'une note

écrite sur un panneau d'affichage. Il arrive également que l'information ne soit pas relayée par des responsables à un niveau intermédiaire, qui ne soutiennent pas le projet de formation.

#### Des obstacles administratifs et organisationnels

Un autre frein est lié au temps que les travailleurs ont à consacrer à la formation et ce pour plusieurs raisons.

Tout d'abord, le Congé Éducation Payé semble inadapté par rapport à l'organisation de l'offre de formation, car il couvre un trop petit volume horaire (180h maximum<sup>46</sup>) par rapport au temps de l'alphabetisation, spécialement pour les personnes travaillant à temps partiel. Au-delà des apprentissages linguistiques, c'est également un processus de reconstruction de l'estime de soi et de restauration identitaire qui est mené dans le cadre d'une formation d'alphabetisation, processus parfois long mais nécessaire à l'appropriation de savoirs.

Par ailleurs, la lourdeur du temps de travail et/ou la pénibilité de celui-ci sont souvent difficilement conciliables avec les efforts requis par la formation. Les apprentissages des travailleurs en formation sont d'ailleurs souvent lents, en raison d'un nombre d'heures de formation hebdomadaire réduit. Les contraintes spécifiques des travailleurs (surcharge de travail, fatigue liée à la pénibilité du travail...) peuvent de plus parfois avoir pour conséquence l'irrégularité de la présence des apprenants en formation.

#### Une hétérogénéité des besoins et des attentes

Enfin, une autre difficulté est liée à la diversité des niveaux et attentes des apprenants travailleurs quant aux contenus de formation, ainsi que cela a été illustré plus haut. Dans un même groupe, on rencontre une grande hétérogénéité pouvant apparaître a priori difficilement gérable dans le cadre d'une formation s'inscrivant dans une perspective de co-construction. Cette difficulté est en partie liée au fait que certains employeurs ont des exigences précises par rapport à ce que la formation doit apporter à leurs travailleurs.

Les formateurs des groupes de travailleurs ont donc besoin d'un accompagnement méthodologique particulier, qui se traduit par des réunions spécifiques avec l'équipe pédagogique et des échanges entre pairs.

### **Perspectives**

La formation dans le cadre de l'entreprise reste le dispositif privilégié pour les travailleurs en situation d'illettrisme, parce qu'elle constitue un droit des travailleurs, mais aussi parce qu'elle est préférable pour les travailleurs en terme d'accès et d'organisation : elle est en effet gratuite puisqu'elle se fait dans le cadre du travail, elle a lieu sur le lieu de travail où dans un lieu proche, et elle ne s'ajoute pas à des horaires de travail souvent déjà chargés et fatiguant, empiétant sur la vie privée des personnes.

Dispositif privilégié, mais qui n'exclut pas pour autant l'inscription de travailleurs qui le souhaitent dans des dispositifs classiques ou l'organisation d'une formation à destination des travailleurs, mais en dehors du cadre du travail. Ces options répondent à la demande de certains travailleurs qui ne souhaitent pas que leurs difficultés soient connues dans leur environnement de travail.

Lire et Écrire Namur envisage par ailleurs de ré-insister sur les efforts de sensibilisation des acteurs syndicaux, dans la perspective d'en faire des partenaires actifs de ses actions dans le monde du travail et de les compter comme agents-relais au sein des entreprises et auprès des acteurs du monde du travail, et de privilégier les contacts avec des entreprises suffisamment importantes pour qu'elles comportent des instances de concertation sociale.

Une autre piste est de sensibiliser les étudiants qui se spécialisent dans le domaine de la gestion des ressources humaines, afin qu'une fois engagés après leurs études, ils soient déjà au fait de la problématique de l'illettrisme en entreprise et soutiennent le développement d'une offre d'alphabetisation auprès de leurs employeurs.

---

<sup>46</sup> Notons au passage que ce plafond d'heures a été rabaisé depuis la création du dispositif en 1985, au départ plafonné à 240h pour les formations professionnelles.

## → Lire et Écrire Verviers : Développement partenarial pour promouvoir le droit de tous à la formation, en identifiant les freins à sa mise en œuvre et les moyens de les désamorcer

### A. Contexte

Ancien centre de production lainière, Verviers se caractérise aujourd'hui par une importante diversité culturelle et des situations économiques variées, avec des quartiers centraux socio économiquement fragilisés et accueillant une importante population d'origine étrangère, et une périphérie plus aisée principalement habitée par une population d'origine belge.

Une étude menée par des chercheurs de l'Université de Liège<sup>47</sup> a montré que la grande concentration de personnes d'origine étrangère dans le centre-ville, personnes majoritairement sans emploi, suscitait de plus en plus la désertion de ce centre par les personnes belges et par les commerçants. Une réticence de plus en plus grande face aux immigrés s'est installée dans une partie de la population, se traduisant notamment par le succès, lors des dernières élections, de personnalités et mouvements politiques ayant axé leur campagne sur les questions d'immigration et les moyens de la limiter.

Par ailleurs, un travail d'état des lieux des services existants et manques en matière d'intégration des personnes d'origine étrangère sur l'arrondissement de Verviers, mené en 2011-2012 par le CRVI (Centre régional verviétois pour l'intégration des personnes étrangères) et ses partenaires dans le cadre du plan local d'intégration, a notamment permis d'établir le constat d'un manque d'offre de formation en français, y compris l'alpha et l'alpha-FLE, par rapport à la demande.

Sur l'ensemble de l'arrondissement, Lire et Écrire Verviers accueille environ 25 % du total des adultes en apprentissage du français<sup>48</sup> – un public majoritairement d'origine étrangère (90 %) et en demande d'emploi (75 %). Vu la demande particulièrement importante de la part de personnes d'origine étrangère, la Régionale a développé des partenariats avec une série d'acteurs visant ce public en particulier, afin de pouvoir mettre en place des actions coordonnées et cohérentes dans une perspective d'intégration et d'émancipation de ces personnes. En 2013, Lire et Écrire a notamment poursuivi sa participation à la commission alpha/FLE du CSEF, et a maintenu son partenariat avec le CRVI.

Dans un contexte politique local dur et méfiant, depuis quelques années, envers le public d'origine étrangère, notamment de la part du CPAS de la ville, l'action des opérateurs de formation qui s'adressent notamment à ce public, est loin de se limiter à la dimension pédagogique. Leur action est aussi fondamentalement politique, dans le sens où elle vise à rappeler et revendiquer le droit de ces personnes à la formation mais aussi au respect de leurs libertés et de leur dignité.

Cette dimension de l'action de Lire et Écrire Verviers a été particulièrement mobilisée tout au long de l'année 2013. En effet, suite à la mise en place d'une nouvelle majorité politique à la ville de Verviers, en janvier, le nouveau Président du CPAS, également échevin du budget, a exprimé sa volonté de mener une politique visant prioritairement la traque aux fraudeurs, parmi les personnes étrangères et d'origine étrangère, via des sanctions. Dans cette logique, et dans la lignée d'une campagne axée sur la limitation et la gestion de l'immigration en région verviétoise, il a fait part de sa volonté que les associations actives dans la formation en alphabétisation et français langue étrangère (FLE) participent à la dénonciation des personnes peu régulières en formation, via de nouveaux modèles d'attestation de fréquentation à rentrer au CPAS. L'exigence d'attestations de suivi de formation vis-à-vis des allocataires du CPAS avait quant à elle déjà été introduite par le précédent président de CPAS.

Lire et Écrire Verviers avait donc déjà envoyé, deux ans plus tôt, un courrier au CPAS de la ville, pour dénoncer la logique de méfiance généralisée qui existait déjà vis-à-vis des personnes étrangères et d'origine étrangère. En janvier 2013, la Régionale, avec une majorité des opérateurs de formation en français, a de nouveau dénoncé et refusé les dérives d'une telle pratique, et l'exigence faite aux associations de participer au contrôle. Un front associatif plus large s'est organisé pour interpeller la ville et le CPAS.

### B. Actions réalisées

<sup>47</sup> Sonia GSIR et Jérémy MANDIN, « L'intégration et la cohésion sociale dans la ville de Verviers. Un état des lieux », CRVI, mai 2012.

<sup>48</sup> L'offre de formation est également assurée par 15 autres opérateurs (alpha, alpha FLE et FLE), dont la plupart dépendent de l'action sociale (Région wallonne) ou de la promotion sociale (Fédération Wallonie-Bruxelles).

Un courrier, similaire à celui qui avait été envoyé deux ans auparavant, a été envoyé au Président nouvellement élu du CPAS en janvier 2013, suite aux déclarations mentionnées plus haut. Lire et Écrire y invitait le Président du CPAS à une rencontre pour évoquer sa demande de communiquer les présences journalières des personnes en formation, bénéficiaires d'un revenu CPAS – Lire et Écrire refusant de jouer un rôle de contrôle et insistant sur l'importance que les formations soient suivies sur base volontaire, et non sous la contrainte.

C'est par voie de presse que le Président du CPAS a répondu, le 14 janvier, à ce courrier, refusant ainsi la proposition de rencontre et, de surcroît, menaçant de sanctions financières les associations ne respectant pas les nouvelles règles. Le débat s'est poursuivi dans les médias tout au long de la semaine, avec, au cœur des points de vue mis en lumière, la question du conditionnement du revenu d'intégration sociale à l'apprentissage de la langue. Acteurs locaux, mais également régionaux, ont pris position, nombreux en faveur des arguments de Lire et Écrire Verviers<sup>49</sup>. La coordination wallonne de Lire et Écrire, ainsi que le MOC et la FGTB, ont par ailleurs ensemble diffusé un communiqué de presse, dans lequel ils rappelaient quelques uns des principes et valeurs qui fondent le projet de Lire et Écrire, en réaction à la position adoptée par le CPAS.

Suite au constat d'un ralliement de nombreux acteurs associatifs à sa position, Lire et Écrire Verviers, en partenariat avec le CRVI, a organisé une manifestation devant l'hôtel de ville, lors du conseil communal, pour dénoncer la tendance grandissante, dans le discours mais aussi dans la pratique, au contrôle et à la méfiance vis-à-vis des personnes d'origine étrangère sans travail, et le risque d'une atteinte à la dignité humaine à travers les différents mécanismes de traque des personnes. Dans la pratique, la pression d'un tel contrôle se traduit notamment par la menace d'une suspension des allocations en cas de non-présentation d'une preuve d'inscription dans un centre de formation ; ou encore par le fait de ne pas avertir les personnes de la fin imminente de la validité d'un contrat F70bis, qui implique une perte d'allocations du jour au lendemain, pour des personnes qui n'étaient pas au courant de cette règle notamment parce qu'elles ne maîtrisent pas la langue, orale ou écrite.

La manifestation a suscité une grande mobilisation, de la part d'opérateurs de formation, mais aussi d'acteurs syndicaux, et d'acteurs associatifs comme la maison médicale, une AMO (Le terrain d'aventures), des EFT...

Suite à cet événement, Lire et Écrire Verviers et le CRVI, traditionnellement partenaires et avançant sur base de valeurs et principes communs, ont concentré leurs efforts sur le maintien de la mobilisation et la constitution d'un front associatif fort face aux pressions de plus en plus prégnantes vis-à-vis des personnes d'origine étrangère sans emploi. Avec les partenaires qui partageaient la position de Lire et Écrire et du CRVI, la décision a été prise de ne pas délivrer les attestations de présence requises par le CPAS, en signe de protestation et pour défendre des principes tels que les suivants :

- Une formation suivie sous la contrainte n'a pas de sens et n'est pas efficace ;
- De nombreuses personnes sont en demande de formation mais sont inscrites sur file d'attente par manque de places – l'état des lieux mené dans le cadre du Plan local d'intégration a en effet objectivé ce constat, estimant que seules six demandes d'inscription sur 10 obtenaient une réponse positive. Face à cette situation, la logique de sanction n'a pas de sens.
- Le droit à l'aide sociale ne peut être conditionné au suivi d'une formation, qui relève de la liberté de chacun.
- En référence à la charte associative, si le pouvoir public et l'associatif ont besoin l'un de l'autre pour travailler efficacement, le politique n'a pas à s'immiscer dans le travail des associations, ni à exiger d'elles d'être agents de contrôle du respect de règlements publics.

La position de Lire et Écrire Verviers et de ses partenaires a notamment pu être réitérée lors d'une réunion finalement fixée avec le CPAS, et également dans un document signé par une bonne partie des partenaires et adressé à la ville. Trois réunions ont par ailleurs eu lieu en novembre et décembre 2013 avec les conseillers communaux, à propos des moyens et actions à mettre en place pour soutenir l'action d'alphabétisation, notamment en termes d'articulation de moyens. Le directeur de Lire et Écrire Verviers a aussi présenté les arguments défendus par l'association lors d'une émission télévisée portant sur la question de l'importance de l'apprentissage du français dans une perspective d'intégration. Une seconde émission-débat a mis en présence autour du même thème le Président du CPAS, d'autres représentants politiques, un représentant du CRVI et un représentant de la FGTB<sup>50</sup>.

<sup>49</sup> Ce fut notamment le cas de la Ministre de l'action sociale, Eliane Tillieux.

<sup>50</sup>

Enfin, dans la continuité de la réflexion menée dans le cadre du Plan local d'intégration, Lire et Écrire Verviers et ses partenaires du CRVI ont précisé différents axes de travail<sup>51</sup>, notamment relatifs à la formation en français, pour améliorer l'offre de services en vue de l'intégration des personnes d'origine étrangère présentes dans l'arrondissement de Verviers, et ils ont commencé à mettre en œuvre les pistes d'actions identifiées.

### **C. Analyse et perspectives**

Derrière la politique du CPAS de Verviers vis-à-vis des personnes étrangères, Lire et Écrire Verviers identifie la même logique que celle qui fonde le concept d'État social actif (équilibre de droits et devoirs) ... et dès lors aussi les risques d'une telle logique. On retrouve en effet le principe de responsabilisation des personnes, qui tend vers leur culpabilisation, au point d'exiger d'elles qu'elles fournissent des efforts spécifiques (en l'occurrence en termes de suivi de formation), afin de *mériter* leurs allocations, tout cela dans un contexte où le droit au travail est bafoué, car l'emploi fait largement défaut. En cas d'efforts jugés insuffisants, des sanctions sont à la clé. La pression exercée sur les bénéficiaires touche également les acteurs associatifs qui, s'ils n'acceptent pas de contribuer activement à cette logique de contrôle, sont eux-mêmes menacés d'être sanctionnés.

Dans son action pour faire face à cette situation, Lire et Écrire Verviers a dû composer avec plusieurs difficultés, mais elle a également pu se baser sur des atouts importants (tels qu'un partenariat fort, une mobilisation importante et la collecte de données objectives), pour prendre position dans le débat.

#### ***Difficultés***

##### Un contexte politique – local et supra-local – où le débat sur l'immigration est très controversé

Comme cela a déjà été abordé dans les éléments de contexte de ce focus, une partie grandissante de la population verviétoise exprime une crainte, voire une opposition vis-à-vis du grand nombre de personnes immigrées établies à Verviers. Les tensions concernant les questions d'immigration et de multiculturalité se font ressentir jusque dans des événements grands publics tels que la célébration des 50 ans de l'immigration turque et marocaine, dont les préparatifs coordonnés par l'asbl SIMA<sup>52</sup> ont eu lieu en 2013. Dans ce cadre, la proposition de certaines associations d'organiser une pétition pour que l'histoire de l'immigration soit un sujet des manuels scolaires a été évincée, et la ville a exigé de nommer l'événement autrement que « Bienvenue en Belgique » de peur que soit véhiculée l'idée impopulaire d'une immigration ouverte sans conditions.

Similairement, il a été décidé que la fête annuelle de la ville, jusqu'ici connue sous le nom de « Verviers en couleurs », serait intitulée, dans son édition 2014 « Verviers en fête », vraisemblablement dans l'optique de ne plus mettre l'accent sur le caractère multiculturel de la ville, auparavant souligné avec fierté. D'autres décisions allant dans le même sens ont été prises par la ville : enlèvement d'une partie des bâches disséminées dans la ville, montrant des visages de citoyens avec le titre « fiers de nos couleurs », interdiction du port du voile dans les écoles primaires communales...

Si ces faits peuvent paraître anecdotiques aux yeux de certains, ils traduisent néanmoins un contexte où la priorité aux droits à la formation et au respect de la dignité des personnes étrangères sont de moins en moins faciles à défendre.

Plusieurs acteurs observent par ailleurs à Verviers une montée en puissance d'un discours simpliste, concernant les questions d'immigration – par exemple l'idée qu'il est anormal que certaines personnes présentes depuis de nombreuses années en Belgique parlent à peine ou pas le français, et que cette situation est forcément due à un manque d'efforts de leur part. Face à cela, des propos plus nuancés, tels que ceux véhiculés par Lire et Écrire, et qui visent à considérer l'ensemble des paramètres de la situation des personnes et à donner priorité au respect du droit à la dignité, sont difficiles à imposer.

L'espace pour un véritable débat de fond sur les questions d'organisation de la mixité culturelle et sociale n'est pas suffisamment ouvert, y compris à cause de l'absence d'un discours politique fort s'inscrivant en opposition par rapport au discours majoritaire, porté principalement par la droite.

<sup>51</sup> Coordination de l'offre de formation ; état des lieux des besoins ; coordination des projets FSE.

<sup>52</sup> SIMA - Service d'Intégration et d'Insertion, Mission Action.

Enfin, divers événements ont parallèlement contribué, en 2013, à alimenter la controverse. Ainsi, au niveau de la ville de Verviers, le collège communal a pris l'initiative d'appliquer une circulaire visant l'expulsion des sans-papiers, et a communiqué cette décision via communiqué de presse, renforçant la stigmatisation déjà prégnante des demandeurs d'asile, réfugiés et migrants en général.

Au niveau fédéral, le nouveau code de la nationalité s'est inscrit dans le sens d'une restriction plus grande des moyens d'accès à la nationalité belge. Au niveau régional, les débats autour du projet de nouveau décret sur l'intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère, et en particulier sur la question du parcours d'accueil des primoarrivants, ont en grande partie tourné autour de la question de l'obligation que beaucoup souhaitaient applicable pour l'ensemble du parcours d'accueil, toujours selon la logique de contrôle évoquée plus haut.

#### Un traitement médiatique qui met l'accent sur les personnes au détriment de la problématique de fond

Si la médiatisation de la position du président du CPAS et des réactions des différents acteurs a permis de visibiliser une problématique d'importance, elle a toutefois mis l'accent sur ce qui a été présenté comme un conflit de personnes, au détriment d'une attention approfondie sur le débat de fond. La Régionale de Lire et Écrire Verviers déplore que le président du CPAS ait renforcé cette situation en répondant à son courrier par voie de presse, avivant la polémique publiquement, avant d'avoir entamé une discussion de fond avec Lire et Écrire.

#### Absence de consensus de la part des associations sur la position à adopter

Si de nombreux partenaires, notamment le CRVI, ont adopté la même position que celle de Lire et Écrire, en réaction à la nouvelle politique du CPAS, l'ensemble des acteurs associatifs et notamment les opérateurs de formation en alphabétisation, ne se sont toutefois pas mis sur la même longueur d'ondes à cet égard. Globalement, on pourrait classer les associations en trois catégories, selon la position qu'elles ont adoptée :

- Les acteurs associatifs opposés à la politique du CPAS, la dénonçant et refusant de s'y plier – Lire et Écrire en fait bien sûr partie ;
- Les acteurs associatifs (opérateurs de formation) qui ne voient pas de raison de s'opposer à l'exigence d'attestations de présence du CPAS – certains y adhèrent explicitement jugeant nécessaire de rendre obligatoire la formation ; d'autres sont simplement déjà habitués à délivrer des attestations de présence, et ne questionnent pas la logique qui sous-tend l'exigence de pouvoir la présenter pour bénéficier d'allocations ;
- Les acteurs associatifs opposés à la politique du CPAS, mais qui ne le clament pas formellement, refusant de se poser en opposition avec la ville de peur de perdre les financements qu'ils en reçoivent, via le CPAS, les PCS..., et dont leur action dépend largement. Cette position a été renforcée par les menaces de sanctions adressées aux associations qui ne respecteraient pas les règles.

Si Lire et Écrire peut mener des actions en partenariat avec les acteurs de chacune de ces trois catégories, sur les plans pédagogiques ou de sensibilisation, ou dans des champs bien spécifiques, cette situation démontre que le secteur associatif est toutefois morcelé, sur le plan des valeurs mais aussi en termes de moyens financiers permettant ou non l'adoption d'une position de résistance.

### ***Opportunités et atouts***

#### Visibiliser et permettre le débat

Si plusieurs obstacles se sont présentés dans la gestion de cette situation complexe induite par la nouvelle politique du CPAS, la sortie très médiatisée du nouveau Président du CPAS à ce sujet a toutefois constitué une opportunité à certains égards. Des associations dont Lire et Écrire Verviers et le CRVI ont en effet pu rebondir sur cet événement pour mieux visibiliser et susciter un débat public sur une problématique importante pour la ville, celle de l'intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère, dans le respect de leurs droits et de leur dignité. Avec comme question sous-jacente, l'organisation et la promotion de la mixité sociale et culturelle, perçue comme richesse plutôt que fardeau.

#### Compter sur des partenariats solides et les renforcer sur base de valeurs communes

On l'a vu, il n'y a pas unanimité au sein du secteur associatif sur la question des attestations de présence exigées des personnes en formation en contrepartie des allocations sociales. Toutefois, Lire et Écrire Verviers a tout de même retrouvé à ses côtés, dans sa mobilisation contre cette politique, un nombre non

négligeable d'acteurs et associations avec lesquels la Régionale a noué des partenariats forts et basés sur une adhésion commune à des valeurs soutenues par le mouvement Lire et Écrire.

Ainsi, plusieurs opérateurs d'alpha et de FLE se sont associés à Lire et Écrire dans ce combat, renforçant la légitimité de sa position. Le CRVI, qui entretient des liens forts avec Lire et Écrire Verviers depuis sa mise en place, a également pleinement soutenu sa position, et a constitué un partenaire d'influence dans les débats.

L'implication de Lire et Écrire Verviers dans le plan de cohésion sociale de la ville de Verviers, le soutien de sa chef de projet et la pleine reconnaissance de la légitimité de Lire et Écrire dans ce cadre ont aussi été précieux dans les discussions menées avec les représentants de la Ville.

Enfin, la reconnaissance généralisée de la crédibilité de Lire et Écrire, sur le plan pédagogique, y compris au sein du personnel du CPAS, a aussi constitué une force pour légitimer la position de la Régionale.

#### Une forte mobilisation des partenaires en réaction aux « sorties politiques » controversées

Suite à la présentation de sa nouvelle politique dans la presse, par le Président du CPAS, la manifestation organisée par Lire et Écrire a mobilisé de très nombreux partenaires, y compris des acteurs associatifs qui ne font pas de la formation. Une telle mobilisation a également été observée lors de la décision du collège communal en faveur de l'expulsion des sans-papiers, avec la signature d'une carte blanche par 22 associations.

Le nombre important de voix qui se sont élevées, à ces moments-clés, a été important pour légitimer et renforcer les positions s'opposant à celle du CPAS.

#### Des faits objectifs pour soutenir les arguments

Lire et Écrire et ses partenaires ont pu s'appuyer, grâce au travail réalisé dans le cadre du Plan local d'intégration, sur des données objectives fiables pour défendre leurs arguments, notamment quant au manque d'offre de formation. De tels chiffres étaient nécessaires pour réfuter certaines idées fausses rapidement relayées dans l'espace public.

Et de manière plus générale, les ressources allouées pour mener un tel travail d'objectivation sont cruciales pour permettre une meilleure connaissance de la réalité, en termes de demande et d'offre de formation, et ainsi mieux répondre aux besoins.

#### ***Perspectives***

La mobilisation des acteurs associatifs autour de la controverse, si elle a été importante à des moments clés, a toutefois surtout été ponctuelle et s'est rapidement essoufflée, réduisant la force du pouvoir d'opposition à la politique du CPAS, et à la tendance générale à souscrire aux principes de l'état social actif et ses dérives.

Lire et Écrire Verviers et le CRVI entendent toutefois maintenir leur action pour redonner priorité au droit à la formation et au respect de la dignité humaine. Le président du CRVI a dans ce sens publié une carte blanche dénonçant la montée de l'extrême droite et du racisme, remarquable lors des dernières élections.

Par ailleurs, l'étude sur l'intégration et la cohésion sociale dans la ville de Verviers, réalisée par l'ULg, identifie, dans ses conclusions, les processus d'exclusion qui conduisent au racisme et qui, dans l'ensemble, relèvent du discours : la catégorisation (avec des catégories ethnicisées et globalisantes), l'essentialisation (attribution de traits ou comportements censés être partagés par toutes les personnes du groupe), les connotations négatives (lien à la pauvreté) et l'usage d'une terminologie empruntée au registre de l'envahissement.

Toutefois, l'étude souligne également que l'analyse des relations entre les groupes de populations à Verviers laisse entrevoir une réalité qui ne recoupe pas toujours les discours récoltés :

- existence d'un « multiculturalisme soft » qui tend à valoriser la diversité culturelle de la commune ;
- interactions du quotidien qui permettent de constater une cohabitation de fait des populations (au travail, dans le voisinage ou à l'école où peuvent se nouer des relations positives) ;
- existence de couples mixtes et de liens d'amitiés qui tendent également à nuancer les discours de fermeture à la multiculturalité.

La ville de Verviers ne va sans doute pas pouvoir faire l'économie d'une réflexion sur l'organisation de son habitat et la possibilité de développer une mixité sociale. Des expériences menées dans certaines villes françaises, pourraient sans doute contribuer à alimenter cette réflexion.

L'étude met également en évidence que les discours d'exclusion sont véhiculés tant au niveau de la population majoritaire (les Belges) que parmi des groupes d'origine étrangère qui tentent de se différencier des immigrés les plus récents. Ceci explique sans doute pourquoi il est difficile à ce stade d'intégrer les personnes en formation à la revendication politique.

Enfin, la question de l'obligation de formation est identifiée comme un sujet à aborder et débattre, étant donné les arguments en faveur et contre ce principe. Il est clair que la position de principe de Lire et Écrire consiste à défendre la liberté individuelle et donc à contester l'idée de rendre le suivi d'une formation obligatoire. Cette position de principe trouve par ailleurs sa légitimité dans des exemples concrets où des personnes contraintes de suivre une formation l'ont suivie, mais sans y participer activement, parce que leur inscription n'était pas basée sur une réelle motivation personnelle. Toutefois, il faut prendre en compte les témoignages de certains apprenants qui estiment que pour eux, l'obligation de formation a été une opportunité d'entrer dans une démarche dans laquelle ils n'auraient pas pensé ou pas osé se lancer d'initiative.

Plus fondamentalement, c'est l'intention qui se cache derrière ces mesures qui est au cœur du problème. Entre une obligation de formation établie dans l'intérêt des personnes et de la collectivité et une mesure de contrôle qui s'inscrit dans le registre de la menace et de l'évincement des personnes, dans un contexte où les CPAS ont des problèmes pour boucler leur budget, il y a une distance évidente.

Une clé pour départager les différents arguments pourrait se trouver dans la question de la sanction. Obligation rime-t-elle d'office avec sanction ? Il convient de prendre en compte le problème énorme que pose l'application de sanctions souvent démesurées par rapport aux situations auxquelles elles s'appliquent, et en regard des conditions de vie des personnes qui en pâtissent, et des impacts qu'elles ont sur ces personnes. Cette obligation ne va clairement pas dans le sens de l'intérêt des personnes.



## **PARTIE II : CONSTATS ET ENJEUX TRAVERSANT LES ACTIONS D'ALPHABÉTISATION – SUR LA BASE DE L'ANALYSE DES FOCUS RÉGIONAUX 2013**

Le panel d'actions présentées dans la partie précédente a permis de mettre en évidence plusieurs éléments d'analyse, dont certains sont étroitement liés aux contextes spécifiques dans lesquels les Régionales déploient leur action.

Une lecture transversale des focus permet de dégager une série d'enjeux identifiés par l'ensemble des entités wallonnes de Lire et Écrire par rapport aux actions d'alphabétisation menées en 2013.

### **Une tension croissante entre la logique de survie des publics et la logique institutionnelle des politiques**

A l'origine de ces enjeux, on relève notamment un constat commun, qui se fait déjà sentir depuis quelques années, et qui va en se confirmant : celui d'une distance et d'une tension de plus en plus grandes entre, d'une part, la réalité vécue par une majorité de personnes parmi le public de l'alphabétisation, et d'autre part, les politiques qui cadrent l'action d'alphabétisation ou ont une influence sur celle-ci. D'un côté, les personnes – qu'elles travaillent, qu'elles soient dans une démarche d'insertion socioprofessionnelle ou qu'elles ne le soient pas – sont de plus en plus dans une logique de survie ; de l'autre, les politiques s'inscrivent avant tout dans une logique institutionnelle qui s'avère, à certains égards, de plus en plus en décalage par rapport à la réalité des personnes.

#### **Publics alpha – une logique de survie**

Les personnes illettrées, et parmi elles, les personnes en demande de formation en alphabétisation, connaissent des parcours de vie divers et tous singuliers. Toutefois, à l'instar de la tendance qu'on observe dans notre société de manière générale, les personnes en (grande) précarité sont de plus en plus nombreuses parmi les publics de l'alphabétisation.

Selon l'Annuaire « Pauvreté en Belgique – annuaire 2013 », commandité par le SPP Intégration sociale<sup>53</sup>, on estime que :

- 15,3 % de la population belge vivent en-dessous du seuil de pauvreté<sup>54</sup> ;
- le risque de pauvreté chez les jeunes entre 0 et 15 ans s'élève à 18,5 % ;
- 20,2 % des personnes âgées (65+) vivent sous le seuil de pauvreté ;
- le risque de pauvreté s'élève à 25,4 % pour les personnes sans formation ;
- 37,8 % des personnes sans emploi vivent sous le seuil de pauvreté ;
- 4,2 % des personnes actives courent également le risque de tomber sous le seuil de pauvreté (plus particulièrement les jeunes et les familles monoparentales).

Au vu de ces statistiques, et étant donné l'importance de l'écrit dans notre société, que ce soit dans les différents domaines de la vie sociale (santé, culture, mobilité, etc.) mais aussi dans le contexte du travail ou plus encore de la recherche du travail, il n'est pas étonnant de constater que les personnes qui entrent en formation dans les Régionales de Lire et Écrire, et n'ont dès lors pas le niveau de compétences correspondant au CEB, sont de plus en plus souvent en situation de (très grande) précarité. La maîtrise de l'écrit, même si elle ne fait pas partie du catalogue des besoins d'existence de base, est une condition devenue incontournable pour se débrouiller au quotidien, s'insérer, trouver un logement, un travail, construire des relations, maîtriser son budget, se déplacer, se soigner, accompagner la scolarité de ses enfants, exercer ses droits et participer au développement de la société. Les difficultés rencontrées par les personnes précarisées ne sont bien sûr pas toujours dues à une situation d'illettrisme, mais cette difficulté touche une grande partie des personnes qui sont dans cette situation. Ce n'est pas sans conséquences : la non maîtrise de la lecture et l'écriture est très souvent pénalisante, source de stigmatisation et discrimination, et peut démobiliser les personnes dans leur recherche de solutions. Par ailleurs, même si toutes les personnes en grande précarité ne sont pas en situation d'illettrisme, une grande partie d'entre

<sup>53</sup> [http://www.belgium.be/fr/actualites/2013/news\\_pauvrete\\_belgique.jsp?referer=tcm:116-210720-64-a5](http://www.belgium.be/fr/actualites/2013/news_pauvrete_belgique.jsp?referer=tcm:116-210720-64-a5)

<sup>54</sup> Le seuil de pauvreté européen correspond à 60 % du revenu médian, soit, en Belgique, 1 000 euros par mois pour une personne isolée et 2 101 euros par mois pour un ménage composé de deux adultes et deux enfants.

elles sont en rupture avec l'écrit, c'est-à-dire qu'elles ont des compétences de base qu'elles n'utilisent pas dans leur vie quotidienne.

La précarité des personnes se traduit non seulement en termes économiques mais aussi en termes sociaux. Ces personnes sont souvent isolées. Beaucoup sont en rupture de lien social. Nombreuses ne disposent pas de moyens de transport propres, et pour les personnes établies dans des zones rurales ou peu desservies par les transports en commun, les possibilités de mobilité sont faibles ou inexistantes. Pour ces personnes, l'accès aux soins de santé ou l'accès à un logement sont loin d'être des évidences. Certaines ont un emploi, souvent précaire, qu'elles craignent de perdre au cas où leur employeur découvrirait leurs difficultés avec l'écrit. Un nombre significatif de personnes sont éloignées de tout dispositif d'insertion ou de participation à la société, y compris la formation, en raison d'un manque d'information, ou de par la prégnance de préoccupations vitales qui ne laissent pas de place pour envisager un processus de réinsertion, ce dernier n'apparaissant pas comme prioritaire : lorsqu'on est confronté à la difficulté de se nourrir ou de se loger, la formation n'est pas une priorité.

De plus, pour différentes raisons, les personnes en difficulté de lecture et d'écriture ont souvent un parcours qui ne facilite pas l'entrée en formation ni la stabilité dans le suivi de la formation (ce qu'Etienne Bourgeois<sup>55</sup> appelle l'engagement en formation), une fois qu'elles sont inscrites. Les personnes belges ont souvent derrière elles un parcours d'échecs, notamment dans le milieu scolaire, qui ne facilite pas l'engagement dans un nouveau processus d'apprentissage. Les personnes étrangères en demande d'asile sont, quant à elles, souvent dans des situations instables, sans point d'attache fixe, et soumises à diverses exigences administratives pour leur régularisation, ce qui constitue des obstacles pour leur participation (régulière) à une formation.

Nous pourrions multiplier les exemples. Quels qu'ils soient, ils démontrent des conditions de vie difficiles, incertaines, insécurisantes. Des conditions qui ne favorisent par un investissement serein et stable dans un projet de formation.

Pour ces personnes, la formation peut constituer un soutien, un tremplin, un repère, **à condition** qu'elle leur soit accessible, qu'elle leur donne confiance et qu'elle leur offre une certaine flexibilité, dans la perspective de s'adapter au mieux aux conditions de vie et projets des uns et des autres.

### **Politiques d'alpha – la logique institutionnelle**

Rappelons-le, en Wallonie, comme à Bruxelles, l'alphabétisation est au carrefour d'un faisceau de politiques dont les enjeux sont aussi divers que l'insertion socioprofessionnelle, le maintien à l'emploi, l'intégration sociale, la cohésion sociale et la lutte contre les formes d'exclusion liées à l'illettrisme.

Aujourd'hui, on relève trois tendances liées à ces politiques, qui impliquent qu'elles se trouvent de plus en plus en porte-à-faux par rapport à la réalité, telle que décrite ci-avant, d'une majorité des personnes qui forment les publics de l'alphabétisation. Ces tendances sont :

- le cloisonnement entre les différentes politiques et son corolaire : la catégorisation des personnes ;
- la formalisation, qui pousse, sur le terrain, à une standardisation des pratiques ;
- et la logique d'activation ou d'intégration qui rend les politiques contraignantes.

#### *Cloisonnement*

Le caractère transversal de l'alphabétisation et l'interdépendance des difficultés vécues par de nombreuses personnes en situation d'illettrisme justifient qu'intervienne en la matière une pluralité de politiques. Cette pluralité pourrait même encore être élargie à certains domaines de compétences qui ne sont aujourd'hui pas reliés aux actions d'alphabétisation, alors qu'ils sont également concernés par les questions qui animent le secteur, comme cela a été démontré dans le point précédent – par exemple, la mobilité, le logement, la santé.

Il y a aujourd'hui consensus, au sein du Mouvement Lire et Écrire, sur le fait que cette pluralité de politiques permet, d'une part, de maintenir les différents champs de compétences et niveaux de pouvoirs concernés attentifs à la question de l'alphabétisation, en dégagant notamment des moyens nécessaires au développement des actions, et, d'autre part, de ne pas enfermer l'alpha dans un seul domaine de compétence, ce qui conduirait à une conception réductrice de celle-ci de par son isolement des différentes politiques mentionnées ci-avant.

---

<sup>55</sup> Etienne Bourgeois est licencié en sciences de l'éducation de l'Université de Louvain et docteur en éducation de l'Université de Chicago, dans le domaine de la formation des adultes

Si une approche multidimensionnelle doit donc continuer d'être privilégiée, il est toutefois important d'adopter en même temps une vision globale qui vise la cohérence et la complémentarité des différentes politiques concernées. Une telle vision permettrait de faciliter l'indispensable coordination de ces politiques dans la mise en œuvre des actions liées à l'alphabétisation, notamment en vue d'accompagner au mieux les personnes, dans une approche globale qui tienne compte de leurs conditions de vie particulières. Une telle coordination n'est aujourd'hui pas totalement possible, parce que les diverses politiques concernées fonctionnent de manière relativement cloisonnée, en concertation limitée. La présente Convention fait exception à ce constat, et la logique de collaboration inter-cabinets qui la sous-tend est donc, selon Lire et Écrire, à encourager et étendre au-delà de ce cadre spécifique.

Autre difficulté du modèle, le fait que chaque politique cible un groupe particulier de personnes : les demandeurs d'emploi, les personnes étrangères – primoarrivantes, etc. Les personnes souhaitant s'inscrire en formation sont donc catégorisées suivant leur statut administratif. La focalisation des politiques sur des groupes cibles conduit à des risques de stigmatisation et d'exclusion, car certaines catégories ne sont pas ou peu couvertes par les différentes lignes de financement. Certaines personnes ne se retrouvent par ailleurs dans aucune des catégories identifiées car elles ne se caractérisent pas par un statut administratif mais par des situations de vie.

#### *Formalisation*

L'exigence croissante de justification des dépenses, renforcée par les restrictions budgétaires qui impactent les différentes politiques, conduisent à une logique de contrôle de plus en plus poussé de la manière dont sont alloués les financements. Cette logique se traduit en pratique de diverses façons :

- les formalités administratives concernant les publics, notamment en termes de recueil de données concernant les personnes inscrites ou souhaitant s'inscrire en formation, se sont multipliées, au risque de donner aux procédures d'accueil des allures bureaucratiques, malgré la volonté de Lire et Écrire d'humaniser au maximum ces moments de rencontre avec les publics et de les adapter aux réalités particulières vécues par les personnes qui se présentent ;
- des procédures d'évaluation et justification des actions de plus en plus contraignantes sont mises en place, impliquant pour les opérateurs de formation une nécessaire concentration des moyens sur ces démarches, au détriment de la mission pédagogique et de suivi psychosocial.

#### *Activation*

Enfin, l'intensification des politiques d'activation, en matière d'emploi mais aussi dans le cadre des politiques de formation, d'action sociale et d'intégration des personnes étrangères, contribue avec d'autres facteurs à accroître la précarité.

Dans le cadre de la tendance à individualiser la responsabilité des personnes sans emploi, on a ainsi pu observer des dérives avec une augmentation des sanctions des « mauvais chômeurs », se traduisant par leur exclusion du système d'assurance-chômage. Ces personnes sont alors pour partie reléguées vers les CPAS, pour bénéficier du revenu d'intégration sociale, et une partie se retrouve également en dehors de tout dispositif d'aide. Parallèlement, les personnes bénéficiaires du RIS accordé par les CPAS sont également tenues de s'inscrire comme demandeurs d'emploi auprès du Service public régional de l'emploi, inscription qui va de pair avec les différentes contraintes liées à l'exigence de prouver une recherche d'emploi active, sous peine de sanctions. En matière d'intégration, certains politiques préconisent pour les personnes étrangères allocataires du CPAS le conditionnement du RIS à l'apprentissage de la langue et donc à l'activation via le suivi d'une formation ; ceux qui feraient preuve d'un suivi de la formation jugé insatisfaisant risqueraient donc également de se voir retirer le RIS.

Avec le concept de NEETS (« *young people not in employment, education or training* ») et l'accent mis sur les politiques d'emploi, l'Union européenne reflète également cette tendance à l'activation à tout prix. La recommandation Youth Guarantee – Garantie pour la jeunesse – demande à tous les états membres d'offrir dans les quatre mois à tous les jeunes NEETS, une formation ou un emploi de qualité.<sup>56</sup>

<sup>56</sup> La « Garantie pour la jeunesse » est une nouvelle initiative qui vise à lutter contre le chômage des jeunes en proposant à tous les jeunes de moins de 25 ans, qu'ils soient inscrits au chômage ou non, une offre de qualité, dans les 4 mois suivant la fin de leur scolarité ou la perte de leur emploi. Cette offre doit consister en un emploi, un apprentissage, un stage ou une formation continue et être adaptée aux besoins et à la situation de chacun. Les pays de l'UE ont adopté le principe de la garantie pour la jeunesse en avril 2013 (Recommandation du Conseil : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=CELEX:32013H0426%2801%29>).

Si l'objectif sous-jacent est de placer tout le monde sur le même pied en termes économiques, les conséquences concrètes sont loin d'un modèle de société inclusive et égalitaire : les politiques d'activation sont fondamentalement excluantes, dans le sens où elles amènent à donner la priorité, dans les dispositifs d'insertion, aux personnes qui possèdent déjà des atouts par rapport à l'atteinte de leurs objectifs, tandis qu'elles ne rencontrent pas les personnes qui sont déjà les plus en difficulté, notamment les personnes en situation d'illettrisme, qui sont pénalisées au premier chef par la prolifération des contraintes administratives complexes qui recourent systématiquement à l'écrit. Ces politiques ne tiennent globalement pas compte du manque de ressources et de moyens dont dispose la majorité des personnes qu'elles ciblent pour remplir les devoirs qui leur sont assignés, en vertu de l'objectif ultime « emploi ». Tout cela dans un contexte où la demande est largement supérieure à l'offre sur le marché de l'emploi, et où les files d'attente auprès des opérateurs de formation sont généralisées dans certaines régions.

### **La position de Lire et Écrire : un parti pris pour les personnes les plus en difficulté**

Dans cette réalité, la position de Lire et Écrire s'inscrit elle aussi en tension avec les politiques qui cadrent son action, parce qu'elle entend promouvoir et développer une alphabétisation accessible à toutes les personnes, tout en donnant la priorité aux personnes qui en ont le plus besoin parce qu'elles sont les plus éloignées de l'emploi et de la formation, les plus en difficulté, et les moins à même de rentrer dans les logiques d'activation que l'on vise à appliquer à tous.

Faut-il rappeler que l'illettrisme, pour de nombreuses personnes, est la cause d'une exclusion antérieure, réalisée au niveau de l'école, dans sa logique de reproduction des inégalités sociales ? En somme, à deux reprises, une fois dans l'enfance et une fois à l'âge adulte, ces personnes sont exclues par des mécanismes qui visent – en principe – à les inclure.

Lire et Écrire considère qu'on ne peut exclure davantage les personnes qui subissent déjà des exclusions à divers égards. Par ailleurs, compte tenu du principe selon lequel un public chasse l'autre, l'action doit être développée en priorité pour ces personnes qui sont déjà fragilisées et très éloignées de l'emploi et de la formation. Dans ce sens, Lire et Écrire a, en 2000, pris formellement la décision d'accueillir seulement les personnes qui ne disposent pas du Certificat d'Études de Base (CEB), ou des compétences équivalentes, dans l'optique de donner la priorité aux personnes les plus en difficulté avec l'écrit.

Lire et Écrire vise une égalité de toutes les personnes sans discrimination, qui passe par une prise en compte des difficultés spécifiques et des besoins des personnes. Concrètement, cela se traduit par la mise en place d'actions et dispositifs de formation souples, qui s'adaptent aux besoins et projets des personnes, en promouvant l'émancipation et la créativité, plutôt qu'en déterminant un parcours-type à suivre par tous. Cela implique par ailleurs un travail de sensibilisation de proximité, pour (ré-)accrocher les personnes les plus marginalisées en leur redonnant goût et intérêt pour l'écrit, ainsi qu'un investissement important dans l'accompagnement des personnes en formation, afin de les soutenir et de les orienter au mieux par rapport aux difficultés diverses auxquelles nombre d'entre elles doivent faire face.

---

La partie qui suit développe plus particulièrement la manière dont se traduit, par rapport aux différents axes d'action de la Convention RW alpha, la tension entre les réalités vécues par les personnes et les politiques qui financent l'action d'alpha et en définissent les contours, tout en relevant les stratégies mises en œuvre par Lire et Écrire pour faire face aux difficultés posées par cette tension et atteindre son objectif d'une alphabétisation de qualité accessible à tous. Une série de recommandations sont par ailleurs formulées en regard de chaque axe d'action.

### **Sensibilisation et développement partenarial**

L'interdépendance entre les multiples difficultés rencontrées par les publics de l'alphabétisation implique de mettre en place une approche globale en vue de répondre au mieux aux besoins des personnes. C'est pourquoi Lire et Écrire cherche à développer son action en collaboration avec l'ensemble des acteurs susceptibles d'être en contact avec les personnes en situation d'illettrisme, ou concernés par les questions liées à l'alphabétisation. Ces acteurs relèvent de différents secteurs – insertion socioprofessionnelle, culture, santé, action sociale, éducation, monde politique, administrations publiques aux niveaux local, provincial et régional, et monde du travail. Le développement partenarial est important à la fois au niveau local (celui

des communes)<sup>57</sup>, pour mutualiser les moyens afin de mettre en place une offre de formation et mener des actions cohérentes vis-à-vis des publics communs ; et au niveau territorial (correspondant aux bassins de vie EFE)<sup>58</sup>, pour ancrer les collaborations à un niveau plus large et développer une offre de formation cohérente sur l'ensemble du territoire, en fonction des ressources et situations des différents opérateurs et sur la base des besoins identifiés par l'ensemble des organismes en contact avec le public.

### Difficultés rencontrées

Plusieurs focus présentés en première partie de ce rapport (ceux du Centre Mons Borinage, de Charleroi Sud Hainaut, du Luxembourg, de Liège-Huy-Waremme, de Namur et de Verviers) confirment un constat déjà fait auparavant : le nécessaire travail de réseautage, de développement partenarial, via la sensibilisation, la participation et l'animation de réunions partenariales, prend beaucoup de temps et nécessite donc de disposer de suffisamment de moyens pour être mené à bien, sur le long terme. Les moyens alloués à Lire et Écrire dans le cadre de l'objectif 1 de la convention RW alpha sont dédiés à cette mission. Toutefois, ils apparaissent encore insuffisants au vu des difficultés rencontrées.

Ainsi, dans certains contextes, les relations entre les acteurs sont historiquement tendues, en raison d'objectifs et missions différentes, de conflits sous-jacents souvent de nature politique, ou encore à cause d'une concurrence induite par le mode de financement. Le développement d'une dynamique collaborative nécessite alors de prendre le temps de se connaître mutuellement, d'identifier des objectifs communs, de mettre en place des relations de confiance, de s'accorder sur l'intérêt de mutualiser les ressources et les forces respectives pour mener des actions plus efficaces et qui permettent une approche globale des publics qui sont communs, et de rassembler progressivement les partenaires sur base d'actions concrètes menées collectivement, ainsi que le montre le travail réalisé dans les Régionales du Centre Mons Borinage et du Luxembourg.

Dans d'autres contextes, les relations partenariales peuvent apparaître plus évidentes en raison d'un climat plus serein, mais l'implication des différents acteurs dans un véritable travail collaboratif n'est pas toujours possible en raison du manque de ressources – personnel, temps, argent – dont disposent les acteurs en présence. C'est notamment le cas de petites associations qui ne bénéficient de moyens que pour leur mission principale, en lien avec le public – par exemple la formation – et non pour des actions de deuxième ligne telles que la sensibilisation ou le développement partenarial. L'implication dans les réunions partenariales, dans la construction de plans d'actions communs est alors instable, ainsi qu'on l'a vu dans le focus de Lire et Écrire Centre Mons Borinage, et la participation repose largement sur la bonne volonté et la militance des travailleurs.

Au-delà du manque de moyens pour ce type de mission, le cloisonnement entre les différents cadres législatifs dans lesquels les organismes déploient leurs actions peut constituer un obstacle aux collaborations, ainsi que cela a été illustré dans le focus de la Régionale Charleroi Sud Hainaut. Par exemple, le décret pour les centres culturels ou celui pour les bibliothèques peuvent s'avérer contraignants lorsque de telles structures tentent de mettre en place des collaborations avec des organismes d'insertion socioprofessionnelle, parce que très peu de liens sont faits entre les décrets, et la marge de manœuvre pour développer des partenariats diminue constamment, en raison de règles de plus en plus strictes pour l'allocation des moyens.

Enfin, il faut rappeler qu'il n'existe toujours, au niveau territorial, que peu de lieux dans lesquels les actions d'alpha et d'accueil et accompagnement des personnes en situation d'illettrisme apparaissent de manière visible, concertée et coordonnée<sup>59</sup>. On observe à la fois une dispersion de la coordination entre différentes plateformes et, simultanément, des recouvrements entre les plateformes qui travaillent parfois sur les mêmes sujets. En 2014, les deux gouvernements (wallon et Fédération Wallonie-Bruxelles) ainsi que la Cocof ont approuvé un projet d'accord de coopération relatif à la mise en œuvre des bassins de vie EFE enseignement qualifiant – formation – emploi. Cet accord de coopération inclut dans ses instances un représentant du secteur de l'alphabétisation ayant voix consultative. L'inscription de l'alphabétisation dans les bassins de vie EFE est très certainement une avancée pour le développement territorial. Reste à voir, dans la mise en œuvre concrète de ce dispositif, la place qui sera effectivement donnée à l'alpha et les moyens qui seront dégagés pour la coordination des actions avec d'autres opérateurs et acteurs,

<sup>57</sup> Comme l'illustre notamment le focus de Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut.

<sup>58</sup> Comme l'illustre notamment le focus de Lire et Écrire Centre Mons Borinage.

<sup>59</sup> Les plateformes territoriales, actées en 2008 par la Conférence interministérielle pour l'alphabétisation, qui devaient se développer en prenant appui sur les CSEF, n'ont pas vu le jour.

notamment dans le cadre des pôles de synergies prévus pour permettre l'émergence de projets communs visant l'amélioration des dispositifs locaux. Reste à voir également, comment ces instances tiendront compte des initiatives et projets existants. Les expériences relatées dans les focus des Régionales du Luxembourg et du Centre Mons Borinage sont certainement utiles pour avancer dans la mise en place des synergies liées à l'alphabétisation tout en tenant compte de l'existant.

Cette formalisation de la coordination dans les instances bassins de vie EFE peut entrer en tension avec le long tissage partenarial, nécessaire pour mettre en place une offre de formation. En témoigne l'expérience menée par la Régionale de Liège Huy Waremme, dans la commune de Seraing, qui se fonde sur une collaboration avec le chef de projet du plan de cohésion sociale de la commune. Rappelons que le décret sur les bassins de vie EFE ne prévoit pas de représentants des Plans de cohésion sociale dans ses instances. Les responsables des synergies relatives à l'alphabétisation devront être attentifs à n'oublier aucun acteur susceptible d'apporter un appui à la mise en œuvre d'une offre de formation.

Autre structure qui n'est pas représentée dans les bassins de vie EFE : les Centres régionaux d'intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère. L'expérience de la Régionale de Verviers qui a reconstruit un partenariat associatif à partir d'une collaboration forte avec le CRI Verviétois (le CRVI) montre qu'il s'agit également d'un partenaire à prendre en considération.

### Recommandations

- Le nécessaire travail de développement partenarial et sensibilisation devrait pouvoir être davantage valorisé dans les différents dispositifs qui régissent l'action d'alphabétisation, et des moyens plus importants devraient être alloués à ce type de mission. Les politiques, dispositifs de financement et modes d'évaluation devraient par ailleurs être suffisamment flexibles pour tenir compte de la temporalité de long terme qui caractérise ces actions.
- L'ensemble des acteurs socioculturels, y compris les plus petits opérateurs, devraient bénéficier de moyens suffisants pour s'investir dans la concertation et les collaborations avec les autres acteurs locaux, pour une meilleure coordination des objectifs et des actions et une approche globale de la réalité des publics.
- Dans le cadre de la mise en œuvre des bassins de vie EFE, des pôles de synergie alpha devraient être créés dans chacune des structures sous-régionales, permettant :
  - de réunir tous les acteurs concernés par l'alphabétisation sur le territoire, y compris ceux qui s'inscrivent dans une autre perspective que l'insertion socioprofessionnelle ;
  - et de coordonner le déploiement d'une offre de formation de qualité et de proximité à partir d'un état des lieux de l'offre sur le territoire.
- Le dialogue entre politiques et acteurs associatifs devraient être favorisé davantage dans des espaces comme les Plans de cohésion sociale, à échelle locale, ou les bassins de vie EFE, à échelle sous-régionale, tout en garantissant le principe de liberté associative.

## Accueil, orientation et émergence de la demande

La demande de formation est souvent un pas difficile à franchir pour les personnes en situation d'illettrisme, d'autant plus lorsqu'elles sont fragilisées par des difficultés d'ordre socioéconomique et stigmatisées par leurs conditions de vie actuelles ou par leur passé scolaire. Il est donc essentiel, pour Lire et Écrire, de renforcer les dimensions d'ouverture, de bienveillance et d'humanité dans les processus d'accueil et d'orientation des personnes. Une telle approche est indispensable pour construire avec les futurs apprenants une relation de confiance, qui facilite leur engagement en formation dans la durée et leur apporte un soutien global par rapport à leur situation.

Lire et Écrire vise par ailleurs à harmoniser certaines pratiques des processus d'accueil, afin de pouvoir mener une analyse de la demande de formation, qui permette d'offrir un accueil d'égale qualité à toutes les personnes, en développant une meilleure connaissance des publics et donc une orientation des personnes vers des dispositifs adaptés à leur situation et demandes particulières. Le travail d'analyse de la demande permet également d'identifier des manques, des insuffisances dans l'offre de formation disponible, et de relayer ces informations auprès des pouvoirs publics.

### Difficultés rencontrées

La tendance grandissante à la formalisation dans les politiques qui cadrent l'action d'alphabétisation conduit à ce que des critères de plus en plus stricts soient définis pour les bénéficiaires potentiels, impliquant le recueil obligatoire de nombreuses informations administratives concernant les personnes inscrites. De plus, la volonté d'objectiver le nombre de demandes ayant donné lieu ou non à une entrée en formation, afin de mesurer l'ampleur des besoins, accentue cette pression administrative en amenant des collectes de données supplémentaires sur toutes les personnes ayant formulé une demande de formation et sur celles qui ont été réorientées ou placées en liste d'attente. Sur le terrain, cela signifie que les processus d'accueil des personnes comportent nécessairement d'entrée de jeu une série de formalités standardisées qui peuvent être vécues par ces personnes comme un contrôle éventuellement suspicieux à leur égard, et qui risque de prendre le pas sur les dimensions d'ouverture et de bienveillance que Lire et Écrire souhaite privilégier dans ce temps d'accueil, dimensions si importantes pour soutenir les personnes dans leur démarche pour s'inscrire en formation.

Ces risques sont exacerbés par le fait que les associations subissent une pression croissante pour exercer, dans le cadre de ces processus d'accueil et dans le suivi et l'accompagnement des personnes, un rôle de contrôle des personnes, à la fois quant à leur "disponibilité" et/ou leur "assiduité".

Les conséquences de cette formalisation sont développées dans le focus de la Régionale du Brabant wallon.

Par ailleurs, suivant les différentes politiques, et au sein de celles-ci, les personnes sont réparties selon des catégorisations basées sur le statut administratif, qui ne collent pas complètement à la réalité et posent le risque d'une série de dérives telles que :

- le « fichage » des personnes sous des labels réducteurs, souvent en relation avec des stéréotypes et préjugés ;
- la mise en place de moyens d'action « clés en main », de politiques ad hoc qui manquent de flexibilité ou ne collent pas avec la complexité des besoins et de la demande de formation ;
- et l'exclusion et la discrimination notamment par rapport à l'accès à la formation, pour des personnes qui n'entrent pas dans les catégories fixées, ou pour les catégories de personnes pour lesquelles les moyens sont insuffisants.

Sur le terrain, Lire et Écrire vise constamment, dans le cadre de ses différents axes d'action, à déconstruire et questionner les différentes catégorisations. Elle est toutefois contrainte de s'y référer, notamment dans le cadre de l'accueil des personnes, lorsqu'il s'agit de vérifier si celles-ci répondent aux critères des différentes lignes de financement, mais aussi, comme déjà dit plus, dans la perspective de mettre en évidence le fait que certains groupes de personnes se retrouvent en dehors du faisceau de politiques.

Enfin, une autre difficulté dans le cadre du travail d'accueil mené par Lire et Écrire est liée à une méconnaissance des spécificités de l'alphabétisation, chez certains organismes qui orientent les personnes vers Lire et Écrire, mais aussi à une absence d'alternatives formatives, notamment dans les domaines du FLE ou de la remise à niveau, ce qui implique que des personnes sont orientées vers Lire et Écrire alors qu'elles ne font pas partie du public de l'alpha ou que l'alpha ne correspond pas à leur projet. Ces personnes sont renvoyées d'un opérateur à l'autre avant d'éventuellement trouver une offre qui leur correspond, et ces allers-retours ont souvent un impact sur l'image qu'elles ont d'elles-mêmes et sur leurs motivations. Par ailleurs, cela contraint Lire et Écrire à réaliser tout un travail de réorientation que nous ne pouvons valoriser que très partiellement dans le cadre du financement des actions, par rapport aux ressources que ce travail important requiert.

### **Recommandations**

- ➔ Des efforts de simplification administrative devraient être réalisés, permettant d'alléger la charge de travail consacrée au reporting et à la justification, et d'augmenter l'implication dans l'action pédagogique.
- ➔ Le travail d'accueil et d'orientation / réorientation et le travail de recueil systématique d'informations sur ces questions devraient pouvoir être valorisés davantage dans le cadre des financements. La mesure de l'ampleur de ce travail réalisé « en coulisses » est en effet souvent sous-estimée, alors qu'il est indispensable pour assurer une offre de formation de qualité qui réponde aux besoins des personnes.
- ➔ Les efforts visant à une meilleure application du droit à l'alphabétisation pour tous dans le cadre des politiques wallonnes devraient être poursuivis. Une alternative au système actuel serait de ne plus lier les subventions au statut des personnes, base d'une catégorisation rigide des publics, en

développant un mode de financement très différent, non basé sur le statut administratif des personnes – mode de financement qui existe déjà dans le cadre des Plans de cohésion sociale.

- Les états des lieux de l'offre de formation, réalisés dans la plupart des sous-régions sous la coordination des CSEF, devraient être actualisés, avec des informations complètes concernant les différents types d'offres et critères d'entrée en formation, et diffusés auprès de l'ensemble des opérateurs et organismes qui orientent les personnes vers les offres de formation, afin d'assurer une orientation correcte des personnes en lien avec leur profil de compétences, mais aussi avec leur vécu, leurs conditions de vie, et leurs projets.
- L'offre de formation en français langue étrangère devrait être étendue, étant donné, dans certaines régions, les besoins importants qui sont exprimés et qui ne trouvent pas de réponse. Cela contribuerait à éviter l'orientation de personnes « trop scolarisées » vers Lire et Écrire, qui génère des incompréhensions et déceptions lorsque les personnes ne sont pas acceptées en formation.
- Les conditions nécessaires et des moyens devraient être alloués pour permettre le développement de filières et passerelles, et de formations concomitantes – ou alphabétisation intégrée (permettant à des personnes de suivre simultanément une formation qualifiante et une formation d'alphabétisation), en vue de favoriser une plus grande cohérence entre les différents types d'offre de formation et faciliter le parcours des personnes, selon leurs projets.

## Formation

Lire et Écrire s'est notamment donné pour but de développer une alphabétisation de qualité pour tout adulte qui le souhaite, sans distinction d'âge, de race, de sexe, de religion, de culture et d'origine sociale. Œuvrant dans une perspective de changement social pour plus d'égalité, elle adresse son action en priorité aux personnes les plus fragiles et victimes d'exclusion. En ce sens, dans le cadre de la Convention RW alpha, elle bénéficie de moyens spécifiques pour les personnes dites en (ré)affiliation sociale, qui ne se situent pas dans une démarche d'insertion socioprofessionnelle, ainsi que pour les travailleurs en situation d'illettrisme, pour lesquels l'offre de formation reste très limitée compte tenu des estimations élevées concernant la proportion de personnes illettrés parmi les travailleurs.

Toutefois, aujourd'hui, la précarité et l'exclusion sont loin de se limiter à l'une ou l'autre frange précise du public de l'alphabétisation, dont les caractéristiques seraient bien identifiées. De telles difficultés touchent de nombreuses personnes, qu'elles soient dans un parcours d'insertion socioprofessionnelle ou non, qu'elles aient un emploi ou non. C'est pourquoi Lire et Écrire milite pour que les moyens dédiés à l'action d'alphabétisation puissent être alloués à tous les publics, de manière équilibrée.

## Difficultés rencontrées

Malgré l'augmentation croissante de l'offre d'alphabétisation au fil des dernières années, le manque d'offre de formation reste aujourd'hui très important, particulièrement dans les grandes villes. En zone rurale, la situation est également préoccupante et nécessite de mobiliser des moyens et des modes d'actions spécifiques pour atteindre les personnes analphabètes : décentralisation des lieux de formation, mobilisation des acteurs locaux en contact direct avec le public...

La limitation des moyens et les critères stricts régissant leur allocation implique que les personnes les plus éloignées de l'emploi sont les premières pénalisées par le manque de places de formation. La grande majorité des financements visent en effet les demandeurs d'emploi, au détriment des personnes qui ne se situent pas dans une démarche d'insertion socioprofessionnelle.

L'objectif 3 de la convention RW alpha permet d'offrir une formation aux personnes qui ne sont pas éligibles au décret CISP, qu'elles soient ou non en recherche d'emploi, qu'elles soient belges ou étrangères. La catégorie « public en (ré)affiliation sociale » est une catégorie construite par défaut – « tout qui » n'est pas travailleur ou dans une démarche d'ISP – et elle ne correspond guère aux réalités de terrain, certaines personnes demandeuses d'emploi, ou même ayant le statut de chômeur complet indemnisé pouvant être dans un processus de (ré)affiliation sociale. Il en va de même pour la catégorie des travailleurs à laquelle correspond le financement de l'objectif 4, travailleurs qui peuvent être également en situation de précarité.

Lire et Écrire, comme la grande majorité des associations, s'inscrit dans des subventionnements multiples afin de répondre à la diversité des demandes et des projets des personnes, y compris les personnes en



dehors d'un parcours d'ISP. L'articulation des différents financements est également une manière de maintenir une offre de formation stable sur le long terme. Les focus des Régionales de Liège-Huy-Waremme et de Namur illustrent bien cette situation. La réalité du poly-subventionnement, bien connue des pouvoirs publics, n'est pas suffisamment prise en compte par ceux-ci : chacun construit ses propres règles de contrôle, fixe ses exigences et évalue selon ses modalités propres. Cela se traduit encore trop souvent sur le terrain par une prolifération de nouvelles contraintes administratives liées à l'organisation de la formation, au mieux non coordonnées, au pire contradictoires, à destination des opérateurs, alors que la politique officiellement prônée vise à la simplification administrative.

Par ailleurs, les moyens alloués à l'alphabétisation ne sont pas suffisants pour couvrir le temps nécessaire à l'ensemble des missions liées à l'alphabétisation, notamment la mission de suivi psychosocial, qui s'avère cruciale, comme les focus des Régionales Brabant Wallon et Hainaut Occidental l'ont particulièrement mis en lumière, dans un contexte où les publics sont de plus en plus fragilisés en termes socioéconomiques, et où les difficultés qu'ils rencontrent sont de plus en plus complexes. Lire et Écrire ne peut et ne veut se délier de son rôle de réseau de solidarité vis-à-vis des personnes en formation, qui implique de leur apporter un soutien global, nécessaire pour soutenir leur engagement dans le processus de formation et, de manière plus large, leur émancipation dans notre société. Étant donné le manque de moyens, c'est donc souvent dans le cadre d'une démarche bénévole qu'elle peut effectivement remplir ce rôle.

Enfin, de manière plus spécifique aux travailleurs en situation d'illettrisme, visés par l'objectif 4 de la Convention, on constate que les apprenants travailleurs sont toujours largement minoritaires parmi le public de Lire et Écrire, alors qu'on estime à plus de 50 % les personnes en situation d'illettrisme qui sont dans l'emploi, et à environ 6% les personnes illettrées parmi les travailleurs. L'accès des travailleurs à la formation reste donc aujourd'hui un défi important, confronté à des obstacles liés à la perception de l'illettrisme par les acteurs du travail, mais également au manque d'information concernant les possibilités de formation, et à la complexité de mécanismes tels que le CEP, censés faciliter l'entrée en formation des travailleurs. Mais comme en témoigne le focus de la Régionale de Namur, les moyens (non seulement financiers mais aussi les modes d'intervention) pour sensibiliser les différents acteurs du monde du travail – syndicats, fonds sectoriels, entreprises, et les travailleurs eux-mêmes – et ainsi réunir les conditions qui permettront de développer une offre de formation, restent largement insuffisants.

### Recommandations

- Le gouvernement wallon devrait adopter un plan pour l'action d'alphabétisation et pour la prise en compte des personnes en situation d'analphabétisme/illettrisme en Wallonie, sous la forme d'un texte législatif indiquant clairement que l'alphabétisation et la prise en compte des personnes en situation d'analphabétisme sont reconnues comme une priorité du gouvernement wallon, compte tenu de leur enjeu démocratique (participation citoyenne), culturel (émancipation des personnes et des groupes sociaux), social et économique (insertion professionnelle ou maintien de l'emploi). Lire et Écrire détaille la proposition de contenu d'un tel plan dans son cahier de revendications diffusé à la veille des élections du 25 mai 2014<sup>60</sup>.
- Une augmentation globale des financements structurels devrait être décidée, pour développer une offre de formation permettant d'accueillir toute personne qui le souhaite indépendamment de son statut ou de son projet, dans une formation qui respecte les modes et rythmes d'apprentissage de chacun.
- Des moyens et infrastructures devraient être consacrés au développement d'une offre d'alphabétisation de proximité. Cela devrait notamment passer par une formalisation de la place de l'alphabétisation dans les politiques communales, par son inscription formelle dans un dispositif tel que celui des plans de cohésion sociale. Dans ce cadre, des moyens suffisants devraient être alloués aux communes pour qu'elles puissent efficacement soutenir les actions d'alphabétisation sur le long terme.
- Les divers dispositifs de financement et champs politiques dans lesquels s'inscrivent les actions d'alphabétisation devraient être mieux coordonnés et concertés, afin de faciliter la mise en œuvre d'actions cohérentes sur le terrain, dans des temporalités raisonnables, dans une perspective de simplification administrative.

<sup>60</sup> Lire et Écrire, *Cahier de revendications pour la prise en compte des personnes illettrées et le droit à l'alphabétisation en vue des élections du 25 mai 2014*, avril 2014.

- Des moyens adéquats et une flexibilité des politiques, dispositifs de financement et modes d'évaluation sont nécessaires pour permettre à Lire et Écrire de remplir son rôle de réseau de solidarité et accompagner au mieux les personnes les plus éloignées de l'emploi et de la formation dans une perspective de réinsertion, et non de contrôle/sanction menant à davantage d'exclusions.
- Des moyens structurels sont nécessaires pour soutenir la sensibilisation des acteurs du monde du travail et la mise en place d'une offre de formation répondant aux besoins de l'ensemble des travailleurs qui pourraient en bénéficier.
- Une politique de développement des formations d'alphabétisation dispensées dans le cadre du contrat de travail, sans perte de salaire, ni surcroît de travail devrait être impulsée, en concertation avec les organisations syndicales et les fonds sectoriels. Ces formations doivent être intégrées/reconnues dans les fonds de formation en tant que formation professionnelle.
- Le gouvernement devrait inscrire, dans les réglementations sur les discriminations au travail, des mesures interdisant le licenciement des travailleurs au motif qu'ils ne savent pas lire ou écrire.
- Les conditions d'accès au dispositif Congé Education Payé devraient être assouplies, notamment pour les travailleurs à temps partiel, et le nombre d'heures couvertes par ce dispositif devrait être relevé, afin de mieux correspondre à la temporalité de la formation en alphabétisation.

## CONCLUSION

Ce rapport fait état des actions menées en 2013 par les Régionales et la coordination wallonnes de Lire et Écrire dans le cadre de la convention pluriannuelle 2011-2013 entre la Région wallonne et Lire et Écrire en Wallonie. Il met en lumière, de par la description des actions et l'analyse des enjeux qui les traversent, la complexité et la transversalité de l'alphabétisation, tout en illustrant la diversité des publics, des actions, des territoires, des partenariats ou encore des champs politiques concernés. Il met par ailleurs l'accent sur la fragilité croissante de la majorité des publics en alphabétisation, en termes socioéconomiques, et leur vulnérabilité face à des logiques d'activation qui s'imposent à eux via divers canaux – les dispositifs de recherche d'emploi et de chômage, mais également les dispositifs d'intégration et d'action sociale. Tension entre une logique de survie et une logique institutionnelle visant l'activation avant tout, que Lire et Écrire tente de dépasser au moyen d'une alphabétisation menée dans une optique d'éducation permanente, c'est-à-dire qui vise l'émancipation et la participation des personnes dans la perspective d'un changement social vers plus d'égalité.

Les diverses politiques qui cadrent l'action d'alphabétisation semblent aujourd'hui guidées par deux logiques principales, qu'elles présentent comme étant en opposition : une logique d'émancipation, d'une part, et une logique d'intégration au sens d'adaptation au marché du travail, d'autre part. La dimension adaptation au marché du travail, telle que mise en place aujourd'hui par le pouvoir politique, relève a priori davantage de l'individuel et d'une vision à court terme (objectif emploi), tandis que la dimension éducation permanente se situe plus au niveau collectif, dans une perspective de long terme.

Dans la pratique, sous l'influence de la manière dont elles sont mises en opposition au niveau politique, il devient difficile d'articuler les deux dimensions, on a tendance à les appliquer distinctement : tantôt on fait de l'éducation permanente, tantôt on fait de l'insertion socioprofessionnelle. Le cloisonnement est clairement induit par la législation : il n'est pas possible de combiner des financements ISP et des financements EP pour développer une même action. *C'est l'un OU l'autre.*

Or, les deux logiques ne sont pas contradictoires. Au contraire, comme l'indique l'un des fondements de la pensée des mouvements ouvriers qui sont à la base de Lire et Écrire, le droit au travail est fondateur de l'émancipation. Et ce droit au travail ne s'entend pas uniquement dans sa dimension individuelle, avec le renforcement de l'employabilité des personnes, mais aussi dans sa dimension collective, avec la modification des structures de travail pour permettre à tous d'accéder à l'emploi. Ainsi, il apparaît nécessaire d'articuler les dimensions d'éducation permanente et d'adaptation aussi bien dans le travail de sensibilisation et développement partenarial, que dans l'accueil et l'orientation des personnes et dans la formation. *Il s'agit de composer avec l'un ET l'autre, selon une logique dialectique.*

Lire et Écrire plaide pour le développement, au niveau wallon, d'un plan pour l'action d'alphabétisation et pour la prise en compte des personnes en situation d'illettrisme, qui intègre cette dimension dialectique entre éducation permanente et adaptation au marché du travail / insertion socioprofessionnelle.