



*Le positionnement
linguistique
pour l'accueil
et l'orientation
en alphabétisation*

partie **1**

*L'accueil
Le positionnement linguistique
L'orientation*

Partie 1

<i>Avant-propos</i>	1
<i>Introduction</i>	3
<i>L'accueil</i>	7
<i>Le positionnement linguistique</i>	19
<i>L'orientation</i>	23
<i>Quelques mots pour conclure</i>	30

Annexes

<i>Annexe 1 : Auto évaluation des compétences</i>	32
<i>Annexe 2 : Canevas d'entretien d'accueil pour l'orientation du public</i> ...	33
<i>Annexe 3 : Attestation à destination de l'Onem, d'Actiris, des Cpas</i> ...	35

Remerciements

Un tout grand merci collectif

- aux apprenants des groupes alpha de Lire & Écrire Bruxelles et Lire & Écrire Wallonie, pour leurs disponibilités et accueil lors de nos nombreuses demandes d'expérimentations des nouvelles épreuves ;
- aux apprenants d'un des groupes alpha de l'asbl « Piment », qui se sont également prêtés aux expérimentations en production écrite ;
- aux membres du groupe de travail Objectif 2 « Groupe de travail pour développer l'accueil et l'orientation des publics et favoriser l'émergence de la demande » de Lire & Écrire Wallonie, pour leurs disponibilités, leurs expérimentations, leurs réflexions, leur enthousiasme, leurs propositions de modifications,....
- aux « accueillants » de Lire & Écrire Bruxelles, pour leurs expérimentations et réflexions ;
- aux représentants d'organismes bruxellois d'alphabétisation en ISP qui ont participé à nos rencontres ; ceci nos a permis de récolter de nombreuses remarques, critiques, propositions en tant qu'usagers du test ;
- à nos collègues du service pédagogique de Lire & Écrire Bruxelles, pour leurs collaborations et réflexions.

Et, personnellement, merci

- à Catherine Stercq, coordinatrice en recherche et développement à Lire et Écrire Communauté française, pour sa collaboration à la construction de l'outil, ses conseils pédagogiques et généraux, ses lectures, relectures, son soutien ;
- à Wivine Drèze, chercheuse praticienne en didactique du Fle, également pour ses avis pédagogiques ;
- à Nicolas Hanoteau, de l'asbl Banlieues, pour sa patience, son enthousiasme et son professionnalisme dans les enregistrements de supports audio pour les épreuves ;
- à Camille Henrard, comédienne, qui nous a prêté sa belle voix et a été pour nous « journaliste d'un jour » pour l'enregistrement des chroniques ;
- à Maria Larotonda, assistante administrative et Monique Rosenberg, conseillère pédagogique à Lire & Écrire Bruxelles, qui ont patiemment procédé aux lectures des maquettes proposées par les graphistes ;
- à Maria Herraz, coordinatrice de la Mission Accueil, pour ses lectures ;
- enfin, à Jacqueline Michaux, notre coordinatrice générale « pédagogie et Éducation permanente », pour son écoute, son soutien et ses lectures.

L'alphabétisation, comme toute autre action, s'ancre dans un espace, un temps, une idéologie et un contexte socio-économique.

Notre espace de vie. Il est devenu vaste et mondialisé par les liens qui nous permettent d'être connectés au Monde.

Nous sommes informés presque en direct de ce qui se passe bien au-delà de nos frontières. Cet élargissement de notre espace est également favorisé par la démocratisation des voyages et par les courants migratoires.

L'une et les autres nous invitent à fréquenter d'autres personnes et à nous confronter à d'autres conceptions du monde.

Notre espace est aussi très local, en lien avec nos relations de voisinage, et très régional de par les politiques publiques qui influencent nos vies et impactent nos activités professionnelles.

Notre temps est celui des crises qui bousculent les individus et les communautés. C'est le temps de notre société de l'écrit, qui par son système scolaire inéquitable, exclut bien souvent une frange de la population : celle qui ne correspond pas aux exigences de cette société.

L'idéologie majeure qui traverse notre société favorise l'économie dominante, prônant l'intérêt de quelques uns au détriment du plus grand nombre qui fait pourtant fonctionner cette économie, poussant vers la précarité des travailleurs dont les conditions de travail se durcissent.

La plupart du temps, la gestion des capitaux fait plus de bénéfices que la production de biens et de services, les structures productives se délocalisant vers des lieux économiquement plus intéressants sans s'occuper des travailleurs, dès lors devenus chômeurs.

Ainsi, le climat socio-économique influence l'emploi. Que ce soit au niveau des régions, de l'État ou de l'Europe, un nombre croissant de personnes est soumis à des pressions en vue d'augmenter son employabilité et ainsi trouver ou garder un travail. Ceci dans une conjoncture de manque structurel d'emplois et d'une révolution technologique qui change en profondeur le profil des activités professionnelles. Ces dernières années, les industries et leurs emplois peu qualifiés se sont fermées en masse dans notre pays, laissant sur le carreau les travailleurs les moins qualifiés.

Le contexte idéologique et socio-économique oriente également les politiques d'immigration qui elles aussi s'assombrissent. Les exigences de la Belgique comme pays d'accueil de migrants se font plus sévères : balisant d'étapes l'accueil et le séjour des arrivants ; soumettant l'accès à la nationalité belge à l'obligation de fournir de nombreuses preuves d'intégration, dont celle de la maîtrise d'une des langues nationales.

Cette maîtrise est mesurée par des tests en grande partie informatisés. Elle est jugée à l'aune de références externes telles que le « Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues » conçu par le Conseil de l'Europe pour les Européens (scolarisés voire très scolarisés) qui souhaitent évaluer leur niveau de connaissance d'une langue étrangère.

C'est dans cet espace, ce temps et cette société que les structures d'alphabétisation accueillent et forment des personnes. Celles-ci sont bien souvent précarisées, stigmatisées ou exclues par nos modèles de société et on exige d'elles, parfois tacitement, des normes de revenus, de diplômes, de logement, de mode de vie... et de savoirs de base tels que lire, écrire et calculer.

Ces adultes, arrivés de loin ou nés ici, peu ou pas scolarisés, poussés par des structures d'intégration sociale ou d'insertion professionnelle ou mus par leurs propres désirs, nous contactent pour apprendre à mieux parler, lire et écrire le français.

Fidèle à sa Charte, Lire et Écrire favorise un processus d'alphabétisation collectif qui ouvre au monde, à la rencontre de différentes cultures et à leur confrontation constructive. Ces approches privilégient la solidarité et l'autonomie, le développement de la confiance en soi et de l'esprit critique, la capacité d'affronter des situations nouvelles et de réaliser des projets. Dans ce processus, l'apprentissage de la langue, de la lecture, de l'écriture, des mathématiques deviennent alors un outil d'expression sociale, de prise de parole, de pouvoir sur sa vie, son milieu et son environnement.

C'est dans ce cadre que nous éditons cet outil qui a pour objectif d'améliorer l'accueil, l'orientation et le positionnement en français des adultes qui ne maîtrisent pas l'écrit et souhaitent accéder à l'alphabétisation.

Nous avons voulu, dans ce document, établir des points de repères pour tous ceux qui accueillent ces personnes peu ou pas scolarisées, afin d'accompagner les premiers moments de leur cheminement d'alphabétisation.

Nous espérons ainsi transmettre notre expérience et notre conception de l'accueil et du positionnement en français des personnes que nous recevons au quotidien dans nos centres d'alphabétisation. Nous espérons aussi proposer ainsi aux différents acteurs du secteur de l'alphabétisation et à ses partenaires des pistes de réflexions en lien avec les spécificités du public.

Sylvie Pinchart

Introduction

Cet outil remplace le « **référentiel de compétences et le test de positionnement pour l'alphabétisation** » publié en 2008 par Lire et Écrire Bruxelles avec le soutien de Bruxelles-Formation et de la Cocof¹. À l'époque, il avait été construit en collaboration avec un groupe de travail réunissant les associations bruxelloises d'alphabétisation reconnues dans le cadre de l'insertion socioprofessionnelle et avec le soutien du groupe de coordination pédagogique de Lire et Écrire - Communauté française, réunissant les responsables pédagogiques de l'ensemble des entités régionales de Lire et Écrire.

Depuis 2012, la version papier du **référentiel de compétences et le test de positionnement pour l'alphabétisation** (2008) est épuisée. Les documents numériques de l'outil restant disponibles à la demande.

Lire et Écrire Bruxelles décide alors de rééditer ce test de positionnement et de le réviser.

En prologue à la révision et la conception de ce nouvel outil, nous avons recueilli des constats, réflexions et commentaires à propos de l'usage du test et du référentiel pour l'alphabétisation de 2008. Outre les remarques engrangées tout au long des années d'utilisation du test, nous avons récolté les avis de représentants d'organismes bruxellois d'alphabétisation en ISP (Insertion socioprofessionnelle) lors de réunions de coordination pédagogique. Nous avons aussi proposé à des associations bruxelloises d'Éducation Permanente ou de Cohésion Sociale ainsi qu'à une école d'enseignement de promotion sociale de nous donner leurs avis.

Nous avons enfin demandé la collaboration d'un groupe de travail de Lire et Écrire Wallonie intitulé « *groupe de travail pour développer l'accueil et l'orientation des publics et favoriser l'émergence de la demande* ». Ce groupe est composé d'agents de guidance et d'orientation et de coordinateurs pédagogiques. Les thèmes qui y sont développés sont l'entretien d'accueil, la passation du test de positionnement et la dynamique motivationnelle. Ce groupe a notamment établi une évaluation « critique et pertinente » du test de positionnement par des utilisateurs.

De l'ensemble de ces avis et rencontres, il est ressorti que les utilisateurs ont adapté l'outil selon leurs besoins, leurs possibilités, leur souci d'efficacité. Et ce tant pour la passation du test que pour la correction et le positionnement. Des épreuves ont été modifiées, d'autres créées, la forme du test se voit dès lors « désarticulée / réaménagée »...

Toutes ces précieuses remarques ont guidé nos réflexions sur les aménagements et les modifications à apporter à l'outil.

D'autre part, au moment où nous envisageons de rééditer cet outil, le contexte sociopolitique a évolué. De nouvelles politiques d'accueil des primo-arrivants et de naturalisation ont vu le jour. Enfin, une mission « Accueil » à part entière est organisée au sein de Lire et Écrire Bruxelles. D'autres

¹ Cocof : Commission Communautaire française de la région Bruxelles-Capitale. Cette entité fédérée du paysage institutionnel belge finance, agréée et réglemente une série de matières liées au quotidien de quelque 900.000 habitants francophones de la Région de Bruxelles-Capitale. Elle agit dans des domaines aussi divers que la formation professionnelle, le transport scolaire, l'enseignement, l'aide aux personnes handicapées, les affaires sociales, la santé, la cohésion sociale et la culture <http://www.cocof.be> 21 avril 2015 15h59

initiatives sont menées au sein du mouvement d'Éducation Permanente Lire et écrire. Elles ont ou ont eu pour objet la création d'outils complémentaires.

Ainsi, Lire et Écrire en Communauté française a été mandatée, dans le cadre de la politique d'accueil des primo-arrivants soutenu par le FEI (Fonds Européen d'Intégration) pour concevoir, éditer et diffuser un **Référentiel de compétences et Test de positionnement pour le français langue étrangère et seconde**. Cet outil est paru en 2012. C'est dans ce même cadre qu'aujourd'hui nous éditons cet outil au service de l'accueil et de l'orientation en alphabétisation. Il tient compte des besoins spécifiques des personnes concernées par l'alphabétisation.

Soucieux de prendre en compte l'ensemble de ces éléments, nous avons décidé de procéder à une révision complète du « référentiel et du test de positionnement en français pour l'alphabétisation » de 2008.

Pour réviser l'outil de positionnement, de nombreuses étapes ont été nécessaires :

- les lectures critiques et attentives d'ouvrages et d'articles de référence ; les révisions du référentiel de compétences ; les conceptions, les expérimentations et modifications de nouvelles épreuves ;
- la recherche et la conception de nouveaux supports ; l'écriture des différentes parties du présent outil.

Toutes ces étapes ont fait l'objet « d'aller-retour » entre la conception, l'expérimentation et la relecture par des partenaires. Les décisions définitives qui ont suivi ces échanges ont entraîné des réécritures ou de nouvelles recherches et expérimentations après modifications.

Les « regards externes » de nos relecteurs et expérimentateurs ont été précieux pour concevoir le test de positionnement et pour écrire le document final. Nous les en remercions encore ici.

À la suite des consultations sur les usages de l'outil de 2008 et au fil de notre travail, des besoins ont été identifiés, ils ont guidé notre tâche de conception de cet outil :

- Ce « nouveau » test de positionnement doit s'inscrire dans le processus de l'accueil et de l'orientation du public.
- Un outil de positionnement concret doit être édité, avec de nouveaux supports ou de nouvelles épreuves, ou encore sous une forme plus « efficace », en fonction des remarques émises par les utilisateurs de l'outil de 2008.
- Le référentiel de compétences nécessaire au positionnement doit se limiter aux compétences testées. **Il ne s'agit donc pas** d'un « référentiel pour l'alphabétisation ».
- Ce/ces outils doivent permettre de se situer par rapport à des cadres de référence existants tels que les Socles de Compétences de l'enseignement primaire² et/ou le Cadre Européen Commun de référence pour le Langues (CECRL), et ce même si nous les trouvons souvent inadaptés aux publics de l'alphabétisation.
- L'outil doit être au service des institutions d'alphabétisation et non un appareil au service de politiques publiques d'exclusion ou de désignation, d'étiquetage.
- Il doit correspondre aux valeurs sur lesquelles se fonde Lire et Écrire.

² Ministère de la Communauté française Administration générale de l'Enseignement et de la Recherche scientifique, Service général du pilotage du système scientifique, Socles de Compétences, Bruxelles, 2004

Ces réflexions ont abouti à la construction non plus d'un « référentiel de compétences et test de positionnement pour l'alphabétisation », mais bien d'un « **Test de positionnement au service de l'accueil et de l'orientation en alphabétisation** ».

Dans ce cadre, le test de positionnement en français n'est qu'un élément parmi d'autres permettant de trouver le lieu de formation le plus adéquat pour la personne qui contacte les organismes d'alphabétisation.

Nous avons décidé de nous centrer sur un outil de soutien pour l'accueil et l'orientation pour mettre l'accent sur l'importance de dédier **un espace et du temps à l'accueil**, premier contact entre les personnes et les organismes d'alphabétisation. Ce moment est souvent déterminant pour la suite du parcours en alphabétisation des personnes.

Pour être au service du premier temps d'accueil en alphabétisation, nous proposons un document en trois parties.

La première partie est consacrée à l'accueil et à l'orientation.

Elle traite :

- du **premier accueil du public, des personnes accueillies, des « bonnes » conditions de ce premier accueil, de son enjeu, des aspects pratiques de ce moment.**
- du **positionnement, comme une information utile à recueillir parmi d'autres pour informer et orienter au mieux les personnes.**
- de **l'orientation du public alpha et des informations qui permettent de la pratiquer au mieux.**

La deuxième partie est consacrée à une réflexion sur la notion de test de positionnement linguistique, puis aux choix qui ont été les nôtres concernant un positionnement linguistique.

La troisième partie est constituée des aspects concrets de l'outil de positionnement linguistique :

les compétences testées, le mode d'emploi, le descriptif des épreuves, les supports visuels et audio pour la passation des épreuves, les feuilles de notations, cotation et positionnement et une grille de positionnement.

L'accueil en alphabétisation

Si on cherche la définition du verbe accueillir dans un dictionnaire, on trouve les définitions suivantes¹ :

*Être présent pour recevoir quelqu'un à son arrivée quelque part.
Recevoir quelqu'un, lui donner l'hospitalité pour un temps plus ou moins long.*

Et dans les synonymes proposés, on croquera des mots tels que accepter, admettre, écouter, saluer...

Accueillir en alphabétisation : c'est écouter avec attention et bienveillance, c'est rassurer, c'est analyser une demande souvent non exprimée ou avec difficulté, c'est comprendre les attentes, les besoins, la situation de la personne, c'est informer, c'est orienter vers un lieu de formation, un lieu d'aide sociale, un lieu de soutien personnel ou familial, un lieu d'accompagnement professionnel...²

C'est dans cet esprit qu'il faut envisager le premier accueil en alphabétisation.

Mais dans quel contexte se situe aujourd'hui l'accueil du public de l'alphabétisation ?

Actuellement, le secteur de l'alphabétisation est essentiellement composé d'associations issues d'initiatives privées, asbl ou associations de fait (pour 82%) et d'organismes ou services d'initiatives publiques pour 18% (CPAS, maisons ou régies de quartiers, foyers culturels, bibliothèques, centres pour réfugiés...).

On en dénombre 211 pour l'année 2010-2011.

Pour cette même année de référence, 78 établissements d'enseignement de Promotion Sociale (18 à Bruxelles et 60 en Wallonie) ouvrent également des unités de formation pour des publics d'alphabétisation ou de FLE 'débutant' (Français langue étrangère).

Plusieurs politiques publiques soutiennent l'alphabétisation dont : l'Éducation Permanente (Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB)), l'Enseignement de Promotion Sociale (FWB) l'Insertion socioprofessionnelle (Région Wallonne et Cocof à Bruxelles), la Cohésion sociale (FWB), l'Action Sociale (Région Wallonne).³

¹ <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/accueillir/571> 18 avril 2015 15h10.

² *Rapport annuel 2013 du CrédaF* (Centre régional pour le développement de l'alphabétisation et l'apprentissage du français pour adultes). Lire et Écrire Bruxelles, 146 pages.

³ Comité de pilotage permanent sur l'alphabétisation des adultes. *États des lieux de l'alphabétisation Fédération Wallonie-Bruxelles. Sixième exercice / Données 2010-2011*. pp. 13-14 et pp. 51-52.

Aujourd'hui, il ne faut pas un « label » pour ouvrir des cours d'alphabétisation. La décision d'organiser des formations d'alphabétisation et la manière de les organiser appartiennent à celui qui les met en place. Chaque structure est libre et fait ses propres choix : choix des publics que la structure privilégie, choix des critères d'admission selon les pouvoirs publics qui subventionnent l'organisme, choix des qualités de son personnel encadrant, choix des modalités d'action, etc.

Cette grande liberté d'action crée un secteur dynamique et proche des besoins, mais diversifié et fluctuant et dès lors difficile à cerner. Ce contexte demande aux personnels de l'accueil et de l'orientation du public d'avoir une bonne connaissance de l'offre proposée par ce secteur.

Chaque structure qui accueille du public et qui a ciblé celui auquel elle proposera des formations d'alphabétisation, se doit aussi de réorienter les personnes qui ne correspondent pas à ses critères. Cette réorientation se fera vers des organismes plus adaptés, en fonction des besoins, des projets, de la disponibilité et des connaissances des personnes reçues. La connaissance du secteur et de ses offres est donc nécessaire pour tout organisme d'alphabétisation

Qui s'agit-il d'accueillir ?

Le public analphabète, « alphabétisme » et alphabétisation

L'Unesco définit en 1958 « qu'une personne est analphabète si elle ne peut à la fois écrire et lire en comprenant un énoncé simple et bref se rapportant à sa vie quotidienne. »⁴

Ensuite, la notion d'analphabète et d'analphabétisme n'a cessé d'évoluer selon les époques ou les lieux, les découvertes scientifiques, pédagogiques, le développement socio-économique... Comme le souligne l'UNESCO dans un très intéressant document intitulé « Alphabétisation et analphabétisme : quelques définitions », « Des spécialistes de disciplines aussi diverses que la psychologie, l'économie, la linguistique, l'anthropologie, la philosophie et l'histoire ont participé à un débat permanent et parfois hautement polémique sur le sens du terme « alphabétisation » et sur sa relation avec les notions plus larges d'éducation et de savoir. »⁵

Cette notion est passée d'une conception de difficulté individuelle, liée à une scolarisation absente ou faible, à une dimension d'« entrave » à une participation à la vie socio-économique d'une région ou d'un état.

L'alphabétisation devait, par-delà l'apprentissage de la lecture, de l'écriture et du calcul, contribuer à la « libération de l'homme » et à son épanouissement :

*Ainsi conçue, l'alphabétisation crée les conditions d'une prise de conscience critique des contradictions et des fins de la société dans laquelle l'homme vit. Elle permet aussi de stimuler l'initiative de l'homme et sa participation à la conception de projets susceptibles d'agir sur le monde, de le transformer et de définir les fins d'un authentique développement humain. Elle doit donner accès à la maîtrise des techniques et des rapports humains. L'alphabétisation n'est pas une fin en soi. Elle est un droit fondamental de tout être humain.*⁶

À peu près à la même époque l'UNESCO, en 1978, a adopté une définition de l'alphabétisme fonctionnel, toujours en usage aujourd'hui, qui se lit comme suit :

*Une personne est alphabète du point de vue fonctionnel si elle peut se livrer à toutes les activités qui requièrent l'alphabétisme aux fins d'un fonctionnement efficace de son groupe ou de sa communauté et aussi pour lui permettre de continuer d'utiliser la lecture, l'écriture et le calcul pour son propre développement et celui de la communauté.*⁷

⁴ Site de Lire et Écrire <http://www.lire-et-ecrire.be>

⁵ Rapport mondial de suivi pour l'éducation de tous, 2006, chapitre 6, p. 156.

⁶ « Déclaration de Persépolis en 1975 » in Rapport mondial de suivi pour l'éducation de tous, 2006, chapitre 6 p. 162.

⁷ « Conférence générale de l'UNESCO 1978 » in Rapport mondial de suivi pour l'éducation de tous, 2006, chapitre 6, p. 162.

Rappelons que les personnes qui maîtrisent une langue écrite quelle qu'elle soit, ne sont pas concernées par l'alphabétisation mais peut-être par des cours de français langue étrangère.

Pour le « Comité de pilotage permanent sur l'alphabétisation des adultes »⁸, la définition des publics de l'alphabétisation se conçoit comme des « adultes francophones ou non qui ne sont pas détenteurs du CEB ou n'ont pas de compétences équivalentes au CEB. Les publics concernés sont hétérogènes : le profil des personnes en difficulté face à la langue et à l'écrit est très diversifié, leurs motivations à entrer en formation sont multiples et liées à leurs besoins. »⁹

Le « Comité de pilotage permanent sur l'alphabétisation des adultes » circonscrit 4 types de formation selon le public visé et sa maîtrise du français oral (francophone ou non francophone).¹⁰

Public visé	Francophone (ou parlant le français)	Non francophone
N'a pas le CEB (certificat d'étude de base) (ou ne maîtrise pas les compétences correspondantes)	Alpha écrit	Alpha FLE (oral/écrit)
A le CEB et les compétences correspondantes, mais pas de diplôme au-delà	Formation de base	FLE de base (enseignement du français pour communiquer, à l'oral et à l'écrit, dans la vie quotidienne)

Dans les Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD) définis par l'Unesco pour la période 2010-2015, l'objectif 4 « alphabétisme des adultes » est présenté comme suit : Améliorer de 50 % les niveaux d'alphabétisation des adultes, et notamment des femmes, d'ici à 2015, et assurer à tous les adultes un accès équitable aux programmes d'éducation de base et d'éducation permanente.¹¹ Dans le *Rapport mondial de suivi pour l'éducation de tous* de 2015, il est mentionné que cet objectif n'est pas atteint. « Le taux d'analphabétisme a légèrement reculé de 18 % en 2000 à 14 % en 2015 ».¹² En Belgique, Lire et Écrire estime, sur base de diverses études¹³, que quelque 10 % de la population éprouve des difficultés de lecture et d'écriture.

Lire et Écrire, qui mène ses propres actions d'alphabétisation, définit son public et son champ d'intervention comme suit :

Nos actions d'alphabétisation s'adressent à toutes les personnes adultes analphabètes et illettrées. Des hommes et des femmes, jeunes et âgés, belges et étrangers... qui ne savent pas ou mal lire et écrire.

Ces personnes ne sont jamais allées à l'école, n'y sont allées que quelques années ou y sont allées plus longtemps mais sans y acquérir les savoirs de base correspondant au niveau de fin de scolarité primaire ; et ce dans aucune langue : ni en français, ni dans leur langue maternelle, ni dans leur langue de scolarité.

⁸ L'existence d'un Comité de pilotage permanent sur l'alphabétisation des adultes en vue de concerter et de coordonner les politiques est un atout en Belgique francophone. Il a créé un espace de dialogue permanent entre différents mondes engagés dans le même combat, la lutte contre l'illettrisme et l'analphabétisme : monde politique, monde administratif et organismes de formation opérant sur le terrain. Introduction de l'État des lieux de l'alphabétisation Sixième exercice Données 2010-2011 p. 2.

⁹ Comité de pilotage permanent sur l'alphabétisation des adultes. États des lieux de l'alphabétisation Fédération Wallonie-Bruxelles. Sixième exercice / Données 2010-2011, p. 12.

¹⁰ *Ibid*, p. 41.

¹¹ Rapport mondial de suivi pour l'éducation de tous 2015 résumé p. xiii.

¹² *Ibid*.

¹³ Voir « Des chiffres pour l'alpha... que nous apprennent les statistiques ? » in *Le journal de l'alpha* n°128, Lire et Écrire Communauté française, Bruxelles, septembre-octobre 2012.

*Alphabétiser, c'est donner des outils – parmi d'autres – pour comprendre le monde, pour s'y situer, pour développer ses capacités d'analyse et de réflexion critique, pour y agir socialement, économiquement, culturellement et politiquement.*¹⁴

C'est dans cette zone d'action que Lire et Écrire dans ses différentes implantations wallonnes ou bruxelloises, accueille du public et l'oriente.

À Bruxelles, Lire et Écrire a reçu de la Cocof¹⁵ une mission de service public d'accueil et d'orientation du public de l'alpha. Les pouvoirs publics envoient donc régulièrement du public vers cet accueil, ainsi que les associations qui ne peuvent inscrire certaines personnes selon leurs critères propres. Lire et Écrire joue alors le rôle de « plaque tournante » et tente d'orienter au mieux ce public. Cette mission d'accueil et d'orientation de Lire et Écrire Bruxelles reste cependant difficile car, même si le secteur est en évolution¹⁶, l'offre de formation d'alphabétisation reste insuffisante pour répondre à toutes les demandes.

Dans ce qui va suivre, nous traiterons du secteur de l'alphabétisation dans son ensemble et non pas de Lire et Écrire en particulier.

Et le public qui vient dans les organismes du secteur de l'alphabétisation ?

Ceux qui s'adressent aux structures d'alphabétisation veulent apprendre... à mieux parler le français, à le lire et l'écrire, à calculer parfois... pour suivre leurs enfants à l'école, pour retrouver un travail, pour lire le journal, pour comprendre leur courrier, pour parler avec leur voisin ou un commerçant, pour suivre une formation professionnelle, pour mieux s'informer, pour répondre à l'injonction d'un pouvoir public, pour voyager, pour aller chez un médecin de manière autonome, pour parler avec leur assistante sociale, etc.

En s'adressant aux organismes d'alphabétisation, tous, quelle que soit leur situation, font un premier pas vers cet apprentissage.

Ils arrivent à l'accueil parce qu'un ami, une cousine... leur a donné une adresse, parce qu'ils ont été envoyés par le CPAS ou par un service social, parce que l'Onem les incite à suivre une formation... et voici le premier contact avec les organismes d'alphabétisation.

Le public qui entre dans les lieux d'alphabétisation n'est pas homogène. Il est le reflet de la diversité sociale, il est multiple et « recouvre toutes les catégories de populations.

*Il n'y a pas de 'profil type' des personnes analphabètes. En effet ces publics n'existent que parce qu'ils ont été désignés comme tels, en fonction de critères socio-économiques, culturels et politiques externes à eux.*¹⁷

Pour savoir à qui offrir des formations d'alphabétisation et donc qui inscrire à ses cours, chaque institution doit définir son public cible en fonction de valeurs et de choix philosophiques ou politiques déterminés par son objet social et portés par son Conseil d'Administration.

Les personnes qui sont accueillies dans un organisme d'alphabétisation ne font cependant pas toujours partie du public que l'organisme privilégie. Certaines sont scolarisées bien au-delà du CEB dans leur

¹⁴ <http://www.lire-et-ecrire.be> « Qu'est ce que l'alphabétisation ? » consultation 22 avril 2015 11h28.

¹⁵ Cocof Commission Communautaire française de la région Bruxelles-Capitale voir supra p. 3.

¹⁶ 2.000 personnes étaient inscrites auprès d'un organisme d'alphabétisation bruxellois en 1990 ; en 2010, 8.306 apprenants ont suivis une formation d'alphabétisation.

¹⁷ DUCHÈNE, Charles et STERCQ, Catherine. *La place et la participation effectives des populations d'origine belge aux formations d'alphabétisation en région bruxelloise*. Lire et Écrire Bruxelles, Bruxelles, 2007-2008. La 3^{ème} partie de cette étude est consacrée à l'accueil intitulée « Rejoindre ».

pays d'origine ou en Belgique. D'autres ont des contraintes externes de volume horaire qu'impose l'Onem, par exemple, et que la structure ne propose pas. D'autres sont trop jeunes et sont dès lors encore dans le cadre de l'obligation scolaire. Certaines encore sont dans des situations personnelles incompatibles avec l'apprentissage collectif que proposent le plus souvent les organismes d'alphabétisation. Des problèmes de santé physique ou mentale, d'assuétude les affectant, une approche plus individuelle serait plus opportune. La garde d'un enfant en bas âge ou un travail à horaire particulier (horaire coupé, ou de nuit) peuvent aussi réduire l'accès aux formations.

Il est donc nécessaire de faire coïncider la demande ou les conditions dans lesquelles se trouvent la personne avec l'offre des organisations du secteur de l'alphabétisation, ou avec celle d'autres secteurs : formation professionnelle, aide sociale, soutien psychologique, santé (mentale ou physique)... et le cas échéant, d'orienter les personnes vers d'autres organismes mieux adaptés.

Comment et par qui cet accueil sera-t-il pratiqué ?

Qui accueille le public ?

Au téléphone

Bien souvent, le tout premier contact avec la structure d'alphabétisation est un coup de téléphone. Cette conversation téléphonique, c'est déjà de l'accueil. Or, la personne qui répond au téléphone n'est pas toujours celle qui pratique les entretiens de premier accueil. Il y a donc une nécessité que chaque membre d'une équipe susceptible de répondre à des demandeurs de formation d'alpha soit clairement informé de ce qui doit, peut, est opportun de dire et comment l'exprimer de manière simple et sans démotiver la personne ou la faire fuir.

Quelques questions claires et respectueuses pour déterminer s'il s'agit d'un public que l'organisme peut accueillir et orienter et quelques informations exprimées simplement sur les temps de permanences ou de rendez-vous suffisent pour ne pas embrouiller le correspondant.

Si la communication est très difficile par manque de langue commune, on peut bien sûr faire appel à un interprète ultérieurement.

Si la personne accueillie ne fait pas partie du public privilégié par l'organisation, il est utile de disposer de quelques pistes de lieux d'orientation plus adéquats pour que la demande ne soit pas une simple fin de non-recevoir. Si la personne qui reçoit la demande ne dispose pas de l'information, elle peut différer sa réponse le temps de recueillir l'information adéquate.

À la porte

Parfois, la personne qui souhaite suivre une formation en alphabétisation arrive à l'improviste, sans rendez-vous. Elle tombe quelquefois mal, l'agent d'accueil est absent ou occupé ailleurs. C'est donc un autre membre de l'équipe qui se doit de l'accueillir. C'est un moment crucial pour la personne. Cela fait peut-être longtemps qu'elle voulait suivre des cours mais sans oser franchir le pas. Il est donc essentiel que l'accueil soit humain, empathique et chaleureux mais aussi clair et facilement compréhensible.

Là aussi, comme pour le téléphone, chaque membre d'une équipe devrait être capable de saisir la demande d'une personne et avec quelques questions, savoir s'il s'agit bien d'une personne que l'agent d'accueil devra recevoir.

Que dire, que demander et comment, que donner comme document à la personne et où se le procurer ?

Des documents simples pour noter un rendez-vous futur ou le numéro de téléphone qu'il faudra appeler doivent être connus de tous et accessibles facilement.

L'essentiel est soit de fixer un rendez-vous et fournir un écrit avec la date, l'heure du rendez-vous et le nom de la personne à contacter ; soit d'expliquer qu'il faut téléphoner et préciser les temps de permanence et fournir à la personne un document contenant ces informations.

D'autres cas de figure peuvent être un obstacle pour les personnes : elles sonnent et on leur demande de s'expliquer au parlophone. Cette situation est stressante, la personne est dans la rue où il y a peut-être du bruit, de la pluie ou des passants inconnus autour d'elle. Elle ne parle peut-être pas très bien le français ou n'a pas envie d'expliquer depuis le seuil de la porte pourquoi elle vient.

L'idéal est d'ouvrir et d'aller à la rencontre de la personne ou de lui indiquer clairement où elle doit se rendre (étage, ascenseur, escalier...).

Là aussi, la personne n'a peut-être pas compris ou, stressée, n'a pas bien saisi la séquence (« 3^{ème} étage, tout de suite à gauche, entrez et attendez, j'arrive »). La personne se perd dans un couloir, déambule dans un escalier et ne sachant peut-être pas bien expliquer ce qu'elle fait là, va se faire rabrouer par une personne qui n'est pas sensible à sa situation de détresse. C'est parfois le cas quand l'organisation d'alphabétisation partage des locaux avec d'autres associations ou institutions.

Une autre situation encore : il y a plusieurs occupants dans le bâtiment et donc plusieurs boutons de sonnette, lequel est le bon ? Le nom de la structure d'alphabétisation sur la sonnette de l'entrée est parfois écrit, en petit, sans symbole ou logo distinctif. La personne est donc devant la porte et doit demander de l'aide à un passant pour trouver la bonne sonnette. Ou encore, elle a sonné partout et s'est fait « engueuler » parce qu'« on n'ouvre pas à tout le monde » et qu'il faut qu'elle sonne chez « alpha ».

On voit par ces exemples que pour une personne désireuse de suivre une formation en alphabétisation, franchir la porte est parfois une course jalonnée d'obstacles. Il faut donc que l'organisme d'alphabétisation y pense et utilise une signalétique simple et suffisamment explicite pour les personnes qui n'ont pas recours à l'écrit ; qu'elle sensibilise les autres occupants du bâtiment pour qu'ils soient attentifs aux personnes qui, débarquant pour la première fois, ont l'air un peu perdues.

Lors d'un premier rendez-vous

Idéalement, lors du premier accueil, l'entrevue devrait être menée par un « professionnel » dont c'est la fonction. Nous l'appellerons « l'agent d'accueil ».

Bernadette Cassart¹⁸ nous questionne :

L'accueillant est le premier contact que les personnes en situation d'illettrisme ont avec la formation. Qu'est-il souhaitable qu'il soit ?

- *respectueux de son interlocuteur : il a une relation égalitaire avec l'autre qui génère le respect.*
- *capable de dédramatiser la situation pour rendre la personne plus disponible face à son apprentissage.*
- *convaincu des capacités de l'autre, qu'on peut apprendre à lire à tout âge quels qu'aient été les stigmates laissés en soi par « l'Histoire de vie ».*
- *compétent en ce qui concerne le problème de l'illettrisme. Pour écouter quelqu'un et répondre à sa demande, il faut savoir de quoi il parle. Il s'agit d'écouter en professionnel, pas en philanthrope, cela évite tout risque d'assistanat, d'apitoiement aussi.*

¹⁸ CASSART, Bernadette, « Ça y est je sais lire ! Ou la mise en place d'une certitude : Tout le monde peut apprendre à lire même après des années d'échecs » in Les cahiers d'étude du CUEEP n° 24, décembre 1993.

L'agent d'accueil se doit d'avoir (spontanément ou acquises en formation) des qualités humaines et relationnelles telles que l'ouverture d'esprit, la chaleur humaine, la bienveillance, la capacité d'accepter sans jugement, sans attente la parole d'un autre, le respect, la conviction du 'Tous capables d'apprendre', la patience, le calme, le sens de l'hospitalité, etc. L'agent d'accueil doit posséder des compétences professionnelles telles que la capacité d'écouter, d'analyser et d'identifier un projet, une demande ; la capacité de se créer et d'entretenir un réseau de relais avec des structures associatives ou administratives de différents types (organismes de formation, services sociaux, relais d'aide, écoles, services de santé, etc.) pour pouvoir (ré)orienter une personne, la capacité de prendre de la distance émotionnelle et en même temps de faire preuve d'empathie professionnelle, la capacité de créer un environnement relationnel sécurisant et confidentiel...

Il est à remarquer avec cette longue liste d'aptitudes et compétences qu'être agent d'accueil est un métier difficile !

Et puisque souvent l'information sur la maîtrise du français et / ou des maths entrera en ligne de compte pour trouver avec la personne le lieu qui lui convient, il sera important que l'agent d'accueil soit en capacité d'identifier un « niveau » de langue selon les modalités de l'organisme d'alphabétisation soit par le biais d'une appréciation personnelle, soit par l'utilisation d'un test linguistique ou mathématique.

Si tu veux réussir ton accueil, tu dois être sur un pied d'égalité avec l'autre, faire face à la peur de l'accueilli en lui transmettant une douceur qui fera qu'on s'approche l'un de l'autre dans une interactivité qui donnera comme résultat un échange d'information où l'accueilli trouvera ce qu'il est venu chercher.

Maria ¹⁹

Comment accueillir ?

Le premier accueil d'un adulte qui veut améliorer ses connaissances ou ses compétences en lecture, écriture, en français oral ou en maths revêt une importance capitale.

En effet, le premier contact avec un organisme d'alphabétisation par quelqu'un qui ose franchir le seuil d'un centre d'alphabétisation est empreint d'émotions pour celui qui pose cet acte : l'appréhension de se trouver dans un nouveau milieu, la crainte de ne pas être écouté, la peur du regard d'autrui face à l'aveu de ses difficultés, le stress de se croire incapable d'apprendre, la joie d'enfin prendre ce temps pour soi, pour apprendre, l'inquiétude de ne pas pouvoir bien exprimer sa demande, son besoin, etc.

J'ai dû chercher l'accueil, franchir le seuil.

Dépasser le premier choc du lieu, c'est plus facile quand on sait que quelqu'un l'a déjà fait avant.²⁰

Pour le professionnel de l'accueil, c'est son quotidien mais pour le futur apprenant, c'est une première. C'est donc une étape cruciale du processus d'alphabétisation. Un premier moment donc pour établir la confiance.

L'agent chargé de l'accueil devra proposer un cadre rassurant et un temps suffisant. Ce qui permettra à la personne reçue d'être assez à l'aise pour s'exprimer et dire, peut-être pour la première fois, son désir d'apprendre.

¹⁹ Extrait de productions individuelles dans le cadre de l'atelier d'écriture sur l'accueil de novembre 2006 Lire et Écrire.

²⁰ Extrait d'une écriture collective produite lors de l'atelier d'écriture sur l'accueil de novembre 2006 Lire et Écrire.

Si tu veux réussir ton accueil, tu dois être disponible pour l'accueilli. L'accueillir avec des mots de bienvenue et le sourire dans les yeux.

Éviter de trop parler pour préserver la place et la parole de l'accueilli.

Entendre la ou les demandes, accepter de revenir en arrière, redire pour confirmer l'information.

Cheminer avec l'accueilli, ne pas porter de jugement.

Ne pas parler à la place de l'accueilli. Être conscient qu'une demande peut en amener une autre et qu'il faudra peut-être en reparler. Ne pas croire que l'accueillant peut tout résoudre. Aimer l'émotion qui peut naître mais ne pas en être submergé. Conclure et continuer avec d'autres.

Dominic ²¹

Une fois la glace brisée, un entretien un rien plus formel qui est la seconde partie du temps d'accueil peut commencer. Cette discussion a pour but de rassembler des renseignements qui seront nécessaires pour proposer ce qui correspond au mieux à la demande et au cadre de vie de la personne. Certaines informations sont très personnelles et touchent le parcours de vie de la personne ; d'autres sont plus superficielles, le personnel qui fait ce premier accueil jugera si certaines questions délicates doivent être posées.

Toutes ces informations peuvent être demandées mais avec bienveillance, considération et avec déontologie, respectant la vie privée. Nous avons cependant remarqué que si l'entretien est mené avec courtoisie et prévenance, la personne explique beaucoup de choses elle-même sans que l'on ait à le lui demander. Il est dès lors important d'avoir de la souplesse dans l'entretien et de le concevoir comme une conversation.

Pour moi, Rénate, il faut que toi, l'accueillant tu aies un cœur ouvert, beaucoup d'amour, de la générosité, de la compréhension et de la joie d'accueillir la personne, parce que si t'as pas la joie, tu ne sais pas accueillir.

Accepter la personne telle qu'elle est. Avoir le temps de parler avec la personne. Chez moi on dit: si tu accueilles bien la personne tu lui donnes l'envie de revenir encore chez toi.

Comme disent mes amis, il faut qu'il y ait du soleil, de la chaleur humaine pour bien communiquer.

Rénate ²²

Charles Duchène et Catherine Stercq²³, dans la partie consacrée à l'accueil de leur recherche, le caractérisent comme suit :

Un accueil tourné vers l'autre.

Accueillir, c'est s'investir, s'impliquer et s'intéresser, avoir foi en l'autre, se centrer sur lui (s'intéresser au sujet avant l'objet), c'est inviter l'autre au dialogue, en toute liberté. C'est le recevoir, l'admettre chez soi. C'est faire place au ressenti et aux perceptions de l'autre, lui permettre d'exister et de penser par lui-même. C'est être respectueux et disponible face aux émotions de l'autre et à ses attentes. C'est ne pas l'enfermer dans ce que je perçois de lui. C'est donner du temps, laisser à l'autre le temps et l'espace de trouver la voie qui est la sienne. C'est chercher à comprendre les attentes, le projet de la personne qu'on accueille.

²¹ Extrait de productions individuelles dans le cadre de l'atelier d'écriture sur l'accueil de novembre 2006 Lire et Écrire.

²² Ibid.

²³ DUCHÈNE, Charles et STERCO, Catherine. *La place et la participation effectives des populations d'origine belge aux formations d'alphabétisation en région bruxelloise*. Lire et Écrire Bruxelles, Bruxelles, 2007-2008. La 3^{ème} partie de cette étude est consacrée à l'accueil intitulée « Rejoindre ».

C'est reconnaître sa valeur et ses capacités. C'est laisser l'autre libre, respecter sa pensée. C'est laisser l'autre se situer, se positionner, se définir par son savoir-faire, son savoir être et son savoir devenir. C'est laisser venir ses désirs et ses rêves. C'est s'unir dans une recherche commune.

Reprenant les mots de Bernadette Cassart, ils évoquent l'entretien d'accueil comme

*une rencontre de deux adultes dont l'un demande un service à l'autre. La formation est une prestation de service. La situation d'apprentissage, y compris pour le public en situation d'illettrisme, doit être «normalisée» : une personne a besoin d'une formation en alphabétisation, elle cherche un organisme adéquat et l'ayant trouvé, exprime sa demande. Une réponse lui est apportée. C'est tout.
Cette approche libère la personne concernée de tout le poids de gêne et de honte.*

Pour ces auteurs, un entretien d'accueil se doit d'être non directif mais cadré sur un guide d'entretien. Il s'agit d'une conversation orientée qui veille à mettre la personne accueillie en confiance. « L'accueilli » demande et espère qu'on respecte, protège, soutienne son avancée vers une démarche de formation et qu'on favorise le développement de nouveaux pas.

Ils nous mettent en garde contre les questions « sèches » que l'on pose pour remplir une fiche d'inscription et proposent de laisser libre cours à la parole quitte à amener l'expression de la personne vers les éléments nécessaires pour compléter un formulaire. Un rapide retour sur les éléments à recueillir avant la fin de l'entretien est possible pour vérifier que les principales mentions sont bien engrangées.

Ils nous disent qu'accueillir est un acte qui se prépare :

Me préparer à l'accueil, c'est me préparer à la rencontre en installant les conditions favorables pour pouvoir rejoindre la personne accueillie dans ses attentes et objectifs. Est-ce que j'accueille de manière « technique », strictement pour orienter une personne vers un lieu de formation ou aussi pour la découvrir, la renforcer, l'encourager, lui faire découvrir certaines de ses potentialités et laisser la rencontre enrichir l'autre et moi-même ? ...

Est-ce que je veux l'accueillir, dans sa différence et lui apporter un service personnalisé ou l'accueillir comme simple bénéficiaire d'un service normalisé ? Est-ce que je veux me faire de l'autre une image prédéterminée pour pouvoir « l'étiqueter » ou bien l'accompagner au mieux et autant que possible vers le territoire qui lui est dû, celui que je lui dois ?

Se trouver dans une situation d'accueil bienveillante, ce n'est sûrement pas se trouver « face à l'autre », mais « l'un avec l'autre » pour un enrichissement réciproque (une pollinisation mutuelle). C'est se mettre ensemble pour un bout de chemin et marcher au pas de celui qu'on accueille, être proche de lui, avec lui sans le gêner, se laisser conduire par lui et pour lui.²⁴

Bernadette Cassart nous parle d'un autre aspect de l'accueil : l'information et la sensibilisation du public.

La majeure partie du public en situation d'illettrisme (mais aussi un certain nombre d'intervenants sociaux) ignore que cette situation n'est pas irréversible (je crois que je ne suis pas capable d'apprendre à lire et à produire un écrit ou je ne sais pas à qui m'adresser). [...]

²⁴ DUCHÈNE, Charles et STERCO, Catherine. *La place et la participation effectives des populations d'origine belge aux formations d'alphabétisation en région bruxelloise*. Lire et Écrire Bruxelles, Bruxelles, 2007-2008. La 3^{ème} partie de cette étude est consacrée à l'accueil intitulée « Rejoindre ».

Sans oublier que la sensibilisation à la réponse qu'on peut apporter au problème de l'illettrisme passe de plus en plus par les personnes qui suivent déjà des cours. Nul n'est mieux placé, en effet, pour parler de l'illettrisme, que celui qui en est sorti après avoir franchi tous les obstacles : honte, peurs, difficultés d'apprentissage, découragement.²⁵

Il est indispensable, nous disent Charles Duchène et Catherine Stercq²⁶, que toutes les personnes puissent recevoir une bonne information, c'est-à-dire adaptée et accessible.

Informé le désir d'apprendre de la personne en situation d'illettrisme, l'informer de ce qui existe et ce qui est possible est une nécessité autant que de la soutenir. Se sentir autorisée à ce désir et à se l'autoriser, (c'est donc aussi pour moi !... j'ai le droit !...). Vient alors le temps d'oser...

Reste à savoir où s'arrêtent la rencontre et la proposition et où commencent la détection et la contrainte.²

Le temps de l'accueil devrait, dans l'idéal, cerner la situation des personnes reçues, saisir l'occasion de faire le point avec chacune, informer en fonction des besoins ou du projet et ainsi le cas échéant orienter vers des structures correspondant au mieux.

Un groupe de travail organisé par Lire et Écrire Wallonie a traité de l'accueil et des bonnes conditions d'accueil en formation d'un public de demandeurs d'asile.²⁷

Certaines de ces bonnes conditions sont évidemment valables pour tout autre public :

- Une position d'empathie et d'intérêt pour la personne et son vécu qui se marque par une attitude verbale et non verbale d'ouverture est favorable au bon contact ;
- La confidentialité interne des échanges par rapport à d'autres personnes apprenantes est importante ; de même une réserve à propos du contenu de l'entretien vis-à-vis de l'extérieur (par exemple l'organisme qui contraint la personne à suivre des cours d'alphabétisation) est essentielle pour que la confiance se crée. Pour ce faire, un local adapté, qui permet une isolation sonore correcte, est idéal.
- Si la langue française n'est pas suffisamment maîtrisée et si aucune langue ne permet la communication entre l'accueillant et l'accueilli, l'intervention d'un interprète « neutre » est la bienvenue. Neutre voulant dire qu'il n'a pas de lien de domination entre les personnes. Des conjoints, des parents et des enfants peuvent avoir des intérêts différents voire contradictoires ; dès lors, si c'est possible, il vaut mieux qu'une personne moins impliquée traduise.
- Il est utile que l'accueillant se présente et présente rapidement l'institution où se déroule l'accueil. En effet, parfois la personne a été envoyée par un service externe pour apprendre le français mais n'a pas bien compris de quoi il retournait. Pour cela, il est bien d'avoir des documents visuels qui permettent de soutenir l'explication verbale.

Dans le fascicule édité par Lire et Écrire en 2006 *Des relais pour l'alpha. Accueillir, informer et orienter les personnes en difficulté de lecture et d'écriture*, Cécilia Locmant et Catherine Stercq²⁸, s'adressant à des acteurs hors du secteur de l'alphabétisation, donnent une série de conseils très concrets pour accueillir les personnes demandeuses de formation alpha.

²⁵ CASSART, Bernadette, « Ça y est je sais lire ! Ou la mise en place d'une certitude : Tout le monde peut apprendre à lire même après des années d'échecs » in *Les cahiers d'étude du CUEEP* n° 24, décembre 1993.

²⁶ DUCHÈNE, Charles et STERCQ, Catherine. *La place et la participation effectives des populations d'origine belge aux formations d'alphabétisation en région bruxelloise*. Lire et Écrire Bruxelles, Bruxelles, 2007-2008. La 3^{ème} partie de cette étude est consacrée à l'accueil intitulée « Rejoindre ».

²⁷ Collectif. *Les bonnes conditions d'accueil en formation des demandeurs d'asile à partir de nos pratiques en français pour non francophones*. Lire et Écrire en Wallonie, 2003.

²⁸ LOCMANT, Cécilia et STERCQ, Catherine. *Des relais pour l'alpha. Accueillir, informer et orienter les personnes en difficulté de lecture et d'écriture*. Lire et Écrire Bruxelles, Bruxelles, 2006.

Voici quelques recommandations pratiques précieuses :

- avant tout, ne pas oublier que l'accueillant occupe une position intimidante (parce que détenteur d'un certain pouvoir) pour une personne qui se sent anxieuse à l'idée d'un entretien ; un sourire, un accueil individualisé créent une confiance qui aplanira les obstacles d'une communication ;
- écouter attentivement en regardant la personne ;
- prendre le temps pour bien comprendre un message présenté parfois de manière confuse ;
- parler lentement et en phrases courtes de style direct ;
- choisir un vocabulaire accessible ;
- exprimer un seul message à la fois ;
- répéter le message s'il est complexe ;
- vérifier que la personne a bien compris et tâcher de trouver ce qui, le cas échéant, l'empêche de comprendre.

Témoignages de personnes accueillies repris dans ce même document : ²⁹

« La personne écoutait attentivement. Je n'étais pas à l'aise au début mais il était patient et ça a été. »

« Être dans un bureau, au calme, à l'aise, avec si possible pas trop de monde autour. »

« Des fois, y'a des personnes qui ré-exploquent plusieurs fois sans s'énerver. »

« On nous explique pas bien, ça va trop vite, on explique pas bien où on doit aller et ce qu'on doit faire d'abord. »

« Ce n'est pas toujours facile de comprendre ce qu'on nous demande parce que les personnes au guichet n'utilisent pas des phrases qui sont claires pour nous. »

« Quand on comprend pas, on a l'impression que ça énerve la personne qui est en face de nous, si on pose trop de questions, on se sent jugé. Des fois, on s'en va même si on n'a pas compris ce qu'il fallait. »

Quelles informations recueillir ?

Au cours du premier entretien d'accueil, diverses informations doivent être glanées pour pouvoir analyser la demande, les contraintes et les possibilités de la personne et l'orienter au mieux.

Comme dit plus haut, cela peut se réaliser au cours d'une discussion souple laissant la place et respectant l'expression de l'accueilli, cependant un certain nombre de données doivent être recueillies :

- Des informations personnelles générales, tels que l'identité, l'âge, les coordonnées (adresse), le statut (travailleur, chômeur...).
- Des renseignements sur le projet et ce qui motive la personne à vouloir apprendre, sur ce qui a déclenché la démarche.
- Un aperçu du parcours scolaire et / ou de formation en Belgique ou ailleurs et des souvenirs qui s'y rapportent.
- La perception de ses propres capacités à se débrouiller avec la langue orale ou écrite, les besoins identifiés de connaissance du français, des maths, les difficultés rencontrées, la débrouillardise développée... Charles Duchêne et Catherine Sterq proposent un outil d'auto-évaluation qui permet de situer soi-même ses acquis :

²⁹ Ibid.

*Nous avons eu l'occasion d'utiliser une échelle graduée d'auto évaluation des acquis en lecture, écriture et calcul, permettant à la personne en situation d'illettrisme d'effectuer elle-même un premier positionnement sur cet outil proche de ce qu'on utilise dans le milieu hospitalier pour permettre aux gens d'exprimer leur douleur.*³⁰

Dans le *Portfolio européen des langues*³¹, il est proposé d'auto évaluer ses capacités en langues étrangères avec des smileys.



On pourrait imaginer cette formule pour que les personnes situent elles-mêmes ce qu'elles sont capables de faire en lecture, écriture, compréhension orale, expression orale, mathématiques. Les champs de compétence pourraient être eux-mêmes représentés par des symboles³². Cependant, les représentations symboliques et les smileys ne sont pas toujours compris par les personnes analphabètes. Comme le langage écrit, il s'agit d'un code à apprendre à décrypter.

- La disponibilité horaire (jour / soir, nombre d'heures hebdomadaire et journalier) mais aussi familiale (garde d'enfants pendant l'horaire de la formation, horaires d'enfants scolarisés).
- Des indications sur le soutien de l'entourage familial, amical, professionnel...
- Sans oublier de laisser la place à ce qui tient à cœur à l'accueilli et qu'il voudrait partager, ses rêves, ses souhaits.

Une autre donnée importante à cerner est la maîtrise de la langue française de la personne par un test de positionnement par exemple. Nous proposons dans les deuxième et troisième parties, la manière d'aborder ce moment de la rencontre pour éviter trop de stress lors de la passation de ce « test ».

³⁰ DUCHÈNE, Charles et STERCO, Catherine. *La place et la participation effectives des populations d'origine belge aux formations d'alphabétisation en région bruxelloise*. Lire et Écrire Bruxelles, Bruxelles, 2007-2008. La 3^{ème} partie de cette étude est consacrée à l'accueil intitulée « Rejoindre », p. 133.

³¹ *Portfolio européen des langues*. Conseil de l'Europe, Ciep-Ens – Les Éditions Didier, Paris, 1997, pp. 15-16.

³² Voir Annexe I p. 32.

Le positionnement linguistique des personnes accueillies

Situer les connaissances en langue française d'une personne peut se faire par au moins deux voies :

- de façon intuitive, globalement ; en s'appuyant sur une expérience et une pratique ; en proposant quelques « exercices » pour confirmer une hypothèse basée sur l'observation de certains indicateurs.
- de façon formelle par un test de positionnement linguistique.

L'objectif premier est ici de déterminer si la personne relève ou non de l'alphabétisation.

Selon les objectifs que l'agent d'accueil poursuit, l'une ou l'autre procédure est à privilégier.

Si l'accueil et l'orientation sont internes c'est-à-dire que la personne, une fois vérifiées certaines conditions d'accès « administratives » et de projet, sera d'office inscrite dans la structure d'accueil, un repérage global du niveau linguistique identifié intuitivement et ou sur base de l'expérience pourrait être suffisant.

Par contre, si l'orientation se fait vers un organisme externe, l'utilisation d'un outil « codifié » connu des deux organismes s'impose afin de communiquer au mieux.

Ou encore si, au sein d'une même structure, l'accueil et l'orientation sont pris en charge par une personne et que les capacités linguistiques sont déterminées par une autre personne, il est important que cette évaluation soit plus formelle pour que les résultats puissent être transmis clairement à la personne qui oriente.

De même, un positionnement normé est nécessaire pour que la personne accueillie puisse identifier ses capacités et utiliser cette information pour apprécier son projet de formation.

Repérage global de la « connaissance » et de la pratique du monde de l'écrit, « intuitive » et sur base de l'expérience

Situer le niveau de maîtrise de la langue orale ou écrite avec précision est très difficile voire impossible lors d'un premier entretien. Cependant, les agents d'accueil expérimentés arrivent à repérer l'analphabétisme ou les difficultés avec l'écrit de la personne qu'ils accueillent sans avoir recours à un test formel.

Ils ont développé un sens de l'observation et se sont fait, avec le temps et la pratique, des « échelles » intuitives sur base d'indices qu'ils récoltent. « L'erreur » est cependant possible, des personnes peuvent, dans une rencontre, montrer autre chose que ce qu'elles savent réellement faire en plus ou en moins.

Voici quelques indices dont ils tiennent compte :

- L'observation de certains comportements comme le regard de la personne sur un document écrit qu'on lui présente, la façon de prendre celui-ci en main, de le positionner dans le sens de la lecture, etc. montre une habitude ou non à manipuler un écrit et à s'en servir selon des codes de lecteur.
- L'analyse rapide des parcours scolaire et professionnel est utile pour cerner le niveau de maîtrise d'une langue écrite. Cela permet de distinguer les personnes très scolarisées des personnes peu scolarisées et de celles qui n'ont pas eu la chance d'aller à l'école. Un certain type d'emploi ou d'expérience professionnelle marque aussi le rapport avec la scolarité et ainsi avec sa connaissance de l'écrit en général.
- L'observation de la manière dont les personnes remplissent un formulaire type « nom prénom adresse (tracé des lettres, aisance, recopiage de la carte d'identité...) » permet également de vérifier la maîtrise de l'écrit.
- Si une question persiste quant à sa capacité à écrire (souvent liée au niveau de scolarisation), il peut être demandé à la personne d'écrire dans sa langue maternelle. Cette « activité » met en évidence la capacité à tenir un Bic, la vitesse d'écriture, la fluidité du geste graphique, la façon de noter sur une feuille qui sont des indices d'habileté à écrire.

De même, on peut demander de recopier un petit texte écrit en français. Pour les personnes scolarisées dans un autre alphabet, cela ne posera pas de problèmes. Même les signes de ponctuation ou les signes diacritiques qui existent dans tous les alphabets (umlaut en allemand, tilde en espagnol, etc. et qui sont les accents, trémas et cédille en français) seront présents. En revanche, pour les personnes très peu scolarisées, cela présentera des difficultés énormes et il y aura de nombreuses « erreurs » ou oublis par rapport au modèle. La durée de cette copie est également un élément qui trahit l'habitude d'écrire ou non.

L'évaluation du niveau de connaissances du français peut se faire au fil de la rencontre de manière plus ou moins formalisée afin d'éviter le ressenti d'un examen. En effet, l'objectif de ce premier contact étant d'orienter vers l'association ou l'organisme le plus adéquat et pas d'établir un bilan des capacités et lacunes des participants.³³

Situer le niveau de français de façon formelle par un test de positionnement en français

En fonction des choix de l'organisme d'accueil, il sera peut-être nécessaire de déterminer les compétences en français avec un outil plus précis comme un test de positionnement.

Dès lors, dans un deuxième temps de l'accueil, mais faisant toujours partie de celui-ci, un moment d'évaluation des compétences et connaissances en français doit être envisagé.

Ce temps de test permet d'identifier les pratiques de la langue française et permet souvent aussi de repérer les personnes « trop scolarisées » pour suivre un cursus d'alphabétisation.

Ces personnes « trop scolarisées » devront être orientées vers des lieux qui leur conviennent, mais pas vers un centre d'alphabétisation. Même si cette orientation va parfois à l'encontre de leur perception de leur maîtrise de la langue française. En effet, des personnes nous disent : « Mais je n'écris pas bien, pas sans faute, je dois donc apprendre encore ». D'autres évoquent leur incapacité à écrire en alphabet latin. Pourtant, elles ont suivi un parcours scolaire de haut niveau en écrivant dans un autre alphabet.

³³ Collectif. *Les bonnes conditions d'accueil en formation des demandeurs d'asile à partir de nos pratiques en français pour non francophones*. Lire et Écrire en Wallonie, 2003.

L'indication du positionnement en français est utile pour l'orientation vers des organismes d'alphabétisation quelles que soient les options pédagogiques de la structure de formation (pédagogie axée sur les centres d'intérêt, les questions, les curiosités des participants ; pédagogie centrée sur la progression linguistique ; pédagogie fonctionnelle centrée sur la vie quotidienne ; pédagogie du projet...) car le critère du niveau linguistique en français est souvent déterminant pour l'accès à l'organisme.

Pour la personne en difficulté face à la langue orale ou écrite, passer un test centré sur le langage est une épreuve qui génère de l'angoisse. Pour certaines, c'est une souffrance qui peut rappeler les mauvais souvenirs d'une scolarité pénible.

Il est donc important de présenter ce moment avec bienveillance. L'évaluateur qui fera passer le test doit prendre un temps pour mettre la personne à l'aise : l'inviter à entrer, à s'asseoir, se présenter (son prénom) et expliquer calmement en quelques mots simples ce qui va se passer.

« Je m'appelle X, on va faire un test pour savoir ce que vous savez lire et écrire. Et aussi pour savoir comment vous parlez et comprenez le français. »

Un sourire, un geste d'accueil sont souvent mieux compris qu'un long discours. Pourtant, même avec ceux qui comprennent peu le français, il est important de dire quelques mots pour apaiser, par le ton de voix et l'attitude, ce moment qui peut être source de stress pour la personne testée.

Ce comportement compréhensif et centré sur le « confort » de la personne qui passe le test de positionnement sera bien sûr à maintenir tout au long de la passation du test. Nous y reviendrons dans la 2^{ème} partie.

Les renseignements sur ce que sait faire linguistiquement une personne (parler, comprendre, lire et écrire en français) ne sont qu'une indication parmi d'autres pour pouvoir lui indiquer une formation qui doit aussi correspondre à sa situation, à son projet.

La deuxième partie de cet ouvrage est consacrée à la présentation de notre test de positionnement pour l'alphabétisation.

L'orientation en alphabétisation

Après le premier accueil durant lequel des renseignements sont recueillis, une phase importante est l'orientation du public rencontré.

Cette orientation se fait par une analyse des informations que la personne accueillie a confiées. L'agent d'accueil les met en lien avec les offres et propositions du secteur qu'il doit parfaitement connaître.

L'orientation se fait vers l'interne en inscrivant la personne dans un groupe d'alphabétisation ou vers l'extérieur, vers une structure adaptée aux besoins, au projet, à la disponibilité de la personne accueillie.

Si la phase « Accueil » travaille prioritairement la demande de la personne accueillie, la phase « orientation » mobilise la connaissance de l'offre et vise à mettre les deux en concordance.

Un groupe de travail bruxellois, constitué en 2006 pour analyser le test de positionnement en usage à l'époque afin de construire celui de 2008, était composé de formateurs, mais aussi de personnes chargées de l'accueil dans différentes structures d'alphabétisation essentiellement en Insertion Socioprofessionnelle. Ce groupe avait établi une liste de critères qui entrent en ligne de compte pour pouvoir orienter au mieux la personne accueillie. Nous reprenons celle-ci et voyons en quoi ces éléments influencent l'orientation de la personne accueillie.

Âge

L'âge minimum pour suivre de l'alphabétisation est de 18 ans ou être dans sa 18^{ème} année. En effet, avant cet âge, la personne est encore en obligation scolaire. Il n'y a pas d'âge maximum. Mais, parfois, les organismes ont des priorités (par exemple : le public jeune 18-25 ans) ou ne peuvent accueillir les personnes de plus de 60 ans...

☞ Si la personne a moins de 18 ans, il faudra l'orienter vers des structures scolaires classiques.

Scolarité

Le nombre d'années d'école suivies en Belgique ou ailleurs est un bon indicateur pour connaître le parcours scolaire de la personne. Le lieu de scolarisation est également important car certains pays, malgré une scolarité obligatoire, ont des pratiques aléatoires d'obligation scolaire. La guerre, la famine, la pauvreté d'une population, l'immensité d'un pays rendant l'accès à l'école très difficile, ... sont des éléments qui réduisent l'assiduité scolaire. Le niveau maximum d'études atteint peut aussi être demandé. De même, on peut questionner si l'enseignement suivi était de type ordinaire, spécialisé ou religieux. On pourra aussi s'informer d'un parcours d'alphabétisation précédent, quand et où a-t-il eu lieu ?

Il est intéressant de savoir si la personne maîtrise la lecture et l'écriture dans une autre langue que le français ou dans un autre alphabet.

☞ Si la personne a un parcours scolaire d'une durée supérieure à 10 ans dans un pays où la scolarité a pu être suivie sans trop d'aléas, elle devra être réorientée vers un organisme qui organise des cours de français langue étrangère (FLE). Il s'agira souvent d'un établissement de promotion sociale.

☞ Si la personne a un parcours scolaire dont la durée se situe entre 6 et 10 ans d'études, ou si son parcours scolaire a été chaotique, il faudra prendre en compte d'autres facteurs, tels que le lieu de scolarisation, le résultat à un test, pour déterminer si c'est vers de l'alphabétisation ou vers d'autres formations qu'il faut l'orienter.

Sexe

Certains lieux de formation sont réservés aux femmes, d'autres lieux privilégient la mixité de genre.

Cependant, certaines femmes ne souhaitent pas suivre des cours dans des groupes mixtes, d'autres à l'inverse ne veulent pas se retrouver dans un groupe unisexe féminin.

Il n'y a pas de structures qui travaillent délibérément avec des groupes masculins uniquement, même si de nombreux groupes de cours en soirée se composent souvent d'une majorité d'hommes.

☞ Il faut donc tenir compte de cet élément lors d'une orientation

Disponibilité horaire

Il est essentiel d'aborder la disponibilité de la personne sous différents angles.

La personne peut-elle consacrer du temps à sa formation en journée ou en soirée ?

De combien d'heures hebdomadaires et quotidiennes dispose-t-elle pour la formation ?

La disponibilité temporelle pour la formation est-elle restreinte par certains facteurs ? Une solution de garde d'enfants est-elle envisageable ? Un emploi (déclaré ou non) est-il exercé ?

☞ En fonction de tous ces renseignements, l'accueillant orientera, le cas échéant, vers l'un ou l'autre organisme de formation dont il connaît la compatibilité avec les éléments du contexte de la personne.

Motivation/Proj

Il est essentiel de situer avec la personne son envie, sa demande, son besoin de parole, de lecture ou d'écriture dans le cadre d'un projet personnel plus vaste. En effet, le moteur de la formation, ce qui pousse les apprenants, ce qui les fait tenir bon à moyen et long terme, c'est principalement leur volonté d'atteindre leur objectif. Il est donc utile d'approcher ce but dès ce temps d'accueil et d'orientation. Aborder le projet à court, moyen et long terme de la personne permet de situer la valeur de la formation et la place possible qui lui sera faite dans sa vie par le demandeur. Il ne faut pas pour autant rentrer dans la « tyrannie du projet ». Il est difficile de préciser à l'avance ce que l'on va trouver ou pas dans une formation.

Il est évident que selon la capacité à s'exprimer de la personne, l'entretien sera plus ou moins approfondi. Cependant, même avec des personnes peu francophones, l'agent d'accueil tentera d'appréhender quelques aspects parmi ceux qui suivent. Le recours à un traducteur n'est pas à négliger si c'est possible. Une question qui déclenche l'expression et permet de s'approcher d'un objectif personnel est :

Pourquoi décidez-vous, maintenant, de commencer une formation ?

Il est nécessaire d'identifier si la personne vient de sa propre initiative ou si elle est contrainte par une injonction d'un CPAS ou d'un office de l'Emploi (Onem, Actiris ou Forem). Quelles marges de manœuvre a-t-elle par rapport à ces contraintes ? Comment faire voir dans cette pression ressentie une opportunité d'apprentissage, de transformation ?

Il est donc aussi important de mettre à jour les tensions identitaires que ressent la personne. Ce but à atteindre, est-ce le sien ou la projection d'un tiers ? Comment rendre l'occasion de suivre une formation utile sur un plan qui lui tient à cœur ? Il est intéressant d'évoquer avec la personne accueillie ce que ces apprentissages vont apporter comme changements en termes d'autonomie, d'émancipation pour qu'elle entame un processus de projection vers une situation différente. C'est aussi le moment d'aborder la concrétisation de son projet formatif, d'amener la discussion sur la réalisation « matérielle » de la formation. Comment aménager sa vie personnelle, familiale pour pouvoir suivre un cursus ? Est-ce compatible de conjuguer la formation et un travail ?

L'investissement, le temps mais aussi la disponibilité mentale que demande une formation pourront ainsi être évoqués pour que l'apprentissage se « matérialise ». Ces échanges participent à la conscientisation de ce qui est en jeu lors d'un apprentissage formel. Ce n'est évidemment que l'émergence de ces notions. Cette prise de conscience et sa concrétisation se travailleront bien sûr de manière plus approfondie lors de la formation. Le groupe de formation, c'est-à-dire les participants et le formateur, construiront ensemble la réalité de cet engagement formatif et des investissements nécessaires à la réussite des apprentissages.

Acquérir des compétences et des savoirs change parfois le rapport aux autres, aux proches, aux familiers, à sa communauté.

Il est donc essentiel pour que le projet de formation aille jusqu'au terme souhaité par la personne accueillie, qu'il soit porté le plus authentiquement possible par le futur apprenant. Dans cette phase d'entretien d'orientation, en abordant ces aspects avec la personne, l'agent d'accueil favorise l'occupation de la place centrale du processus formatif par celui qui apprend puisqu'il sera le moteur et le praticien de son apprentissage.

Dans *La lecture retrouvée*³⁴ Anne Vinérier dit :

On ne force pas une personne qui ne consent pas, mais il est important de favoriser une libération de la demande qui peut s'exprimer extérieurement par un refus (peur, honte). Et parfois, il est nécessaire d'accepter une demande par étapes. Parfois la demande n'est pas explicite, mais pourtant elle existe. Il ne faut pas se fier et se limiter aux demandes verbales ; il y a toute une recherche et un type de relations à instaurer pour pouvoir les rejoindre et reconnaître leur désir d'apprendre. En règle générale, ce qui importe n'est pas tant de savoir si la personne est venue car on le lui a proposé, ou parce qu'on l'a fortement stimulée, ou parce qu'elle est venue d'elle-même.

Ce qui est important, c'est de savoir si la personne est convaincue qu'elle est capable d'apprendre. La motivation à vouloir participer ne vient qu'ensuite. Il est primordial d'aider la personne à découvrir cette capacité.

En fonction du projet exprimé, de la motivation plus ou moins claire de la personne, celle-ci pourra, sera orientée vers l'un ou l'autre organisme.

Statut administratif Le statut administratif (de séjour, de travail,...) est important à cerner car certaines structures de formation exigent de leurs apprenants certaines conditions administratives (telles qu'être demandeurs d'emploi, primo-arrivants...) et donc certains documents.

Les informations concernant le titre de séjour, l'inscription comme demandeur d'emploi, le type de documents d'identité, etc. sont à recueillir.

☞ Selon la situation administrative de la personne, certaines organisations seront inaccessibles ou au contraire d'autres s'imposeront. Une orientation vers une association travaillant avec des personnes réfugiées ou vers une autre proposant des formations en insertion socioprofessionnelle ou encore vers une structure qui n'a aucune exigence administrative s'avérera évidente dès lors que l'information sur le statut administratif de la personne est identifiée.

Adresse Ce renseignement permet de situer la proximité par rapport aux lieux de formation ou autres institutions auxquelles la personne aurait besoin d'accéder.

D'autre part, la possibilité de la personne à se déplacer (financièrement, densité du réseau de transport public, accessibilité de ce réseau, connaissance de celui-ci...) peut aussi être un critère d'orientation vers l'un ou l'autre opérateur.

☞ En fonction de ces données, on pourra informer la personne accueillie des institutions les plus proches ou les plus accessibles pour elle. Il sera important de vérifier si elle peut s'y rendre de manière autonome, et le cas échéant, l'accompagner ou trouver un relais familial ou amical pour un premier contact avec la structure vers laquelle elle est orientée. Parfois les personnes souhaitent trouver un lieu d'alphabétisation loin de chez elles par souci d'anonymat.

Histoire personnelle Parfois, la personne parle du contexte familial, social, économique de sa demande et explique en cela le déclencheur de son souhait de suivre la formation. Il s'agit peut-être d'une des premières fois où la personne parle d'elle et situe ses difficultés en français dans son environnement. Il est essentiel de recevoir cette parole.

☞ Cela peut parfois inspirer ou nécessiter un conseil d'orientation vers un service adapté : aide sociale, soutien scolaire pour les enfants, inscription à un Atelier de Recherche Active d'Emploi...

Nationalité et origine Sans que ce soit un renseignement incontournable, il peut guider une orientation vers certains lieux favorisant une mixité d'origines ou spécifique qui cible un public « culturel » particulier.

Première démarche ou pas Savoir que la personne a fait un parcours avant d'arriver dans la structure qui l'accueille, peut nous informer sur sa persévérance ou sa détermination ; ou au contraire situer la démarche dans une chronologie récente de la vie de la personne.

À la lecture de cette liste, on entrevoit la complexité de la phase d'analyse préalable à l'orientation. Plusieurs facteurs se croisent, s'additionnent, s'influencent, se télescopent, s'annulent parfois et donc un examen assez approfondi de ces données est capital pour trouver le lieu le plus approprié.

L'expérience des agents d'accueil est bien sûr le gage d'une analyse judicieuse, mais la collaboration entre personnes chargées de l'accueil dans des structures différentes est également un atout pour aller vers la qualité de l'étude de ces multiples facteurs. Des échanges d'informations mais aussi de pratiques sont donc à encourager entre agents chargés de l'accueil.

Durant cette étape du travail d'orientation et d'accueil, l'agent d'accueil se doit d'éviter d'influencer le choix de la personne qui, même peu francophone, doit garder son libre arbitre dans le choix de son parcours formatif. Il s'agit donc plutôt d'accompagner un processus en intervenant avec le plus de neutralité possible, se gardant des pièges du public captif et du clientélisme. L'idée étant d'associer la personne comme partenaire et non de la situer comme objet ou personne assistée dans son itinéraire d'apprentissage. Donc, l'enjeu est de présenter les choses (contraintes, avantages, investissement nécessaire) le plus clairement et complètement possible pour que la personne accueillie puisse poser un choix réel.

Dans ce climat actuel d'exigences administratives de plus en plus pesantes, d'exclusion et de suspicion, de preuves demandées pour accéder à des droits ou des reconnaissances (séjour, chômage, nationalité, statut de réfugié, de demandeur d'emploi...), les contraintes sont telles que le nombre de personnes qui ont besoin d'un document témoignant de leur volonté de suivre une formation, augmente sans cesse.

D'autre part, le manque récurrent de places en formation rend quasi impossible la réalisation de ce partenariat avec la personne désireuse de suivre de l'alphabétisation. Quand celle-ci est dans une situation d'exigences impératives qui auront (ou dont elle pense qu'elles auront) des conséquences sur l'obtention d'un statut, sur des revenus... la personne est prête à tout accepter.

La personne peut être tendue, stressée voire agressive par la pression qu'elle ressent, et la création d'un espace de confiance entre elle et l'agent d'accueil est très difficile.

³⁴ VINÉRIER, Anne. *La lecture retrouvée : compte-rendu de l'action menée contre l'illettrisme à l'Entr'Aide de Tours*. Éd. Entr'aide ouvrière, 1984.

Il est parfois inacceptable pour la personne accueillie de ne pas pouvoir s'inscrire dans une formation par manque de place ou simplement de devoir patienter sur une liste d'attente.

Il est regrettable que certaines institutions orientent des personnes sans se préoccuper de la réelle capacité qu'a le secteur de l'alphabétisation de former, d'accompagner des participants en si grand nombre. La formation est parfois considérée par certains comme un temps « occupationnel » pour que les gens « fassent quelque chose » dans cette époque d'activation à tout prix.

Une des forces de l'agent d'accueil doit être une excellente connaissance d'un réseau de relais de tous ordres. Construire et conserver un tel réseau demande un investissement en réunions locales de concertation de partenaires associatifs et/ou communaux, voire régionaux, mais aussi des échanges personnels avec des intervenants dans différents secteurs. La création et l'entretien de partenariats sont évidemment à soutenir pour que les agents d'accueil soient « performants ».

Un facteur qui porte à conséquence dans l'orientation possible d'une personne est la disponibilité des places dans les groupes pressentis comme adéquats.

Le lieu idéal est peut-être saturé de participants et il n'acceptera donc pas d'inscrire la personne pour qui cette structure est cependant parfaitement adaptée.

Dans certaines régions, dans certaines zones territoriales, le manque de places d'alphabétisation ou en formation est récurrent et criant. L'information concernant la disponibilité de places dans les organismes de formation, si possible mise à jour, est donc cruciale pour éviter aux demandeurs des déceptions ou des frustrations et des allers-retours entre les organismes de formation, voire des abandons avant d'avoir entamé toute formation.

Dans son rapport annuel 2013 de Cohésion Sociale, Lire et Écrire Bruxelles (CRÉDAF) dénonce cette situation de l'offre restant insuffisante malgré le nombre croissant d'organisations d'alphabétisation et peu visible à cause de la multiplicité des organismes opérateurs de formation.³⁵

En termes d'éléments pratiques qui facilitent la fonction d'agent d'accueil et le moment particulier de l'accueil et l'orientation, voici une série d'outils favorisant un entretien d'accueil de qualité :

- un **canevas d'entretien** à suivre avec souplesse qui permet de découvrir le parcours de la personne ; d'entendre sa demande, ses projets peut-être, ses contraintes, ses disponibilités³⁶ ;
- un **questionnaire administratif**, destiné à recueillir les renseignements, établi selon les besoins de la structure d'accueil (en fonction de rapports à rendre aux pouvoirs publics subsidiant, de statistiques à constituer, d'évaluation interne de l'action...) ;
- un **outil permettant de situer les compétences en français** de la personne tel un test de positionnement pour identifier le niveau en français, en mathématiques de la personne ;
- un **cadastre des organismes d'alphabétisation, de formation, d'enseignement et d'aide** de sa zone, de sa région pour pouvoir le cas échéant orienter la personne vers un organisme adapté à sa situation en fonction de son projet, de sa disponibilité, de sa capacité de déplacement, d'éléments de son parcours, etc. tels que les écoles d'enseignement de promotion sociale, les organismes d'insertion socioprofessionnelle, les structures associatives ou communales d'aide sociale, l'office de l'emploi et de la formation régional, les Missions locales pour l'emploi... ;
- un **document pour la personne** reprenant l'entretien et l'orientation proposée. Si elle le souhaite, ce document sera transmis à l'organisme vers lequel elle est dirigée ;
- et peut-être **d'autres documents spécifiques à des situations individuelles** (pour un organisme tel qu'un CPAS, l'Onem, Actiris, une Mission locale ; ou comme preuves de passage pour l'accès à la nationalité belge, pour le parcours d'accueil de primo-arrivants...).

³⁵ Rapport annuel 2013 du Crédaf (Centre régional pour le développement de l'alphabétisation et l'apprentissage du français pour adultes). Lire et Écrire Bruxelles, p. 27.

³⁶ Voir annexe 2 p. 33.

Concernant ce point en particulier, Lire et Ecrire Bruxelles a conçu un document³⁷ à l'attention des pouvoirs publics qui exigent des attestations pour suivre les démarches d'une personne demandeuse de formation. Au recto, sont mentionnées les informations jugées utiles à fournir même si ce ne sont pas celles demandées par l'organisme public. Au verso, sont développées les positions politiques des mouvements ouvriers, mouvements porteurs de Lire et Ecrire. Elles dénoncent à la fois les abus des politiques d'activation des demandeurs d'emploi dans un contexte de manque cruel d'emploi et les dérives de l'état social actif excluant les plus précaires des citoyens.

Le suivi de l'orientation est également un enjeu pour l'agent d'accueil qui a orienté une personne vers une structure de formation ou d'aide.

Il est rare de savoir si la personne a trouvé le lieu, si elle y est inscrite, si cette organisation lui convient effectivement. En effet, c'est plutôt quand cela n'a pas convenu que la personne revient frapper à la porte de l'agent d'accueil pour chercher avec lui d'autres pistes.

Si l'accueil s'est humainement bien passé, il n'est pas rare de voir la personne revenir si son parcours de formation a besoin d'un nouveau coup de pouce, ou pour solutionner un autre problème.

L'agent d'accueil est une personne repère, un élément allié et sûr dans un monde où notre public est souvent soumis à des pressions et perçoit parfois les représentants institutionnels comme hostiles.

³⁷ Voir annexe 3 p. 35.

Quelques mots pour conclure

Nous avons présenté la fonction de l'accueil et de l'orientation sous différents aspects démontrant ainsi l'enjeu essentiel d'en faire une activité significative du parcours formatif de nos publics. Nous pensons qu'il est important que chaque organisme d'alphabétisation investisse cette question et prenne le temps de réfléchir et d'organiser cet espace de rencontre avec chaque personne à propos de son projet et de l'environnement dans lequel il prend naissance.

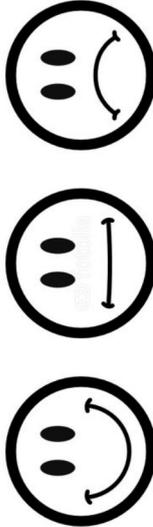
Nous avons présenté la situation d'un accueil théorique et idéal. Chaque association y trouvera, nous le souhaitons, ce qu'elle peut adapter comme procédure avec ses propres contraintes et ses forces.

Nous savons évidemment qu'à certaines périodes de l'année (par exemple en août et septembre), le nombre de personnes demandeuses de cours est très important et l'accueil à ce moment-là ne peut se faire dans les conditions optimales.

Cependant tendre vers un bien, voire un mieux ou encore un idéal, mène souvent à des réflexions sur les pratiques et les dispositifs que chaque organisation a mis en place. Nous espérons que des délibérations internes à chaque structure verront le jour et amèneront à des changements ou des renforcements d'actions qui soutiendront les apprenants.

Annexes

Annexe 1 : Auto évaluation des compétences

Parler - Communiquer			0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 
Ecouter - Comprendre			0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 
Lire			0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 
Ecrire			0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 

Proposition d'un canevas de premier accueil : informations à recueillir pour pouvoir orienter au mieux la personne (inscription en interne à l'organisme ou vers une autre organisation plus adéquate)

Annexe 2 : Canevas d'entretien d'accueil pour l'orientation du public

Nom : Date de l'entretien :

Prénom :

Adresse :

Capacité de déplacement (finance, connaissance du réseau de transport, accès à celui-ci) :

.....

Age ou date de naissance :

Nationalité et origine (langue maternelle, système scolaire en vigueur) :

.....

Scolarité (où, durée, déroulement, certificat ou diplôme) :

.....

Disponibilité horaire (garde d'enfants, horaire de travail particulier)

.....

Emploi actuel ou emplois précédents

.....

Proposition d'un canevas de premier accueil : informations à recueillir pour pouvoir orienter au mieux la personne (inscription en interne à l'organisme ou vers une autre organisation plus adéquate)

Nom :

Prénom :

Motivation / projet :

Pourquoi voulez-vous, décidez-vous de suivre une formation (apprendre à mieux parler, lire et écrire) maintenant ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Histoire personnelle (si la personne parle de son contexte social ou de vie quotidienne)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Proposition d'un canevas de premier accueil : informations à recueillir pour pouvoir orienter au mieux la personne (inscription en interne à l'organisme ou vers une autre organisation plus adéquate)

Annexe 3 : Attestation à destination de l'Onem, d'Actiris, des Cpas



ATTESTATION

Vous avez demandé à la personne ci-dessous de nous contacter en vue d'obtenir de notre part :

- une attestation d'inscription à l'un des cours que nous proposons ;
- une attestation d'assiduité aux cours ;
- une attestation comme preuve de son passage chez nous.

Nous attirons votre attention sur le fait que :

- ➔ Ces demandes d'attestations relèvent de **politiques d'activation** qui, malgré votre volonté d'aider les demandeurs d'emploi, ne visent le plus souvent qu'à les contrôler et à sanctionner ceux qui sont jugés non méritants (voir verso la position du front commun syndical à laquelle Lire et Ecrire Bruxelles souscrit pleinement).
- ➔ Qu'il y a un **manque général de places en alphabétisation** à Bruxelles, et plus particulièrement de cours intensifs de minimum 20 heures par semaine : **seulement 12% de l'offre à Bruxelles répond à cette exigence de cours intensifs.**
- ➔ Qu'il y a pénurie d'emplois accessibles aux personnes les moins qualifiées : **les personnes analphabètes sont dès lors, de fait, de plus en plus fragilisées par ces politiques d'activation.**

Nous savons que vous aussi, en tant que travailleurs d'un service public (ONEM, ACTIRIS, CPAS), vous subissez les pressions de ces politiques d'activation et que, par maints aspects, vous en voyez, vous aussi, le caractère absurde !

Nous vous invitons à vous solidariser avec notre démarche et à refuser de reporter ces pressions sur les demandeurs d'emploi et les 'bénéficiaires' du revenu d'intégration sociale', plus particulièrement, sur les plus fragiles d'entre eux, les personnes analphabètes.

C'est dans ce contexte que nous délivrons l'attestation ci-dessous, à la demande de la personne concernée.

Par la présente, nous attestons que M/Me :.....

S'est présenté(e) ce jour en nos bureaux et a pu :

- s'inscrire dans l'une de nos formations en date du :.....
- s'inscrire sur une liste d'attente
- bénéficier d'une réorientation

Les attestations de fréquentation ne sont délivrées que pour les salarié(e)s du secteur privé ou public qui se forment sur leur temps de travail (sous contrat article 60 ou autres).

Suit régulièrement les cours que nous organisons.



Pourquoi le public ? Alors que ...

Il n'y a pas assez de places en alpha !

Depuis le Plan d'Accompagnement et de Suivi actif des chômeurs (euses), les demandeurs(euses) d'emploi sont accompagnés et contrôlés de manière plus soutenue, ce qui n'est pas sans répercussion sur notre secteur. En effet, en 2010, les apprenant(e)s concerné(e)s par ces mesures d'activation représentaient **33% du public** des associations bruxelloises d'alphabétisation, soit quelques 2740 apprenant(e)s.

Depuis quelques années, nous avons pu constater une très nette augmentation des demandes d'attestations d'inscription aux formations et une pression plus forte de la (plu)part des services publics afin d'obtenir **des renseignements sur la régularité de leurs bénéficiaires en formation (attestations de «fréquentation»)**. Sur l'année 2011-2012, les 6 Centres Alpha de Lire et Ecrire Bruxelles, à eux seuls, ont envoyé quelques 850 attestations à divers services publics (ONEm, Actiris et CPAS).

Outre la surcharge administrative, nous devons gérer des situations très difficiles humainement puisque, si ces attestations ne sont pas fournies, la personne risque d'être exclue du chômage ou sanctionnée d'une manière ou d'une autre par le CPAS selon le cas. Et ce, alors que notre association n'est pas en mesure de répondre à la demande de 20 heures par semaine exigée par l'ONEm pour être dispensé(e) de recherche active d'emploi. Nous ne sommes en effet pas financés dans le cadre de l'insertion socioprofessionnelle.

A ce jour, **seule la Promotion sociale et une dizaine d'associations d'alphabétisation bruxelloises**, majoritairement ISP, sont en mesure de satisfaire cette exigence. Or, ensemble, elles ne représentent que 12% de l'offre à Bruxelles.

Dès lors, de très nombreux demandeurs(euses) d'emploi indemnisé(e)s ne trouvent pas de place en ISP-Alpha et, pressé(e)s par certains services, se dirigent chez nous ou vers d'autres associations de cohésion sociale ou d'éducation permanente qui les accueillent bien volontiers mais ne peuvent, pour la grande majorité, offrir plus de 10 heures de formation/semaine.

Les analphabètes, premières victimes du PAC !

Cette responsabilité nous semble d'autant plus difficile à porter que l'analyse des chiffres émanant des rapports ONEm indique que notre public est l'une des premières victimes de ce plan d'activation. En effet, les sanctions s'exercent davantage sur les demandeurs(euse) d'emploi peu qualifié(e)s (au maximum, diplôme du secondaire inférieur).

Pas d'emplois pour les moins qualifié(e)s !

D'une manière générale, nous constatons que la politique d'activation marque un tournant vers la responsabilisation individuelle et nous estimons que l'on ne peut continuer à responsabiliser, activer et contrôler les demandeurs(euses) d'emploi dans un contexte bruxellois caractérisé par une pénurie d'emploi qui touche surtout les personnes les moins qualifiées. De fait, à Bruxelles, il y avait en septembre 2011 108.629 chômeurs(euses)* pour 3000 offres d'emploi et **1.700 offres d'emploi susceptibles de correspondre au profil de 93.000 demandeurs(euses) d'emploi peu qualifié(e)s**. (Le Soir du 26 octobre 2011).

C'est pourquoi, dans ce contexte et dans le respect de sa Charte, Lire et Ecrire Bruxelles appelle à limiter très strictement les demandes d'attestations, tant en nombre qu'en termes de contenu.

* En juillet, 2014 on comptabilisait à Bruxelles 111.435 demandeurs d'emploi inoccupés (DEI)

Stop aux dérives de l'Etat social actif

Déclaration du front commun syndical bruxellois

Depuis une quinzaine d'années, la Belgique, comme la plupart des pays européens, se revendique de l'«Etat social actif». Si les contours exacts de ce projet politique sont relativement imprécis, les politiques d'activation du marché de l'emploi menées en son nom ont des conséquences très concrètes sur les travailleurs avec ou sans emploi.

La Belgique a mis en place deux dispositifs d'activation du comportement de recherche d'emploi fort similaires: l'un à l'adresse des bénéficiaires de l'aide des CPAS (en 2001) et l'autre, à plus grande échelle, à l'adresse des chômeurs, via l'ONEm (2004). Tous deux poursuivent le même objectif : accroître les efforts individuels des travailleurs sans emploi, pour se former et rechercher activement un emploi, avec une lourde menace de sanction.

Dès le début, les organisations syndicales se sont mobilisées aux côtés des demandeurs d'emploi, pour évaluer le dispositif ONEm et assister les chômeurs visés, par crainte qu'il ne débouche sur une véritable chasse aux chômeurs.

Et les constats tirés du terrain sont négatifs: sanctions touchant principalement les personnes plus précarisées et les moins qualifiées, absence d'objectivité dans l'évaluation des efforts de recherche d'emploi, reports de charges sur les finances des CPAS et donc des Communes...

Les travailleurs sociaux chargés d'aider les travailleurs sans emploi dans leur recherche d'emploi (Actiris, Missions locales...) dénoncent également une évolution globalement négative de leur travail, en raison de l'engorgement croissant des structures d'accueil, incapables de répondre à l'explosion des demandes d'aide et d'accompagnement. Les travailleurs sans emploi sont, quant à eux, confrontés à une incroyable complexification des procédures administratives dans leur parcours de recherche d'emploi. Face à l'absurdité du système mis en œuvre, ils sont nombreux, aujourd'hui, à devoir consacrer plus d'énergie à la recherche des attestations qui leur permettront d'échapper à une sanction de l'ONEm ou du CPAS... qu'à leur recherche d'emploi! Cela n'est ni raisonnable, ni acceptable.

Depuis le début de l'année 2013, malgré les destructions massives d'emplois liées au crash des banques de 2008, les contrôles de l'ONEm se sont intensifiés. Les mesures d'activation sont étendues à de nouvelles catégories de chômeurs: les chômeurs âgés (55 ans en 2013 et 58 ans en 2018), travailleurs à temps partiel, chômeurs en incapacité de travail (33% et plus). Et ce alors que, dans le même temps, les pouvoirs publics régionaux chargés de l'accompagnement et de la formation n'ont les moyens suffisants ni pour offrir un accompagnement de qualité à chaque demandeur d'emploi ni pour leur offrir des formations adéquates!

Pour les organisations syndicales, il est totalement inacceptable de sanctionner les chômeurs alors que l'emploi lui, est... de moins en moins disponible. Au nom du principe «sans exclusion», elles demandent qu'aucune sanction ne puisse être prise à l'égard d'un chômeur qui ne se serait pas vu proposer un emploi ou un accompagnement de qualité. Elles revendiquent, à cet effet, une augmentation des moyens financiers destinés à l'accompagnement et à la formation, afin de permettre aux opérateurs d'emploi et de formation professionnelle de proposer des dispositifs adaptés à chaque demandeur d'emploi. Enfin, pour les organisations syndicales, si l'accompagnement des travailleurs sans emploi est indispensable, il doit surtout viser l'insertion dans un emploi de qualité!





Lire et Ecrire

Lire et Écrire Communauté française a.s.b.l

12 rue Charles VI - 1210 Bruxelles

Tél + 32 (0)2 502 72 01 - Fax +32 (0)2 502 85 56

www.lire-et-ecrire.be

