

# **EVALUATION DE L'IMPACT DES ACTIONS D'ALPHABÉTISATION SUR LA VIE DES PERSONNES**

*Résultats d'une enquête menée par Lire et Ecrire  
auprès des personnes en formation  
entre mars et juin 2010*

COORDINATION: ANNE GODENIR



## A PROPOS DE LIRE ET ECRIRE

Lire et Ecrire a été créée en 1983 par les mouvements ouvriers chrétiens et socialistes qui estimaient que chaque personne a le droit inaliénable à l'Education et que dès lors, l'alphabétisation est un droit fondamental pour tous.

L'ASBL a pour buts :

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

Pour Lire et Ecrire, l'alphabétisation ne peut se développer sans action collective de transformation sociale, visant à prévenir et combattre les inégalités dans le but de construire une société plus juste et équitable, plus solidaire et démocratique. Les personnes analphabètes doivent être au cœur de cette lutte.

Pour atteindre ses buts, Lire et Ecrire s'est dotée d'une structure fédérative pluraliste de plusieurs ASBL qui couvre l'ensemble de la Communauté française. Elle comprend 6 Locales bruxelloises et 8 Régionales wallonnes, respectivement coordonnées au niveau de la région de Bruxelles-Capitale et de la Région wallonne, ainsi qu'au niveau de la Communauté française.

Dans le cadre de ses buts, Lire et Ecrire développe des actions coordonnées :

- > d'alphabétisation,
- > d'analyse et d'interpellation politique,
- > de prévention et de sensibilisation,
- > de soutien au développement de l'offre et au développement de la qualité de l'alphabétisation,
- > de soutien à la prise en compte des personnes analphabètes.

Lire et Ecrire inscrit ses actions dans une perspective politique qui vise conjointement :

- > la défense des droits fondamentaux,
- > la transformation des rapports sociaux, permettant de sortir des rapports dominants-dominés et de toutes les formes d'oppressions et d'exclusions,
- > la participation et l'émancipation de tous.

Outre Lire et Ecrire, les écoles de Promotion sociale, des services publics tels que les CPAS et environ 175 associations œuvrent dans l'alphabétisation en Communauté française.

## A PROPOS DE L'ENQUÊTE

L'enquête s'est déroulée autant que possible en s'intégrant dans les structures et les modes de fonctionnement de Lire et Ecrire.

La trame d'animation a été construite par le groupe de coordination pédagogique et l'animation a été prise en charge soit par le formateur, soit par un coordinateur pédagogique ou un coordinateur de projet.

La grille d'analyse a été construite par le groupe de coordination pédagogique à partir d'une analyse des premiers résultats, sous la direction d'Anne Godenir qui a assuré le dépouillement et l'analyse des résultats.

L'ensemble du processus a été supervisé par un comité de pilotage composé des directions des trois coordinations wallonne, bruxelloise, communautaire.

# SOMMAIRE

---

<b>Introduction</b> .....	<b>5</b>
<b>1. Méthode de collecte et de traitement des données</b> .....	<b>7</b>
1.1. Méthode d'enquête : animation de groupes .....	7
1.2. Prise de note et rassemblement des données .....	8
1.3. Méthode d'analyse des données relatives à l'étape 2 – Motus .....	8
1.4. Quelques remarques complémentaires concernant l'enquête .....	9
<b>2. Comment les personnes arrivent-elles en formation ?</b> .....	<b>10</b>
<b>3. Quel est l'impact du processus d'alphabetisation sur la vie des personnes ?</b> .....	<b>12</b>
3.1. Analyse en fonction de l'objet mentionné par les personnes (sur le total des réponses) .....	12
3.2. Analyse par catégorie d'impacts .....	13
3.2.1. Transformation identitaire; sentiment d'avancer; amélioration des relations avec les proches .....	14
3.2.2. Savoirs/compétences de base .....	20
3.2.3. Insertion sociale (vie quotidienne, relations sociales) .....	25
3.2.4. Travail et insertion socioprofessionnelle .....	28
3.2.5. Participation citoyenne : implication au niveau de la scolarité des enfants, accès aux espaces culturels, pensée critique .....	32
3.2.6. Synthèse .....	37
3.3. Croisements des catégories d'impacts et ampleur des recouvrements .....	38
Conclusions .....	39

<b>4. Quelles sont les lacunes de la formation ?</b> .....	<b>40</b>
4.1. "Si ce n'était pas bien, je ne viendrais pas ici" - Des satisfactions .....	40
4.2 "Il y a eu des changements, mais il me manque encore..." - Des progrès insuffisants par rapport à leurs motivations .....	41
4.3 "Ce que je veux, c'est trouver un travail" - Ce qui manque le plus : un emploi ! .....	42
4.4 "Il faut ajouter à la lecture et l'écriture l'informatique et les mathématiques, plus de jours pour apprendre beaucoup de choses"... .....	43
4.5 "On sait qu'on fait des progrès mais il faut encore plus que ça, pour comprendre encore mieux" - Des progrès insuffisants par rapport à l'acquisition des savoirs de base .....	46
4.6 "Je pense que j'ai besoin de plus d'heures" - Organisation de la formation et modèles d'actions .....	47
4.7 "Si pas bon formateur ici, nous reste pas ! Mais ici bon formateur" .....	49
4.8 "Il faut travailler son cerveau qui n'est pas habitué à tout ça." - Questionnements sur l'apprentissage et ses difficultés .....	51
4.9. Ce qui devrait changer – les conditions matérielles .....	54
4.9.1. Difficultés d'accès à la formation et questions financières .....	54
4.9.2. Questions matérielles .....	55
Conclusions .....	56
 <b>Annexes</b> .....	 <b>57</b>
Annexe 1 : Tableau de classification des réponses sur l'impact de l'alphabétisation sur la vie des personnes. ....	57
Annexe 2 : Notes techniques détaillant la classification .....	58

## INTRODUCTION

Chaque année, 16.000 personnes environ sont impliquées dans un processus d'alphabétisation en Communauté française de Belgique, dont 5.000 dans les formations organisées par Lire et Ecrire.

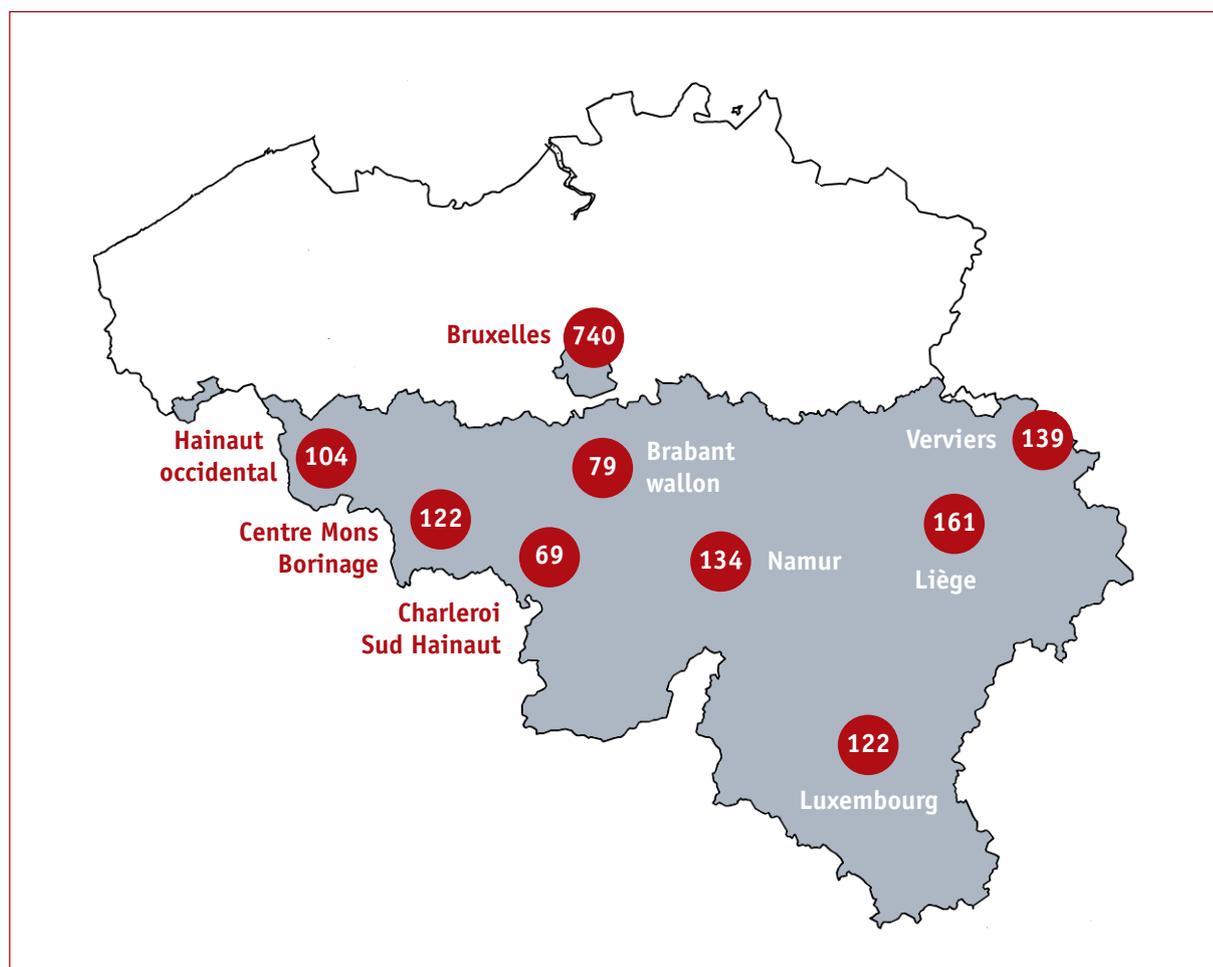
Comment les personnes arrivent-elles en formation ? Que cherchent-elles ? Ou plus précisément, que trouvent-elles dans les formations ? **Quel est l'impact du processus d'alphabétisation sur leur vie ?** Toutes ces questions ont mené Lire et Ecrire à mener une vaste enquête auprès des groupes d'apprenants, entre mars et juin 2010, en Wallonie et à Bruxelles.

Le but de cette enquête était d'évaluer l'action d'alphabétisation en confrontant les informations recueillies avec les objectifs poursuivis par l'association pour établir dans quelle mesure ces derniers sont atteints, mais aussi pour éventuellement redéfinir d'autres objectifs.

Nous en présentons ici les résultats globaux. Nous pourrions ensuite effectuer des traitements spécifiques en fonction de critères répondant à des questions qui pourraient s'avérer pertinentes pour l'analyse.

Pour la **Wallonie**, l'enquête a concerné un millier de personnes (930) fréquentant un processus d'alphabétisation dans le cadre des actions de Lire et Ecrire, étendu à trois autres associations sur le territoire de Namur. A **Bruxelles**, l'enquête a concerné 740 personnes fréquentant une formation en alphabétisation dans une des 6 Locales de Lire et Ecrire ou dans un groupe animé par un formateur de Lire et Ecrire au sein d'associations partenaires (au nombre de trente environ).

Au total, **1670 personnes ont participé à l'enquête**. La carte montre comment elles se répartissent dans les différentes régions.



Nous avons choisi de réaliser cette étude avec l'ensemble des personnes présentes dans le groupe de formation au moment de l'enquête. L'échantillon, dès lors représentatif des personnes qui participent aux actions d'alphabétisation, est important tout en étant très hétérogène, aussi hétérogène que le sont les apprenants et les actions d'alphabétisation. Se retrouve donc dans l'échantillon toute la diversité des "publics alpha" : des hommes et des femmes, des jeunes et des moins jeunes, des travailleurs, mais surtout des personnes en grande précarité, des personnes ayant été scolarisées et des personnes qui ne l'ont jamais été...

### NIVEAU DE SCOLARISATION ET COMPÉTENCES

Rappelons que l'action de Lire et Ecrire s'adresse aux personnes en situation d'analphabétisme/illettrisme, soit aux personnes qui ne maîtrisent dans aucune langue les savoirs de base correspondant au niveau du Certificat d'Etude de Base. Le public accueilli par Lire et Ecrire se caractérise par un niveau de scolarité particulièrement faible. Ainsi 78% du public de LEE n'a aucun diplôme, alors que ce pourcentage est de 48% pour les autres opérateurs.<sup>1</sup> Une part de ce public, surtout à Bruxelles, est débutante à l'oral, ce qui nous a amené à faire appel à des interprètes lorsque c'était nécessaire.<sup>2</sup>

### NOMBRE HEBDOMADAIRE D'HEURES DE FORMATION

Une autre variable est le temps hebdomadaire de formation. En Wallonie, certaines personnes fréquentent la formation à raison de 3 à 6 heures semaines (formations qui se déroulent généralement en soirée pour des travailleurs). D'autres sont en formation entre 9 et 15 heures semaine. Enfin quelques groupes vont jusqu'à 22 heures semaines. À Bruxelles, la majorité des personnes fréquentent la formation à raison de 4 heures (en général pour des formations en soirée) à 14 heures semaine.

### DURÉE DE LA FORMATION (NOMBRE DE MOIS DEPUIS L'ENTRÉE)

La durée de formation des personnes qui ont participé à cette enquête est également très variable. En Wallonie, où l'enquête s'est déroulée en mars, 10 % des répondants sont en formation depuis moins de deux mois, 30 % depuis 2 à 6 mois, 10 % depuis 7 mois à 1 an, 20% entre 1 et 2 ans, 17 % entre 2 et

4 ans, 8 % depuis plus de quatre ans. A Bruxelles, où l'enquête s'est déroulée en juin, 3 % des répondants sont en formation depuis moins de deux mois, 12 % depuis 2 à 6 mois, 36 % depuis 7 mois à 1 an, 18% entre 1 et 2 ans, 22 % entre 2 et 4 ans, 6 % depuis plus de quatre ans. La durée moyenne de formation est de 1,7 année en Wallonie et 1,8 à Bruxelles. Une durée de formation de 1,8 année correspond à 284 heures de formation à raison de 4 heures hebdomadaire ou à 852 heures à raison de 12 heures semaine. Comparés au temps scolaire alloué à l'acquisition des savoirs de base dans la langue maternelle (3 ans d'école maternelle et 6 ans d'école primaire x 800 heures annuelles = 7200 heures), ces volumes d'heures restent faibles.<sup>3</sup>

### TAILLE DES GROUPES ET SITUATION URBAINE/RURALE

Les personnes qui ont répondu à l'enquête fréquentent des groupes de formation dont le nombre varie entre 8 et 16 selon les Régionales wallonnes et 14 et 22 selon les Locales bruxelloises. La taille des groupes varie également, entre 3 et 19 personnes inscrites, ainsi que leur organisation. En Wallonie, la distribution de l'offre de formation sur le territoire varie selon les régionales. Dans certaines, tous les groupes sont centralisés sur une commune. Dans d'autres, l'offre est très décentralisée. Cette répartition géographique n'est pas sans effet sur la composition des groupes. Dans les villages ou petites villes qui ne comptent qu'un groupe de formation, celui-ci est souvent très hétérogène tant que le plan du niveau de maîtrise de la langue que sur celui des motifs d'entrée en formation. Dans les villes, lorsqu'il est possible d'organiser plusieurs groupes de formation sur le même site, la composition des groupes peut être modulée selon le niveau de compétences linguistiques (en expression orale, en lecture ou en écriture) ou selon le projet des personnes (insertion socioprofessionnelle, insertion sociale, questions de parentalité, etc).

1. Données extraites d'une analyse secondaire de l'étude quantitative 2009

2. À Bruxelles, une trentaine de groupes est de niveau "oral débutant" (environ 1/3 des groupes). En Wallonie, on ne dénombre qu'une dizaine de groupes "oral débutant". La plupart des groupes sont davantage hétérogènes.

3. Les données sur la durée de formation doivent être considérées en tenant compte du contexte : il n'est pas toujours possible d'identifier - dans le cas de personnes qui ont quitté la formation, puis l'ont reprise, ou de personnes qui sont passées par d'autres associations - s'il s'agit de la dernière période ou de l'ensemble du parcours d'alphabétisation.

# 1. MÉTHODE DE COLLECTE ET DE TRAITEMENT DES DONNÉES

L'enquête avait pour objectif premier d'évaluer avec les apprenants l'impact du processus d'alphabétisation sur leur vie quotidienne. Elle a également permis d'obtenir des indications sur les modalités d'arrivée des apprenants en alphabétisation et d'identifier quelles étaient les lacunes des formations en alphabétisation et ce, dans la perspective d'améliorer tant les modes de communication que les actions de formations en elles-mêmes.

## 1.1 MÉTHODE D'ENQUÊTE : ANIMATION DE GROUPE

L'enquête s'est déroulée dans le cadre des heures de formation. Elle s'est inscrite dans le processus même d'alphabétisation. Les personnes ont été prévenues auparavant de l'organisation et des objectifs de l'enquête.

- > **Modalité** : enquête menée en groupe de formation, avec un animateur (généralement formateur, mais dans certains cas coordinateur pédagogique ou responsable de projet, voire directeur) et un secrétaire
- > **Durée de l'animation** : 3 heures

### 1<sup>RE</sup> ÉTAPE

#### OBJECTIF : connaître les moyens (canaux) par lesquels les apprenants sont arrivés en formation pour améliorer les modes de communication

- > Présentation de l'objectif aux apprenants
  - Par sous-groupes de 3, les apprenants répondent aux questions suivantes :  
*Depuis combien de temps ils sont à Lire et Ecrire ? Comment ils sont arrivés à Lire et Ecrire ? Qui leur a donné l'information relative aux formations organisées par Lire et Ecrire ?*  
Les réponses sont écrites sur une grande feuille (sur laquelle les 3 questions seront préalablement inscrites).
  - Mise en commun : l'animateur demande aux apprenants de présenter leurs réponses.

### 2<sup>E</sup> ÉTAPE

#### Objectif : connaître les effets des actions d'alphabétisation sur la vie des apprenants

- > Présentation de l'objectif aux apprenants
  - En grand groupe, les apprenants sont invités à répondre à la question suivante :  
*Qu'est-ce que l'alphabétisation (le fait de venir en formation) change ou a changé dans votre vie ?*  
sous-questions possibles : *y a-t-il des choses qui vous sont plus faciles aujourd'hui qu'avant ? Faites vous des choses nouvelles depuis que vous êtes en alphabétisation ?*

Pour amener les personnes à répondre à cette question, l'animateur utilise le jeu Motus.

Le jeu Motus est une production de l'Atelier de pédagogie sociale LE GRAIN ASBL. Voici à titre d'exemples, cinq vignettes choisies par un apprenant :



- Chacun choisit 5 images qui **représentent** les changements dans sa vie qu'il relie à l'alphabétisation. Chacun les présente au groupe. L'animateur gère la prise de parole, invite à la reformulation par l'apprenant, par les autres,... Il veille à ce que la prise de parole se termine par des propos clairs pour tout le monde, permettant la retranscription par le secrétaire.
- Débats et échanges : qu'est ce qui frappe dans ce qui a été dit ? Qu'est-ce qui va ensemble ? Qu'est-ce qui est différent ?

### 3<sup>e</sup> ÉTAPE

#### Objectif : connaître les lacunes de la formation, ce qui n'est pas assez développé

- > Présentation de l'objectif aux apprenants.
- > En grand groupe, les apprenants sont invités à répondre à la question suivante : *Y a-t-il des choses que vous espériez voir changer dans votre vie lorsque vous êtes entré-e en formation et pour lesquelles il n'y a pas d'évolution, pour lesquelles la formation n'apporte rien.*

L'animateur gère la prise de parole, invite à la reformulation par l'apprenant, par les autres, ...

#### 1.2. PRISE DE NOTE ET RASSEMBLEMENT DES DONNÉES

Dans chaque groupe, une personne a été chargée de prendre note des échanges de façon exhaustive, en indiquant :

- > la date, le nombre de personnes présentes, le nom du groupe ;
- > tout ce que les apprenants disent au moment de la mise en commun qui fait suite à la première question ;
- > les images Motus qui ont été choisies par les apprenants ;
- > les propos des apprenants (les mots exacts des apprenants) au moment où ils s'expliquent sur les images qu'ils ont choisies, en identifiant la personne qui s'exprime ;
- > les contenus des débats, échanges, in extenso si possible, sinon en mettant l'accent sur ce qui relève des effets de l'alphabétisation ;
- > tout ce que les apprenants disent au moment des échanges autour de la dernière question.

Les comptes rendus ont été retranscrits majoritairement en version informatique. Certaines notes manuscrites lisibles ont été directement exploitées. La collecte au niveau de chaque régionale/locale était centralisée par le coordinateur pédagogique ou la direction.

Un document reprenant les informations administratives suivantes était annexé au compte rendu. Il contient :

- > l'identification de la Régionale – Locale, de l'animateur, du secrétaire, de la date d'animation, du nombre d'apprenants présents lors de la séance ;
- > les caractéristiques du groupe : dénomination (tel qu'il est identifié dans la Régionale – Locale), nombre d'apprenants inscrits, nombre d'heures de cours par semaine, type de groupe – oral, écriture, lecture, insertion socioprofessionnelle , etc. – cours du jour ou du soir.

#### 1.3. MÉTHODE D'ANALYSE DES DONNÉES RELATIVES À L'ÉTAPE 2 – OUTIL MOTUS

Une première partie des données collectées a fait l'objet d'une analyse de contenu par le groupe des coordinateurs et conseillers pédagogiques wallons et bruxellois. Les propos des apprenants ont été classés et catégorisés. Ce travail a débouché sur une grille de classification comprenant deux colonnes :

- > la première décrivant les **objets** dont parlent les apprenants (compétences, vie quotidienne, travail, relations sociales,...),
- > la seconde décrivant **les types de transformation** (progrès, réalisation, restauration de la confiance, de l'estime de soi, de la détermination, projection dans l'avenir sous forme d'objectif ou de projet,...).

La grille est présentée en annexe de ce document (*annexe 1*).

L'ensemble des données collectées a ensuite été analysé, classé et encodé via cette grille d'analyse. Lorsqu'une personne exprimait plusieurs impacts à partir d'une même image du Motus, ceux-ci ont été traités séparément. Lorsqu'une personne répétait plusieurs fois la même chose, une seule réponse a été encodée. Si une personne décrivait une série d'images pour faire part de sa connaissance du vocabulaire français, une seule réponse a été encodée signifiant un progrès au niveau des compétences linguistiques liées à la langue orale.

Au maximum, six impacts ont été encodés par personne.

#### 1.4. QUELQUES REMARQUES COMPLÉMENTAIRES CONCERNANT L'ENQUÊTE

L'enquête se déroulant pendant la formation, seules les personnes **présentes** y ont participé et nous n'avons aucune indication sur ce que pensent les personnes absentes, ni d'ailleurs sur ce que pensent les personnes qui ont quitté la formation. Recueillir de telles informations supposera de mener une enquête qualitative complémentaire, auprès de ces personnes.

Certains groupes, notamment à Bruxelles, accueillent un nombre important de personnes qui sont en tout début d'apprentissage du français oral. Dans un certain nombre de cas, la Locale ou la Régionale a recouru à un interprète lorsqu'il était possible de rassembler plusieurs personnes parlant une même langue. Lorsque ce dispositif n'a pu être mis en place, les personnes ont utilisé les quelques mots qu'elles connaissent pour faire part d'un impact, ce qui signifie une limitation des possibilités d'expression.

L'animation a été menée par le formateur dans les locaux de l'association, ce qui peut générer le phénomène bien connu de la désirabilité sociale qui consiste à se présenter sous un jour favorable à son interlocuteur, notamment pour éviter de le décevoir. L'analyse des résultats sera donc davantage orientée sur la nature des impacts mentionnés plutôt que sur la proportion d'impacts positifs par rapport à des impacts négatifs ou nuls. Par ailleurs, les réponses à la troisième partie de l'enquête concernant les lacunes de la formation apportent un éclairage critique qui laisse penser que les personnes en formation se sont senties libres d'exprimer leur point de vue.

Dans certains groupes en Wallonie, les réponses ont été globalement transcrites, sans distinguer les répondants. L'analyse des impacts porte dès lors sur **659** personnes alors que 930 personnes ont participé à l'enquête.

## 2. COMMENT LES PERSONNES ARRIVENT-ELLES EN FORMATION ?

---

Avant d'analyser les résultats quant aux impacts de l'action d'alphabétisation, il est intéressant de présenter quelques données sur la manière dont les apprenants disent avoir été orientés vers la formation. Comme on peut le voir dans la **figure 1**, les personnes viennent majoritairement selon trois canaux :

- > le bouche à oreille,
- > les personnes relais,
- > les actions de sensibilisation tout public, menées par Lire et Ecrire.

### LE BOUCHE À OREILLE

Les personnes ont été renseignées par des amis, des membres de leur famille, des personnes en formation ou ayant participé antérieurement aux formations. L'effet de "bouche à oreille" est très important dans les deux régions :

- > 42% en Wallonie,
- > 48% à Bruxelles.

### LES PERSONNES RELAIS

Les graphiques mettent aussi en avant un ensemble de personnes relais très diversifié avec des structures orientées davantage vers l'insertion socioprofessionnelle (Forem/Actiris, Onem, maison de l'emploi, cellule de reconversion, agence d'intérim) et d'autres vers l'insertion sociale (CPAS, assistantes sociales de diverses structures).

Notons que des actions spécifiques de sensibilisation ont été menées ces dernières années auprès de certaines de ces personnes relais, ce qui explique sans doute le rôle important qu'elles jouent dans l'orientation des personnes. Dans les deux régions, plus de 50 % des apprenants disent avoir été orientés par des personnes relais.

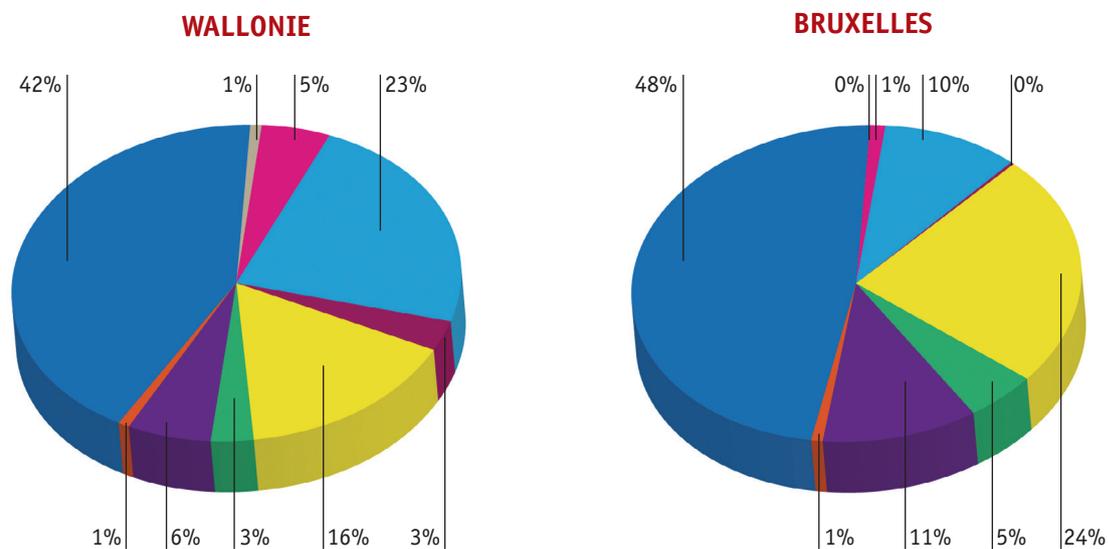
En Wallonie, pratiquement un quart des personnes disent avoir été orientées par des structures d'insertion socioprofessionnelle alors qu'à Bruxelles, ce n'est vrai que pour 10 % des personnes.

Ceci pourrait s'expliquer par la différence d'agrément des associations Lire et Ecrire dans les deux régions. En Wallonie, Lire et Ecrire est organisme d'insertion socioprofessionnelle, ce qui n'est pas le cas à Bruxelles.

### LES ACTIONS DE SENSIBILISATION TOUT PUBLIC

La proportion d'apprenants indiquant avoir trouvé l'information via une action de sensibilisation tout public (affiche, stand d'information, internet) est de 5 % en Wallonie et 1 % à Bruxelles.

**FIG.1 – PROPORTION DE RÉPONDANTS INDIQUANT AVOIR ÉTÉ ORIENTÉS VERS L'ALPHABÉTISATION, SELON LES DIFFÉRENTS CANAUX DE COMMUNICATION**



- Structures d'insertion socioprofessionnelle (Forem, Actiris, Onem, Maison de l'Emploi, Cefo, ...)
- Syndicats
- Structures d'insertion sociale (assistantes sociales, CPAS, centre réfugiés, AMO, ...)
- Structures d'enseignement et de formation (écoles, promotion sociale, OISP, ...)
- Structures associatives
- Commune, agent de quartier
- Bouche à oreille (famille, amis, anciens apprenants, ...)
- Professions libérales
- Actions de sensibilisation grand public (affiches, stand, internet, ...)

*Wallonie : n = 930 personnes moins les 86 personnes qui ont dit être venues seules ou n'ont pas donné de réponse.*

*Bruxelles : n = 740 personnes moins les 144 personnes qui ont dit être venues seules ou n'ont pas donné de réponse.*

### 3. QUEL EST L'IMPACT DU PROCESSUS D'ALPHABÉTISATION SUR LA VIE DES PERSONNES ?

#### 3.1. ANALYSE EN FONCTION DE L'OBJET MENTIONNÉ PAR LES PERSONNES (SUR LE TOTAL DES RÉPONSES)

Au total, en Wallonie, les réponses sont au nombre de 3807. Cela signifie qu'en moyenne, chaque apprenant a exprimé 4 impacts différents sur sa vie. A Bruxelles, les réponses sont légèrement moins nombreuses : 2731. En moyenne, chaque apprenant a exprimé 3,7 impacts différents. Cette légère différence s'explique par le nombre de personnes non francophones en tout début d'apprentissage de la langue, qui est plus important à Bruxelles qu'en Wallonie. Comme indiqué plus haut, les réponses apportées par les personnes sont tributaires de leur capacité d'expression.

Les réponses "hors propos" (lorsque les propos ne peuvent pas être rattachés à la question posée ou lorsqu'il n'est pas possible de déterminer si l'impact mentionné est lié à l'entrée en formation alpha ou à l'arrivée dans le pays) ont été extraites de l'analyse. En conséquence, le nombre de réponses analysées est ramené à 3372 pour la Wallonie et 2561 pour Bruxelles.

L'ensemble des réponses a fait l'objet d'une première catégorisation en fonction de l'objet mentionné par le répondant, sans tenir compte du type de transformation.

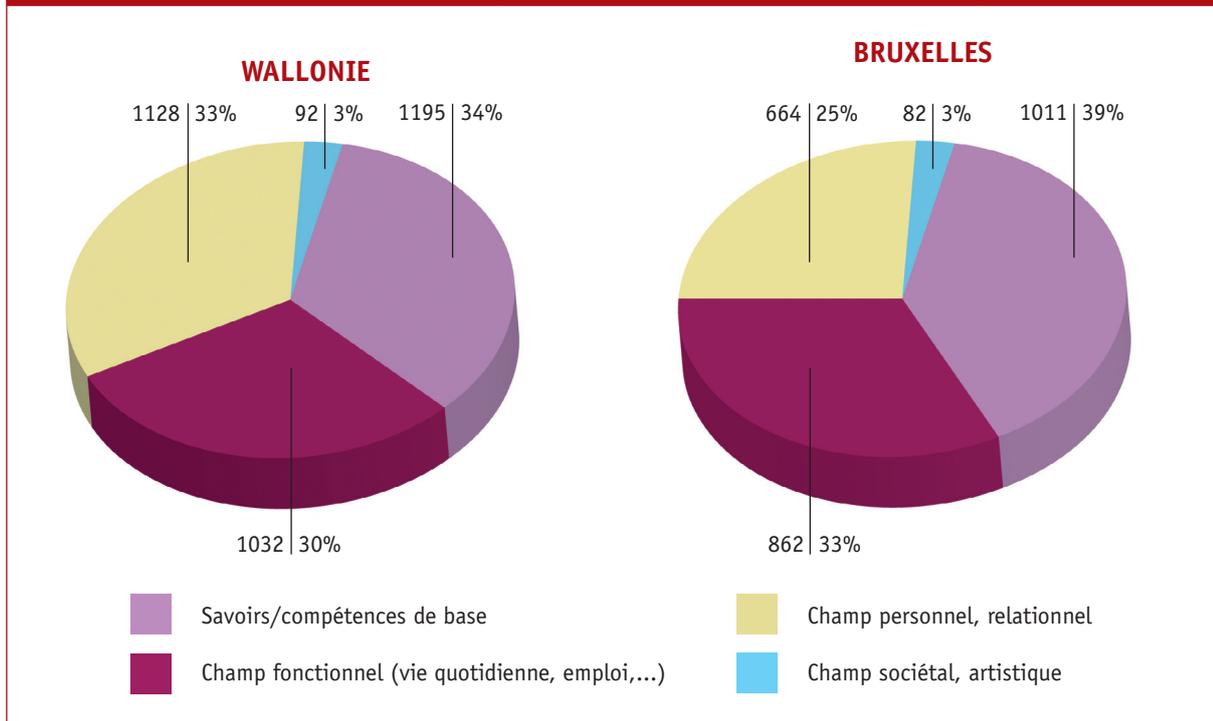
Ces objets peuvent relever :

- > du **champ des savoirs et compétences de base** : comprendre, parler, lire, écrire, calculer, gérer le temps, s'orienter dans l'espace, utiliser le numérique, le téléphone, regarder la télévision;
- > d'un **champ plus fonctionnel** dans lequel se retrouvent tous les aspects de la **vie quotidienne** (contacts avec le médecin, l'avocat, la mutuelle, l'administration...), incluant également les sphères
  - *du travail* (recherche d'emploi, documents à lire sur le lieu du travail, contacts avec les employeurs ou travailleurs),
  - *de la formation professionnelle* (accès à une formation, capacité de lire des écrits utilisés en formation professionnelle),
  - *de la mobilité* (accès à une formation permis de conduire ou obtention du permis),
  - *de l'école* (contacts avec les enseignants, suivi des devoirs des enfants, etc.) ;
- > du **champ personnel et relationnel** incluant la famille, le groupe de formation, les relations sociales en général ;
- > du **champ sociétal** lorsque la personne parle du pays, de la société, du monde ou de la culture (des cultures) en général.

La **figure 2** met évidence que la majorité des réponses se partage entre le champ des savoirs/compétences de base, le champ fonctionnel et le champ personnel et relationnel.

La comparaison entre les deux régions fait apparaître que le champ "personnel et relationnel" est un peu plus important en Wallonie qu'à Bruxelles, tandis que le champ "savoirs/compétences de base" et le champ "fonctionnel et vie quotidienne" sont légèrement plus importants à Bruxelles. Les différences sont cependant minimes.

**FIG. 2 – RÉPARTITION DES RÉPONSES (EN POURCENTAGE) EN FONCTION DES CATÉGORIES D'OBJETS ÉVOQUÉS PAR LES APPRENANTS (WALLONIE N = 3372 ; BRUXELLES = 2561)**



### 3.2. ANALYSE PAR CATÉGORIE D'IMPACTS

Après avoir mené l'analyse sur le total des réponses, nous avons analysé les impacts en considérant le nombre d'apprenants qui mentionnaient un type d'impact donné. En effet, les personnes, en choisissant 5 images, pouvaient exprimer des impacts de nature très différente ou au contraire, 5 fois le même type d'impact. Il était donc pertinent de mener une analyse permettant de savoir quel nombre d'apprenants mentionnent tel ou tel type d'impact. Pour rappel, à Bruxelles, cette analyse porte sur 740 personnes. En Wallonie, elle porte sur 659 personnes.

Pour faciliter la lecture des résultats, nous avons choisi de présenter l'analyse en décomposant les impacts en cinq grandes catégories-types, construites en associant les objets et les types de transformation. Une première catégorie s'est imposée d'emblée : celle relative aux savoirs et compétences de base. Ensuite, trois catégories ont été définies parce qu'elles correspondent aux buts poursuivis par l'association : une première rassemble les réponses relatives à l'insertion sociale et la vie quotidienne, une seconde regroupe toutes les réponses liées à l'insertion socioprofessionnelle, une troisième regroupe les propos relatifs à la participation citoyenne.

A ce stade, il restait une série de réponses qui ne rentraient dans aucune de ces quatre catégories et qui ont été rassemblées et classées dans une même catégorie nommée "transformation identitaire".

Enfin, quelques personnes mettent en avant des impacts d'une sixième catégorie : impacts nuls ou négatifs. Par exemple :

- > *Je tourne en rond. Ça reste un vide. Je n'ai pas encore atteint mes objectifs.*
- > *Pendant que je suis en formation, je ne peux pas m'occuper de mes enfants.*

Le pourcentage des personnes qui mettent en avant ce type d'effet est très faible (moins d'1 %) tant en Wallonie qu'à Bruxelles. Cette catégorie ne fera donc pas l'objet d'une analyse détaillée. Pour rappel, l'enquête a été menée auprès des personnes présentes en formation. Une enquête complémentaire menée auprès des personnes absentes ou qui ont abandonné la formation mettrait sans doute davantage en évidence des impacts nuls.

Dans la suite de ce document, nous présentons dans l'ordre :

- > les impacts reflétant la **transformation identitaire** qui regroupent les impacts au niveau de l'identité, de l'estime de soi, mais aussi l'amélioration des relations avec un noyau de personnes de confiance (familial ou via le groupe de formation) ;
- > les impacts relatifs au développement de **savoirs et compétences de base** – avec un premier cercle composé des savoirs linguistiques et mathématiques, un second cercle composé de savoirs technologiques ou liés aux médias (numérique, Gsm, radio, télé) qui s'articulent avec les premiers, un troisième cercle composé de compétences qui peuvent intégrer les précédents savoirs : l'orientation dans le temps et dans l'espace ;
- > les impacts qui relèvent de **l'insertion sociale** – changements dans la vie quotidienne et les relations sociales ;
- > les impacts qui touchent à l'emploi ou au parcours **d'insertion socio-professionnelle** – évolutions au niveau de l'emploi, de la formation professionnelle, du permis de conduire ;
- > les impacts relevant davantage de la **participation citoyenne** (accès aux espaces culturels, aux droits, réflexion citoyenne et positionnement par rapport à l'interculturalité, ainsi que l'implication dans la scolarité des enfants).

### 3.2.1. TRANSFORMATION IDENTITAIRE; SENTIMENT D'AVANCER; AMÉLIORATION DES RELATIONS AVEC LES PROCHES

Tant l'échec scolaire précoce davantage vécu par les personnes belges que l'isolement culturel vécu par des personnes d'origine étrangère peuvent avoir pour corolaire le sentiment d'exclusion, le dénigrement, la perte de confiance... A cela, s'ajoutent les difficultés relationnelles en lien avec les difficultés d'expression et de communication. Certaines personnes arrivent en formation avec le sentiment de ne pas être valorisées dans leur milieu familial ou d'être stigmatisées par autrui. Pour ces personnes, l'impact du processus d'alphabétisation s'exprime à travers des réponses que nous avons regroupées en trois sous-catégories selon qu'il s'agit de

- > la restauration d'une identité positive ;
- > un sentiment d'avancer dans sa vie et des projections globalement positives vers l'avenir ;
- > le sentiment de sortir de l'isolement, de trouver un groupe d'appartenance, d'améliorer ses relations avec les proches.

Aujourd'hui, on sait à quel point les sphères affectives et cognitives sont interdépendantes et combien les actions de formation peuvent contribuer à la transformation du regard qu'une personne porte sur elle-même ou des sentiments qu'elle nourrit par rapport à elle-même.<sup>4</sup>

L'engagement en formation, le fait de se retrouver parmi des personnes qui vivent la même situation peut permettre à l'individu de quitter une identité "d'illettré" ou "d'analphabète" et de se voir évoluer. L'engagement en formation contribue également à une transformation de relations avec les proches.

Ces impacts sont fondamentaux et probablement interdépendants. Il n'y a pas d'apprentissage intégré sans un travail de restauration identitaire. Et inversement, l'appropriation de savoirs entraîne une amélioration de l'estime de soi. La restauration d'une image de soi positive peut entraîner une reconfiguration du système de relations. Et inversement, l'amélioration des relations interpersonnelles peut avoir un effet sur l'image de soi.

---

4. Voir pour plus de développement:

- > J-M. Barbier, E. Bourgeois, G. de Villers, Construction identitaire et mobilisation du sujet en formation, *L'Harmattan*, 2006.
- > M. Kaddouri, Le projet de soi entre assignation et authenticité, *Recherche et Formation n°41 – 2002*, p.38.
- > J-M. Barbier, "Problématiques identitaires et engagement des sujets dans les activités", in J-M. Barbier, E. Bourgeois, G. de Villers, Construction identitaire et mobilisation du sujet en formation, *L'Harmattan*, 2006, p.98.

Les tableaux suivants reprennent quelques propos de personnes qui n'ont mentionné que des impacts de cette catégorie.

### a. Restauration d'une identité positive/transformation identitaire

Dans cette catégorie, sont reprises les réponses témoignant d'une amélioration de l'estime de soi (qui contre-carre des sentiments d'infériorité, de ne pas être à la hauteur), de la restauration de la confiance et de la sécurité (qui permet de dépasser les peurs), d'un sentiment d'aller mieux, de s'épanouir, de retrouver de la joie, de se libérer (par opposition à la tristesse, le déséquilibre, l'oppression).

#### L'estime de soi

Je me sentais comme ça quand je suis rentré ici (image d'un animal), pas, manuellement mais pour écrire. Maintenant je ne me sens plus comme ça. J'ai vu que je n'étais pas le seul.

Avant, je faisais une barrière pour la lecture, j'avais l'impression que je ne savais pas lire, on me rabaisait.

Je suis moins baudet qu'avant.

Je peux être fière de moi surtout que mon mari me rabaisse, se moque tout le temps (de moi). Je suis à la hauteur, on peut apprendre à tout âge.

On se sent fière. J'ose foncer même si je fais des fautes.

On avait tendance à se rabaisser. Ici on m'aide à être plus forte. On apprend. On peut lever. On a la tête haute. Quelqu'un qui ne fait pas d'étude est un âne.

Avant j'étais comme un taureau, je ne savais rien et ne comprenais rien. Maintenant, ça va je commence à apprendre. Je suis satisfaite, je comprends les chemins et viens au cours de bon cœur.

Je suis la formation pour moi et mon fils. J'ai déjà appris, ça fait du bien, j'ai ma propre pensée. Avant on me disait "t'es pas normale", maintenant je connais mes capacités.

#### La confiance, la sécurité globale

C'est très bien, je me sens bien, je suis en confiance.

Maintenant, j'ai plus facile, je reprends confiance en moi.

Maintenant, on doit toujours m'aider mais je n'ai plus peur.

J'ai retrouvé une confiance.

Je me sens en sécurité ici.

Avant j'avais peur, j'ai hésité à venir à l'école. Alors mon cœur m'a poussée, j'ai osé.

Ne pas savoir lire et écrire est un gâchis, c'est un blocage pour tout, on doit toujours se tenir en arrière ; je n'ai pas ce caractère mais j'ai cette crainte. Même si je ne sais pas encore écrire, il y a comme une sécurité. Par exemple, pour un accident, pour remplir le constat, je n'ai plus cette angoisse.

Je n'ai pas peur. Je travaille doucement.

Le fait de venir à Lire et Ecrire me permet d'avoir plus confiance en moi.

J'ai plus de confiance qu'avant.

**Le sentiment de s'épanouir, d'aller mieux**

Avant j'étais une fleur toute fermée; je suis épanouie et je me trouve moi-même.

C'est comme des petites lumières sur la vie quand on vient à Lire et Ecrire.

Quand on ne connaît rien, on est triste; quand on sait lire et écrire, on ne peut pas être triste.

Je me suis libéré, j'écoute, ma vie est meilleure depuis que je suis en formation.

Je suis plus heureux, content d'être à l'école pour apprendre quelque chose.

Ça apporte la sagesse : apprendre me met en situation de "sagesse".

Pour moi, c'était une frustration de ne pas avoir été à l'école quand j'étais petite ; maintenant je suis heureuse.

Je me sens épanouie.

Je me sens plus équilibrée.

J'ai compris quelque chose, je contente. Tous les jours sont équilibrés.

Le soleil, c'est le fait d'avoir plus de lumière dans la vie; le français permet de l'éclaircir.

**b. Emancipation personnelle et sentiment d'avancer dans la vie**

Dans cette catégorie, sont reprises les réponses témoignant d'une liberté retrouvée (par rapport à des sentiments d'emprisonnement, d'étouffement, d'être "collé au sol"), de nouvelles perspectives pour l'avenir et d'une transformation globale dans la manière de voir sa vie.

**Une liberté retrouvée, des obstacles dépassés, l'ouverture vers de nouvelles choses**

Avant, j'étais enfermée dans ma maison, j'avais l'impression de ne pas pouvoir voler, d'avoir les ailes coupées.

Je respire mieux quand je viens à Lire et Ecrire, je décolle, je vole comme l'avion, j'évolue.

C'est le regard sur une autre vie qui s'ouvre, j'ose, mon regard a changé sur tout.

Venir en formation a ouvert plein de portes que je ne pouvais pas ouvrir avant.

C'est l'espoir de la vie qui reste allumé.

C'est comme une fleur qui s'ouvre... j'ai l'impression de revivre. Je me sens comme quand je vole, je plane.

Je sors du tunnel, j'avance et je me rends compte que je prends un nouveau départ.

Venir en formation, c'est une nouvelle vie qui commence.

L'école, c'est un outil qui permet de continuer son chemin.

Avant de venir au cours, je devais toujours être accompagné. Maintenant je suis libre et peux voler de mes propres ailes.

Je vis en Belgique depuis 1989 ; l'image du parachute, c'est pour montrer ce que je vivais quand je ne savais pas lire et écrire ; maintenant je m'envole ; j'apprends petit à petit.

**L'évolution,  
les projections  
globalement  
positives  
vers l'avenir**

On monte marche par marche. Doucement. Je m'accroche, je vis, je grandis. Je vais vers le soleil.

Je vois plus loin que le bout de mon nez.

C'est pour les progrès. La porte ouvre des portes pour plus tard.

J'avance à petits pas, à mon rythme.

Je fais une pause pour pouvoir gravir des échelons.

Je sens que je monte chaque jour les marches. Je monte quand je viens en formation.

Je vois ma vie comme une échelle. Avant j'étais en bas. Ce n'est pas facile de monter, mais on va doucement.

Je monte l'escalier, j'évolue d'une année à l'autre.

En venant en alpha, j'ai trouvé une lumière, cela éclaire mon quotidien.

La vie, elle change, ce n'est pas comme avant.

**Un changement  
dans sa manière  
de voir les choses,  
d'une transforma-  
tion globale**

C'est pour couper avec le passé et aller de l'avant, j'aime bien la découverte, il faut prendre le bon virage dans la vie.

Pour moi c'est la lumière : ça m'a donné un éclairage ; la formation me permet d'ouvrir ma personnalité, c'est une ouverture du cœur, de l'esprit, des idées.

Depuis que je viens au cours, mon cœur change.

**c. Amélioration des relations avec les proches**

Qu'il s'agisse de personnes belges enfermées dans une communication difficile ou de personnes d'origine étrangère dont les enfants parlent français à la maison alors qu'elles-mêmes ne parlent pas la langue, les propos de certains apprenants mettent en avant l'amélioration de la qualité des relations avec les proches. Le groupe en formation constitue un noyau des relations solides, empreintes de confiance et d'amitié, où l'écoute des uns et des autres devient possible. Les transformations prennent place également au sein de la famille, où la communication est plus facile.

**La qualité de  
ses relations  
dans le groupe  
de formation**

C'est le groupe de mes copains ici, quand je dis quelque chose, on m'écoute.

J'ai pris la chaîne de l'amitié ; on s'écoute l'un, l'autre.

Avant, j'étais rejeté. J'ai beaucoup de soutien de tout le monde et je dis merci.

Ici, j'ai trouvé des amis ; c'est la carte blanche ; je n'ai pas eu beaucoup d'amis dans mon enfance.

L'amour entre les membres du groupe, la solidarité.

Je suis heureux, j'écoute ce que les autres disent, je peux m'exprimer.

J'ai des contacts avec les gens (du groupe), on parle.

Il y a ici des femmes et des hommes, des amis de cœur, je me sens bien.

**La qualité de ses relations dans le groupe de formation**

(suite)

J'apprends de bon cœur avec les amis de la classe.

J'apprends la langue française, je parle avec mes amis.

Je viens au cours pour être ensemble.

Cette image représente le contact, les rencontres... Avant, je n'étais pas dans le contact.

**La qualité de ses relations familiales**

Mon but, ce que j'aime faire de ma vie : je vais me marier, j'aurai une voiture, je serai chef de famille avec la femme que j'aime et la voiture pour promener ma famille.

Je suis heureuse de venir ici, maintenant quand les enfants parlent français, je les comprends mieux.

Avant les enfants parlaient en français quand ils ne voulaient pas que je les comprenne. Maintenant, ça ne marche plus.

Au total, en Wallonie, 60 % des répondants évoquent un impact de cette catégorie. Les données pour Bruxelles mettent en évidence des pourcentages inférieurs (43 %).

Plus précisément, en Wallonie

- > 27 % des personnes évoquent la restauration d'une identité positive/une transformation identitaire ;
- > 34 % évoquent un sentiment d'avancer dans la vie, de s'émanciper par rapport à une situation très restreinte ;
- > 29 % des personnes disent qu'elles ont amélioré leurs relations avec les proches.

A Bruxelles

- > 18 % des personnes évoquent la restauration d'une identité positive/une transformation identitaire ;
- > 21% évoquent un sentiment d'avancer dans la vie, de s'émanciper par rapport à une situation très restreinte ;
- > 18 % des personnes disent qu'elles ont amélioré leurs relations avec les proches.

On peut faire l'hypothèse que ces variations s'expliquent par des différences de situations et parcours de vie. Pour les personnes belges qui ont vécu l'échec scolaire avec parfois un sentiment d'isolement lié à la honte ou la culpabilité, l'enjeu des transformations identitaires et relationnelles prend une dimension particulière qui touche peut-être moins les personnes

d'origine étrangère, majoritaires à Bruxelles. Des analyses plus fines tenant compte de l'origine et du parcours scolaire des personnes devraient permettre de confirmer ou infirmer cette hypothèse.

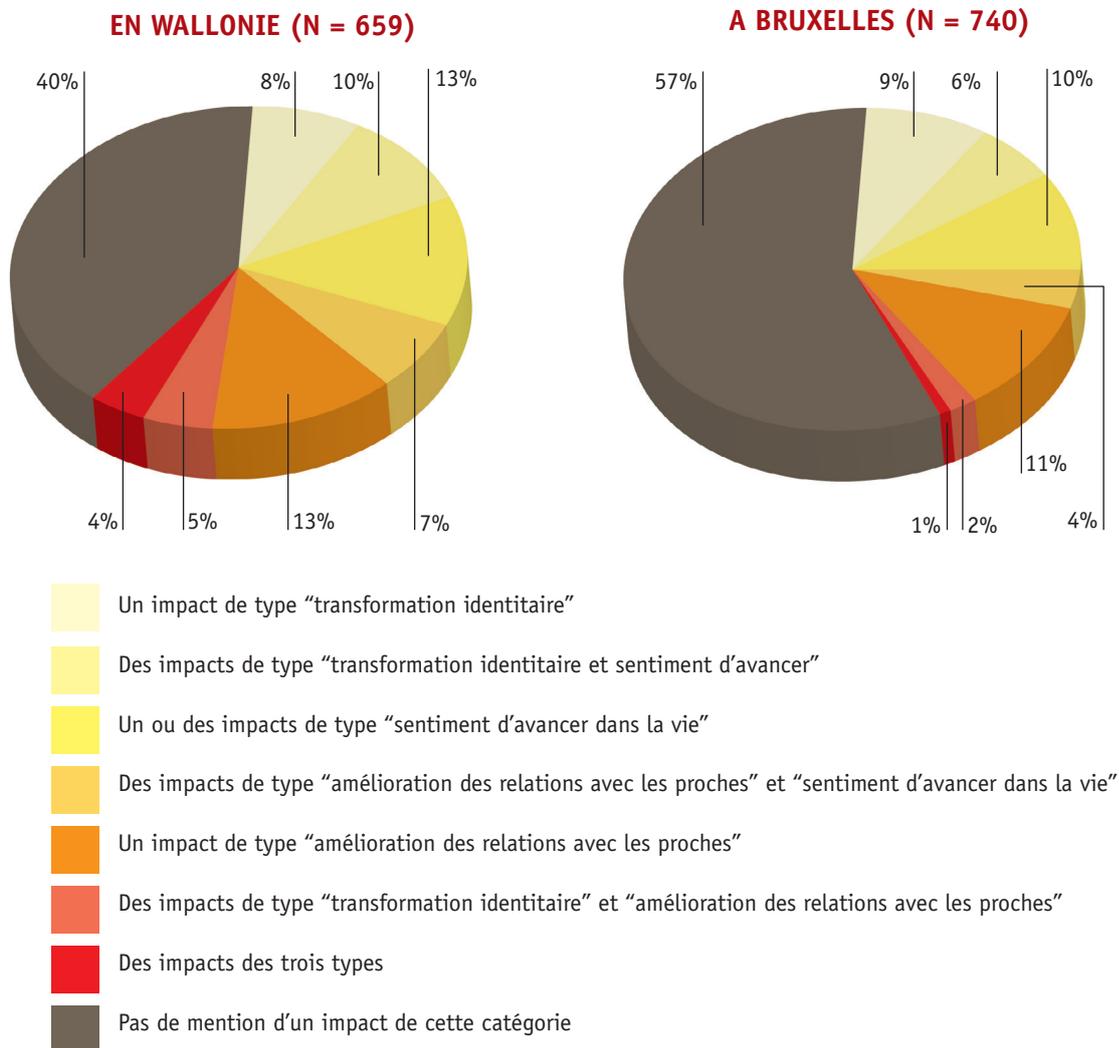
La majorité des personnes qui mentionnent un impact de cette catégorie évoquent également d'autres impacts et **seuls 7 % des répondants en Wallonie et 4 % à Bruxelles ne mentionnent que des impacts de cette catégorie**. Qui sont ces personnes ? Elles se trouvent dans toutes les Régionales wallonnes et quasi toutes les Locales bruxelloises. Certaines viennent en formation depuis peu de temps (quelques mois). D'autres sont là depuis très longtemps. La durée moyenne de leur formation est de 1,7 année. Elles ne présentent donc pas un profil particulier de ce point de vue. Une enquête qualitative devrait être menée pour déterminer si ce groupe de personnes aurait des caractéristiques spécifiques.

Une comparaison entre la Wallonie et Bruxelles réalisée sur le **total des réponses relatives à cette catégorie d'impacts** met en outre en évidence que

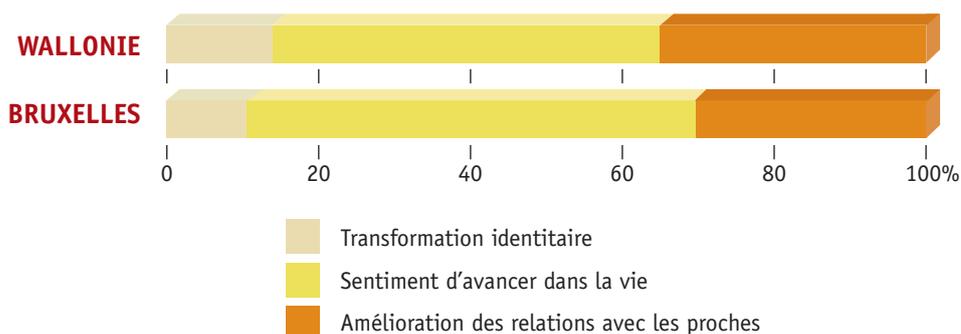
- > les personnes en formation à Bruxelles mentionnent proportionnellement un peu plus souvent un impact témoignant du sentiment d'avancer dans la vie ;
- > les Wallons mentionnent proportionnellement un peu plus souvent des impacts en termes d'amélioration des relations personnelles et de transformation identitaire.

Les différences sont toutefois **peu importantes**.

**FIG.3 – PROPORTION DE RÉPONDANTS MENTIONNANT DES IMPACTS DU TYPE “TRANSFORMATION IDENTITAIRE”, “SENTIMENT D’AVANCER” OU “AMÉLIORATION DES RELATIONS AVEC LES PROCHES”**



**FIG. 3b – COMPARAISON ENTRE WALLONIE ET BRUXELLES DE LA RÉPARTITION DES RÉPONSES RELEVANT DE LA CATÉGORIE “TRANSFORMATION IDENTITAIRE, SENTIMENT D’AVANCER OU AMÉLIORATION DES RELATIONS AVEC LES PROCHES” EN SOUS-CATÉGORIES – POURCENTAGES (N = 884 - WALLONIE ; N = 465 - BRUXELLES)**



### 3.2.2. SAVOIRS/COMPÉTENCES DE BASE

Les savoirs/compétences de base sont mentionnés par 65 % des répondants en Wallonie et 73 % à Bruxelles.

Ils ont été subdivisés en trois grandes catégories dont la première recouvre les **savoirs linguistiques** (écouter-comprendre, parler, écrire, lire) qui sont majoritairement mis en avant par les répondants : 43 % des personnes évoquent ces savoirs en Wallonie, 51 % à Bruxelles.

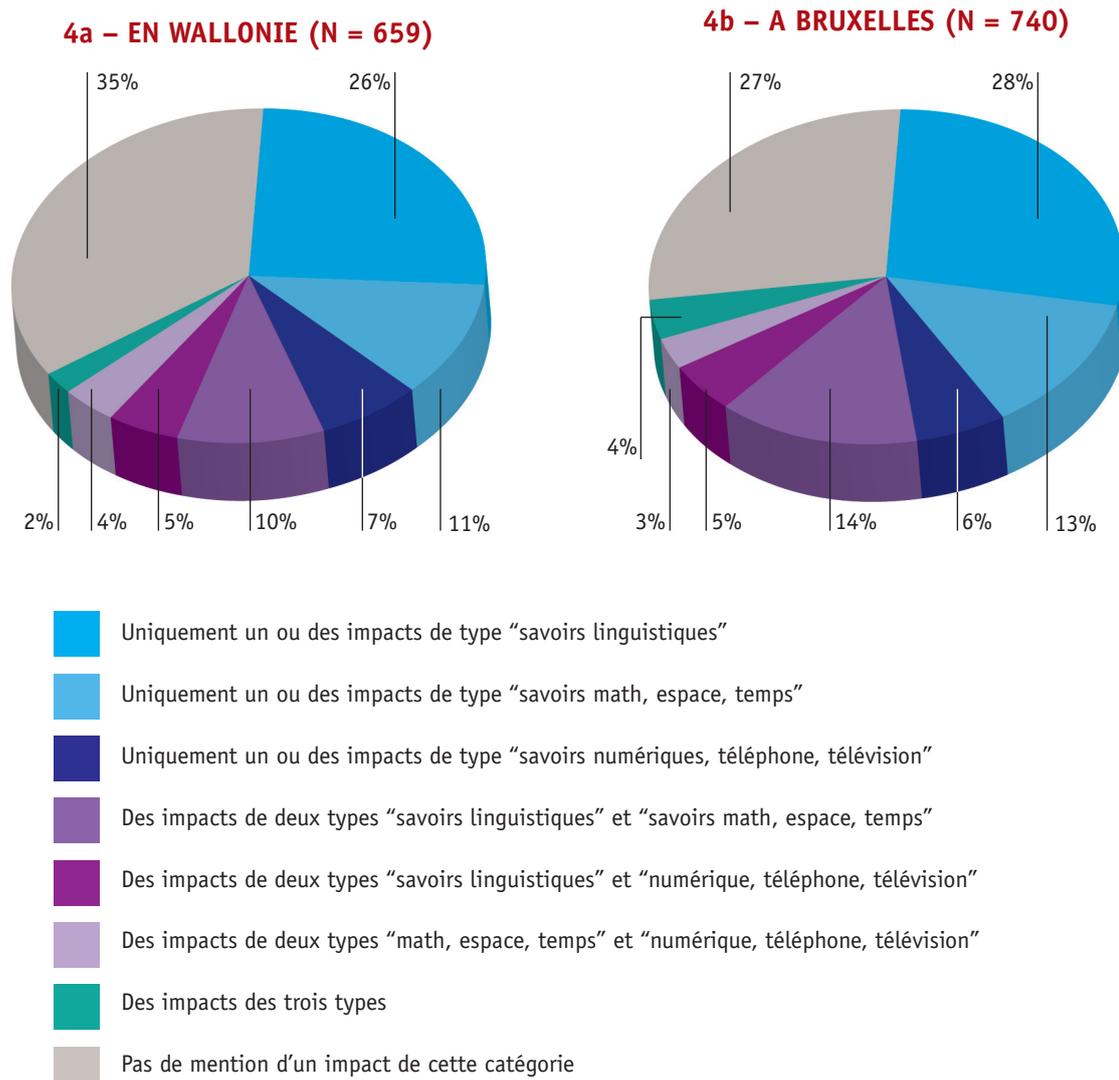
On observe également la présence d'une seconde catégorie de savoirs qui ne relèvent pas du domaine linguistique, mais pour lesquels les apprenants identifient un changement : **calcul, gestion du temps,**

**orientation dans l'espace.** Des impacts de ce type sont évoqués par 26 % des personnes en Wallonie et 31 % à Bruxelles.

Enfin, les réponses relatives à l'amélioration dans l'utilisation des **médias** (numérique, téléphone, télévision), classées dans une troisième catégorie, apparaissent également importantes avec 18 % des personnes qui font part d'une amélioration dans leur utilisation de ces outils tant en Wallonie qu'à Bruxelles.

Le développement de ces savoirs est important à tous les niveaux. Les compétences linguistiques, technologiques, mais aussi la mobilité concourent

**FIG.4 – PROPORTION DE RÉPONDANTS MENTIONNANT DES IMPACTS AU NIVEAU DES SAVOIRS/COMPÉTENCES DE BASE**



à élargir les possibilités d'insertion sociale, d'insertion professionnelle et de participation citoyenne.

La **figure 4a** met en évidence les proportions d'apprenants qui mentionnent des impacts de plusieurs types en Wallonie.

Au total, 35 % des personnes ne mentionnent pas d'impact relevant de cette catégorie. La comparaison des données wallonnes et bruxelloises ne fait pas ressortir de différences notables. Davantage de personnes se réfèrent aux savoirs linguistiques à Bruxelles, tandis que l'amélioration de l'utilisation des médias est évoquée avec la même fréquence dans les deux Régions.

La majorité des personnes qui mentionnent un impact de cette catégorie évoquent également d'autres impacts. **Seuls 8 % des répondants en Wallonie et 11 % à Bruxelles ne mentionnent que des impacts relevant des compétences dans les savoirs/compétences de base.**

Les tableaux suivants reprennent les propos des personnes en relation avec cette catégorie d'impact, par sous-catégories.

### a. Compétences linguistiques

Les compétences linguistiques sont les plus souvent mentionnées. Nombreuses sont les personnes qui mentionnent une amélioration, un progrès.

#### **Ecouter-comprendre / parler**

Je parle plus, je parle mieux, je connais des nouveaux mots.

Avant je ne comprenais pas et je ne parlais pas. Maintenant, je parle, je comprends et j'écoute.

J'ai les mots pour dire toutes les situations.

Je dis des mots en français.

J'ai commencé à mettre les mots en place dans ma tête.

Maintenant, je sais mieux m'exprimer.

Maintenant je connais le vocabulaire pour parler de la maison.

#### **Lire / écrire**

Avant je ne savais pas lire et écrire. Maintenant ça va.

Je ne savais pas lire, ni écrire, maintenant ça va mieux.

Depuis que je viens, je sais écrire mon nom et prénom.

Je peux un peu lire.

J'écris.

Je sais ce que c'est une phrase.

## b. Compétences mathématiques, spacio-temporelles et mobilité

### Calcul / mathématiques

Je sais compter en français jusqu'à 1000.

Je connais les numéros pour le gsm (je peux donner mon numéro et prendre celui de quelqu'un).

Je peux compter maintenant.

Je fais des progrès en calcul, je calcule plus vite.

Maintenant, je sais lire les chiffres sur les balances électroniques.

### Rapport au temps

Je ne savais pas lire l'heure. C'est important, l'heure, dans la vie de tous les jours. Par exemple, j'allais parfois attendre mes enfants, 20 minutes à l'avance, à l'arrêt de bus, faute de savoir exactement quand ils arriveraient. Partout, j'étais soit à l'avance, soit en retard.

Si quelqu'un me propose un rendez-vous, j'y vais à l'heure.

Je note la date et l'heure, j'utilise un agenda.

Je sais écrire les dates.

Maintenant, je connais bien les mois, les saisons, les jours.

Avant je ne savais pas lire l'heure. Maintenant, je sais et je fais tout à l'heure.

### Rapport à l'espace

Avant, je ne savais pas prendre le train seule. Maintenant oui. Maintenant je peux prendre aussi les trams, voir les directions et les horaires.

Je prends le métro sans compter le nombre de stations pour ne pas me tromper comme avant.

Maintenant je peux me diriger. Je prends le bus 41 pour rentrer chez moi.

Je comprends un peu, dans l'aéroport.

Dans le métro, je lis tous les noms des stations, avant je ne connaissais pas, je demandais au gens.

Maintenant, je vois le tram 25 ou 94, et je connais le numéro.

Maintenant je comprends quand il y a un retard pour un vol. je peux savoir ce que les hôtesses disent, je sais m'orienter dans l'aéroport.

### c. Compétences numériques et utilisation des médias

#### Numérique

Maintenant, je connais Internet, je peux écrire sur un clavier, je sais ce qu'est une tour, j'utilise un ordinateur et Internet à la maison.

Maintenant, je peux taper sur un clavier.

J'utilise un peu l'ordinateur.

Maintenant je comprends le GPS qui me parle en français : à gauche, à droite, 200 mètres.

Dans les ordinateurs, on utilise les mails. Je sais mieux utiliser le PC, avant je ne savais pas du tout.

#### Téléphone, télévision

Maintenant je peux téléphoner.

Maintenant je peux un peu écouter, comprendre et parler au téléphone pour dire "Margaret, demain pas école".

Maintenant j'écoute un petit peu la radio en français.

Je ne savais pas utiliser le téléphone, maintenant je peux et je téléphone avec le fixe au Maroc.

Avant je regardais la télé et je ne comprenais rien. Maintenant je comprends.

Je travaille avec la radio en formation et je commence à comprendre.

D'autres transformations sont mises en avant, liées à la confiance, la satisfaction, le changement de point de vue.

#### Le fait de reprendre confiance

Maintenant, je réponds mieux au téléphone et je parle mieux, sans bégayer. Avant, quand je téléphonais, je bégayais. Je ne parvenais pas à me faire comprendre. Je demandais systématiquement à maman de téléphoner à ma place.

J'ose toucher l'ordinateur à la maison.

J'ai osé prendre le téléphone pour appeler le CPAS.

#### Un aboutissement, une satisfaction

Moi qui ne lisais jamais, je prends le plaisir de lire.

Avant j'avais un stylo mais je ne savais pas écrire même un mot, maintenant j'écris mon nom et ceux de mes enfants, je suis très contente.

Enfin, j'aime lire et écrire.

Maintenant, j'ai le sourire parce que je comprends un peu le français.

**Une auto-évaluation  
ou un regard de  
l'ordre de la  
métacognition  
ou encore de  
nouveaux objectifs**

J'aime les petits beurrés. Avant, ça m'était égal de comment ça s'écrivait et inconsciemment je me mettais derrière des barreaux. Maintenant, je sais qu'il y a deux "r".

Je pense toujours à faire attention aux erreurs pour en faire moins qu'avant ...

Avant je faisais beaucoup de fautes, maintenant, je les vois et je peux les corriger.

C'est encore difficile de lire certaines choses, parfois.

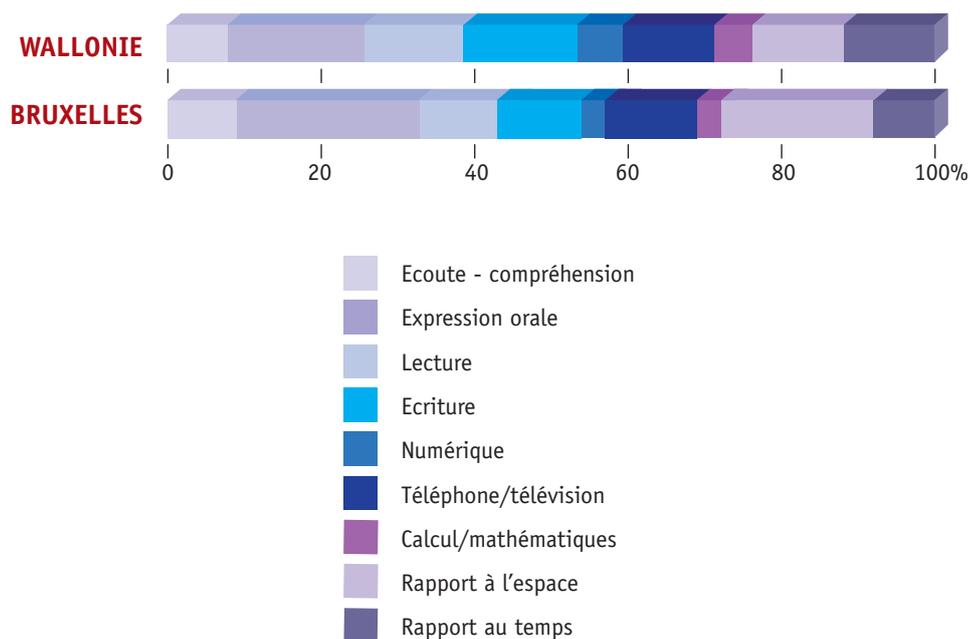
Je sais écrire mon nom et celui des autres. Et je voudrais pouvoir écrire d'autres mots.

La comparaison Wallonie-Bruxelles, établie sur **le total des réponses** relatives à cette catégorie d'impacts, met en évidence que

- > les personnes en formation à Bruxelles mentionnent proportionnellement plus souvent un impact au niveau des compétences en langue orale (parler).
- > les Wallons mentionnent proportionnellement plus souvent des compétences relatives à la lecture et l'écriture.

Ces différences s'expliquent sans doute en partie par le nombre de personnes d'origine étrangère de niveau "oral débutant", qui est plus important à Bruxelles qu'en Wallonie : la priorité pour ces personnes est d'apprendre à parler.

**FIG. 4b – COMPARAISON ENTRE WALLONIE ET BRUXELLES DE LA RÉPARTITION DES RÉPONSES RELEVANT DE LA CATÉGORIE "COMPÉTENCES/SAVOIRS DE BASE" EN SOUS-CATÉGORIES – POURCENTAGES (WALLONIE : N = 1118 ; BRUXELLES : N = 954)**



### 3.2.3. INSERTION SOCIALE (VIE QUOTIDIENNE, RELATIONS SOCIALES)

En Wallonie, 46% des personnes mentionnent des impacts au niveau de l'insertion sociale. La comparaison avec les données pour Bruxelles fait apparaître que les impacts sur la vie quotidienne sont mentionnés par une proportion plus importante d'apprenants (62%), différence probablement liée au fait que les personnes d'origine étrangère, non francophones, majoritaires dans les associations bruxelloises, doivent avant tout travailler à s'organiser dans la vie de tous les jours.

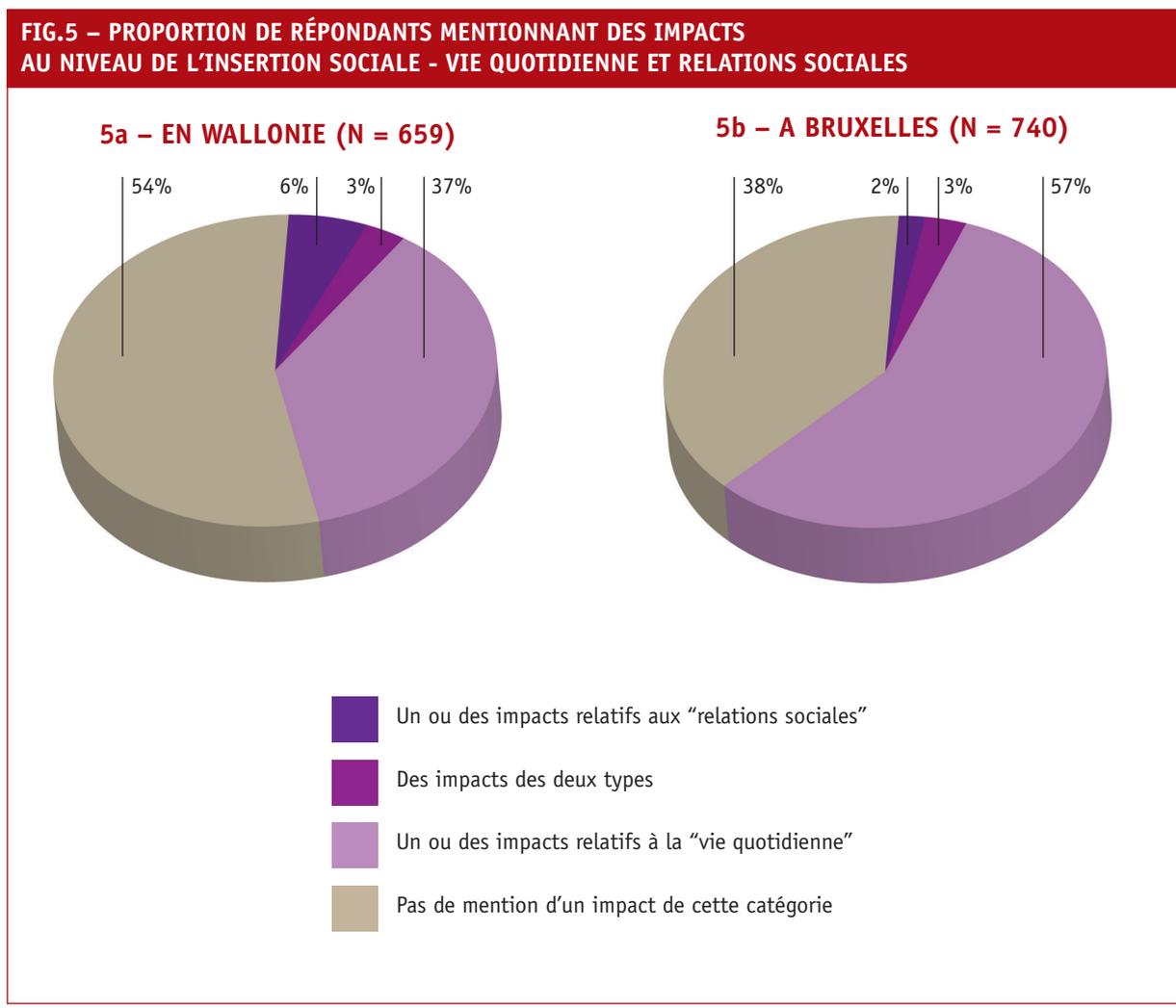
Sont regroupées dans cette catégorie :

- > les effets sur la vie quotidienne dans les démarches administratives, juridiques, médicales, l'accès aux loisirs.
- > les évolutions au niveau des relations sociales (élargissement du nombre de relations, intégration dans le quartier,...)

En ce qui concerne la vie quotidienne, les réponses ont été rassemblées dans une même rubrique couvrant toutes les sphères de la vie (médicale, juridique, administrative).

Une majorité de réponses relèvent de progrès réalisés dans la lecture/écriture de documents administratifs, dans les rapports avec l'administration, qu'il s'agisse de relever les compteurs ou lire des courriers, dans la lecture de recettes de cuisine ou de documents de la vie courante.

De nombreuses réponses sont également relatives aux soins de santé ou consignes de sécurité et d'autres encore à la capacité de défendre ses droits via de meilleures communications avec la justice ou avec les avocats.



Les tableaux suivants reprennent les propos des personnes en relation avec cette catégorie d'impacts, par sous-catégories.

### **Vie domestique**

On a appris à relever les index sur les compteurs d'eau et d'électricité. Maintenant, je suis capable de remplir le papier moi-même.

Cette année, j'ai donné mon index par internet, sur le site de la SWDE.

Quand je reçois une lettre d'une administration, je sais dire d'où elle vient et de quoi elle parle. Je me débouille mieux pour les papiers, seule.

Ça m'a permis de recevoir mes courriers, des lettres de mes amis et de lire sans avoir peur, comme hier, j'ai reçu un courrier de mon propriétaire et ça va pour le lire...

Ma mère m'a appris à tricoter, maintenant je peux suivre les points sur les livres et je tricote à partir des livres, surtout pour comprendre quand on diminue,... et pour la couture aussi, par rapport à ce que j'ai appris à l'école, avec les livres, je vais plus loin.

On a aussi travaillé sur la cuisine. Avec une formatrice, on a même fait un livre de recettes.

Maintenant, je connais les mesures, les noms des ingrédients, je sais lire et appliquer une recette.

C'est pour lire les recettes de cuisine, je ne savais pas, grâce à ça, je comprends.

Avant, quand je devais pulvériser je faisais n'importe quoi au niveau des dosages ; maintenant je sais les faire en suivant les instructions. Avant je mettais soit trop de produit ou pas assez et ça ne servait à rien.

Maintenant, je sais ce que j'achète. Avant, j'avais besoin des photos pour me repérer.

Avant, je ne connaissais pas les prix, Maintenant, je parle avec les vendeurs. Je demande le prix, la taille, la pointure.

Ça me permet de faire les courses dans les magasins où on parle le français. Je ne suis plus obligée d'aller seulement dans les magasins arabes.

Maintenant je peux parler au plombier au téléphone.

Maintenant, je comprends les factures en euros.

### **Santé, sécurité**

Avant, pour prendre rendez-vous chez un médecin à l'hôpital, je devais toujours faire appel à ma nièce parce que je ne connaissais pas les noms des différentes spécialités. On a fait un travail à ce sujet. Maintenant, je sais ce qu'est un ophtalmologue, un cardiologue, etc., et je suis capable de prendre un rendez-vous toute seule à la clinique.

Je passe à la pharmacie, je sais prendre les médicaments, je comprends les explications du pharmacien.

Je vais devenir maman et je veux pouvoir lire les notices des médicaments pour mon bébé. Une erreur de médicaments peut être très dangereuse.

### Santé, sécurité (suite)

Je ne comprenais rien chez mon gynécologue avant. Maintenant, je comprends les infos qu'il me donne.

J'ai appris que le sommeil, c'est bien pour nous et pour les enfants. Pour me relaxer, je lis le journal dans mon lit.

Je suis allergique, maintenant je fais attention, je regarde la date et les produits dedans.

Je suis souvent malade, je voudrais pouvoir expliquer au docteur où j'ai mal.

### Droits

Je sais mieux parler avec la justice, quand il y a un problème pour la garde (d'enfant), je sais mieux parler à mon avocat.

Ça me protège. Maintenant je ne signe plus n'importe quel document.

Maintenant je vais chez l'avocat tout seul.

### Loisirs

Maintenant j'ose sortir dans le parc avec les enfants.

Je peux aller seule au cirque avec les enfants. Avant j'avais besoin de mon mari pour acheter les tickets.

Je peux inscrire mes enfants dans des activités.

Je peux jouer avec les enfants à des jeux que j'ai appris en formation.

Je vais avec les enfants à la mer.

### Relations sociales

Avant, quand je rentrais dans un bureau, je ne connaissais pas les expressions de politesse.

Apprendre, c'est bien pour se connecter et pour s'intégrer et parler avec tout le monde.

J'ai appris le respect des gens. Dans mon pays, cela ne passe pas comme cela.

Ça me rappelle comment j'étais avant, maintenant je suis plus sociable.

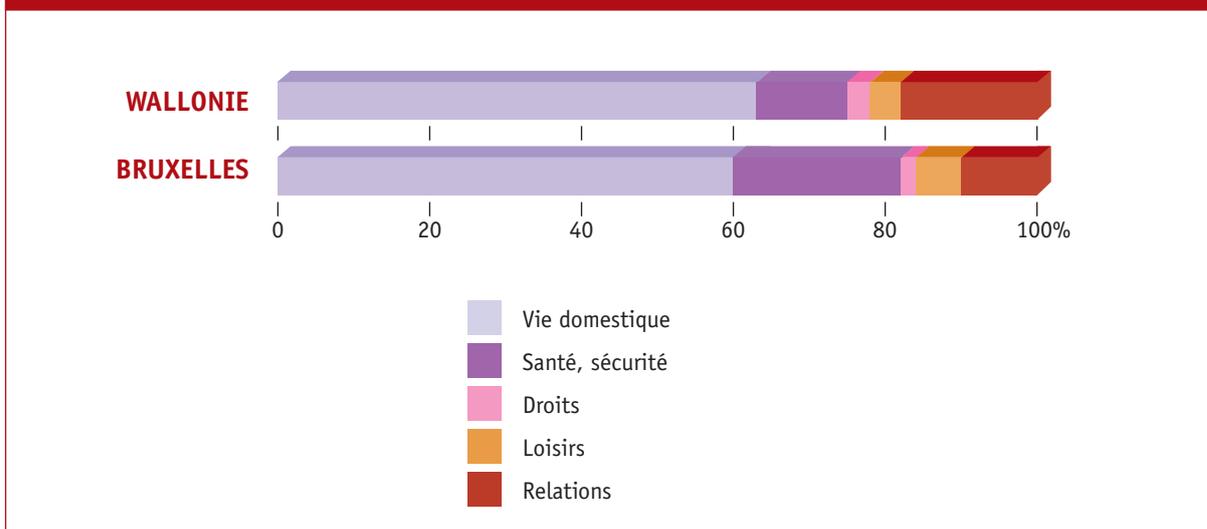
Une comparaison Wallonie-Bruxelles, **établie sur le total des réponses** relatives à cette catégorie d'impacts, met évidence que

> les personnes en formation à Bruxelles mentionnent proportionnellement un peu plus souvent un impact au niveau de la santé/sécurité. Cette différence peut s'expliquer par le fait de personnes non francophones (majoritaires à Bruxelles) qui font état de l'importance de pouvoir dialoguer avec leur médecin.

> les Wallons mentionnent un peu plus fréquemment des améliorations au niveau des relations sociales.

L'analyse montre l'importance des impacts au niveau de la vie domestique (en dehors des questions médicales et juridiques) : rapport avec l'administration, courriers, cuisine, couture, jardinage.

**FIG. 5c – COMPARAISON ENTRE WALLONIE ET BRUXELLES DE LA RÉPARTITION DES RÉPONSES RELEVANT DE LA CATÉGORIE "INSERTION SOCIALE" EN SOUS-CATÉGORIES – POURCENTAGES (N = 758 - WALLONIE ; N = 765 - BRUXELLES)**



### 3.2.4. TRAVAIL ET INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

Les impacts que nous avons catégorisés dans le cadre de parcours d'insertion socioprofessionnelle comprennent :

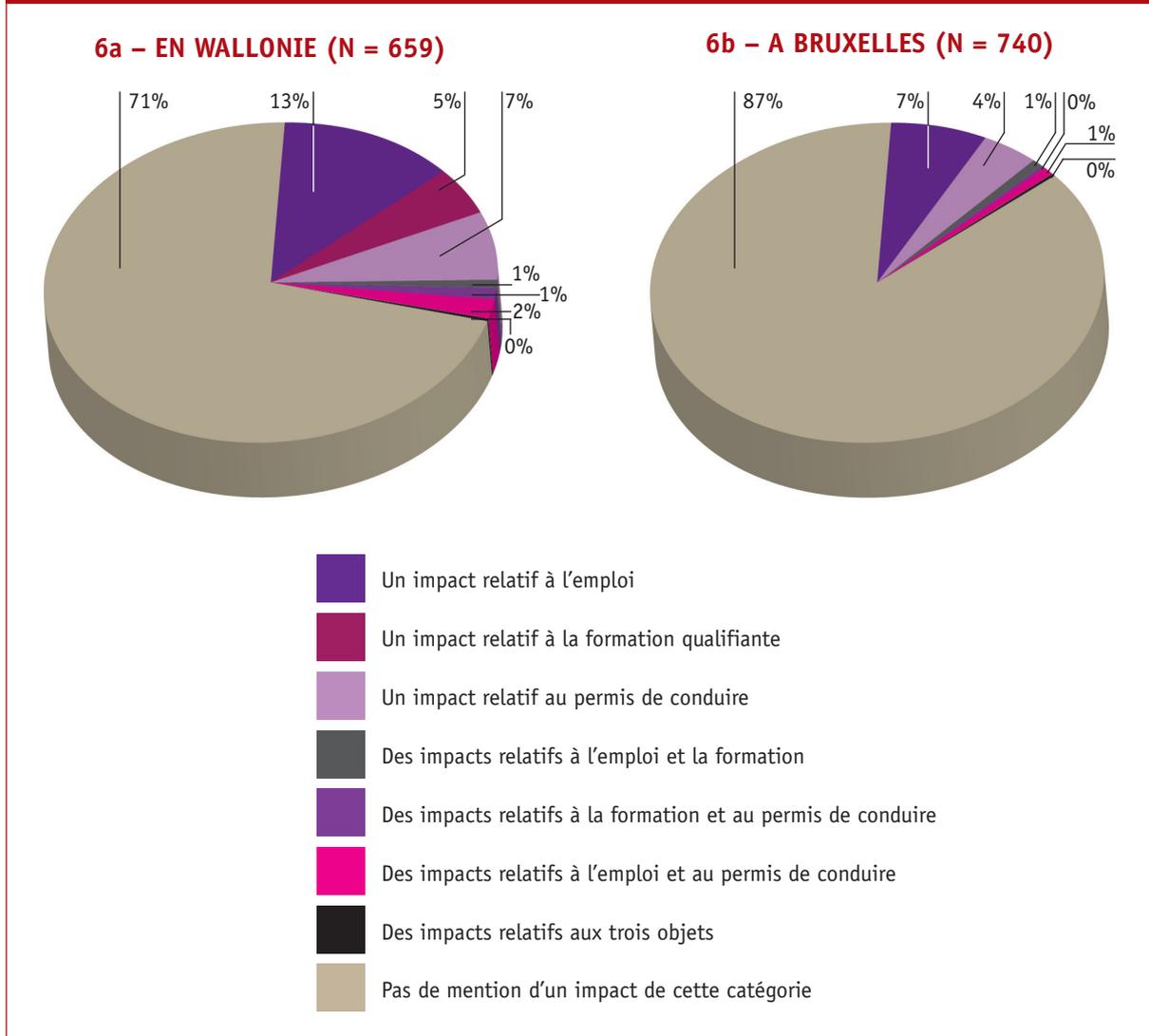
- > les impacts au niveau de l'emploi (qu'il s'agisse de garder son travail ou de trouver un emploi)
- > les impacts au niveau de la formation professionnelle,
- > les impacts au niveau du permis de conduire.

Il faut noter que l'impact au niveau du permis, qui est un élément clé de l'insertion professionnelle, principalement en Wallonie, n'est pas toujours désigné en tant que tel par la personne elle-même. Certains mettent davantage l'accent sur l'indépendance par rapport à la famille, d'autres sur la victoire personnelle que constitue l'obtention du permis de conduire.

En Wallonie, sur l'ensemble des répondants, 16% des personnes mentionnent un impact au niveau de l'emploi ; 8 % un impact au niveau de la formation professionnelle, 10% au niveau du permis de conduire. Au total, 29 % des apprenants évoquent un impact de la catégorie insertion socioprofessionnelle.

La comparaison avec Bruxelles met en évidence que la proportion d'apprenants qui évoquent des impacts liés à l'insertion socioprofessionnelle est moins importante (13 %).

**FIG. 6 – PROPORTION DE RÉPONDANTS MENTIONNANT DES IMPACTS RELATIFS AU TRAVAIL ET À L'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE : EMPLOI, FORMATION PROFESSIONNELLE, PERMIS DE CONDUIRE**



La référence à la formation professionnelle est quasi inexistante. La référence à l'emploi et au permis de conduire est environ deux à trois fois moins fréquente qu'en Wallonie.

Comme déjà indiqué plus haut, cette différence pourrait s'expliquer par la différence d'agrément des associations Lire et Ecrire dans les deux régions.

En Wallonie, Lire et Ecrire est organisme d'insertion socioprofessionnelle, ce qui n'est pas le cas à Bruxelles. Par conséquent, la proportion de personnes concernées par les questions d'insertion socio-professionnelle est logiquement plus importante en Wallonie.

Les tableaux suivants reprennent les propos des personnes en relation avec cette catégorie d'impact, par sous-catégories.

**Des acquis en matière de maintien à l'emploi**

C'est mon travail : je suis garde-chasse. Mon patron me demande de faire des travaux de bricolage. Quand j'avais des mélanges à faire, je mélangeais au hasard maintenant c'est mieux. En juin, je dois passer un examen pour être garde-chasse assermenté et il y a beaucoup de documents à lire.

Depuis un an, il y a de plus en plus de documents à remplir avant et après le travail. Si vous travaillez sur un phare, vous devez prendre note des références du phare, du problème, ce qui est cassé, ce que vous avez fait et le temps mis pour le faire, l'heure de début et l'heure de fin. Cela devient de plus en plus sévère. Ils veulent savoir qui a fait le travail et si la pièce revient, pouvoir lui tomber dessus. Il faut s'adapter. Le temps est compté. On accepte ce qu'on nous donne comme travail. Je n'ai pas le choix, il faut suivre le programme.

Je connais comment s'appellent les outils quand mon patron en a besoin... Je commence à lire les étiquettes sur les bidons de produits de couleur au garage.

J'ai appris le vocabulaire pour travailler comme chargeur mais j'ai besoin d'apprendre à utiliser le GPS parce que je suis chauffeur.

**Des acquis en matière de recherche d'emploi**

J'ai osé entrer et m'inscrire dans des agences d'intérim. C'était dur, mais j'y suis arrivé.

Avant je devais aller chez Actiris avec quelqu'un. J'avais peur d'aller seul parce que je savais qu'on n'allait pas me comprendre. Maintenant, je vois que la personne comprend ce que je lui dis.

Avant je ne savais pas onem, forem ce qu'on y faisait, maintenant je sais.

Aujourd'hui, je parle français, je téléphone au bureau d'intérim pour le travail et je leur demande de me téléphoner quand il y aura un travail pour moi. Avant quand j'allais au bureau d'intérim on me disait qu'il n'y avait pas de travail pour moi et on me conseillait d'apprendre d'abord à parler français. Aujourd'hui on m'appelle souvent pour me proposer du travail et on me dit que j'ai fait beaucoup de progrès.

J'ai appris beaucoup de vocabulaire lié à la cuisine, je fais la plonge, je parle avec les collègues de travail, je n'ai plus de problèmes.

**L'objectif général de trouver du travail, voire un projet concret**

Quand je parlerai bien le français et que je saurai lire et écrire, je pourrai travailler.

Avant il ne savait pas savoir tout cela pour trouver un travail. Maintenant, on le demande. Je vais pouvoir trouver du travail.

Je viens au cours pour apprendre comment cela s'appelle (une truelle), pour le travail.

Je viens pour chercher un travail ; Je veux savoir comment faire un cv.

Je voudrais savoir me présenter pour un entretien d'emploi (d'embauche).

J'aime coudre, après la formation, je pourrai peut-être trouver un travail de couturière.

**Des acquis en matière d'accès à la formation professionnelle**

Je suis coiffeur au Maroc. Le Forem m'a demandé de suivre la formation Lire et Ecrire et après je vais suivre une formation en coiffure.

Je fais une formation qualifiante en cuisine et j'espère arriver à réussir.

L'association me donne les outils avec lesquels je pourrai m'améliorer dans mon métier.

**L'objectif général de faire une formation qualifiante**

J'ai une formation de cordonnier mais, grâce à Lire et Ecrire, je pourrais passer l'examen pour être chauffeur ou faire une formation de boucher.

La formation donne de nouveaux horizons professionnels. Pour avancer dans la vie et faire autre chose que femme de ménage.

Après Lire et Écrire, je voudrais suivre une formation.

**L'acquisition du permis de conduire**

Avant je ne pouvais pas conduire. Aujourd'hui, j'ai passé mon permis et je conduis.

J'ai réussi mon permis !!!! C'est tellement énorme ?! Dans ma famille personne ne croyait que je pourrais y arriver ?! On me disait que ce serait pour plus tard. Après, ils ont pensé que je l'avais eu par hasard mais mon mari m'a défendu en disant que j'avais étudié.

J'ai passé mon permis, ici, en français.

Je pensais que pour moi le permis de conduire n'existerait jamais. Grâce aux cours, j'ai pu passer mon test théorique et avoir mon permis par après.

J'ai passé le permis de conduire, j'ai bien aimé, connaître les panneaux et réussir l'examen, c'est super ?!

**L'objectif de passer le permis de conduire**

Avant, je ne connaissais pas du tout les panneaux. Maintenant, j'ai envie d'apprendre les codes. J'ai le projet de passer mon permis de conduire.

J'ai un rêve depuis toujours : conduire. Maintenant je voudrais avoir mon permis.

J'ai besoin d'une voiture, aussi pour trouver un boulot. Avant je ne savais pas lire et écrire. Donc c'était difficile de trouver un boulot. Maintenant je me sens plus à l'aise.

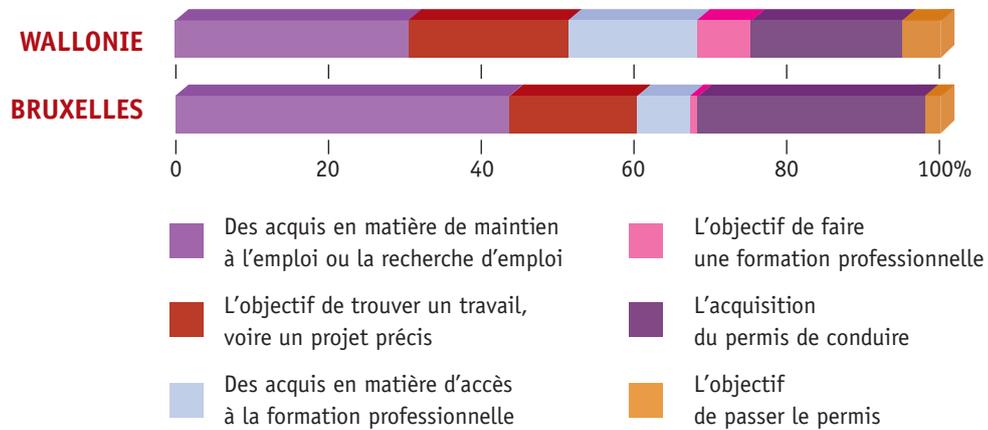
Je veux passer mon permis plus tard, ne plus demander à personne.

Une comparaison Wallonie-Bruxelles, établie sur **le total des réponses relatives à cette catégorie** d'impacts, met évidence que

> les personnes en formation à Bruxelles mentionnent proportionnellement plus souvent des acquis au niveau de l'emploi (amélioration sur le lieu de travail et dans les capacités de rechercher de l'emploi) et du permis de conduire.

> les Wallons mentionnent proportionnellement plus souvent des changements dans les perspectives de rechercher du travail ou de suivre une formation professionnelle (deux aspects qui relèvent davantage de l'insertion socioprofessionnelle).

**FIG.6c – COMPARAISON ENTRE WALLONIE ET BRUXELLES DE LA RÉPARTITION DES RÉPONSES RELEVANT DE LA CATÉGORIE “INSERTION PROFESSIONNELLE” EN QUELQUES SOUS-CATÉGORIES – POURCENTAGES (N = 330 – WALLONIE ; N = 115 – BRUXELLES)**



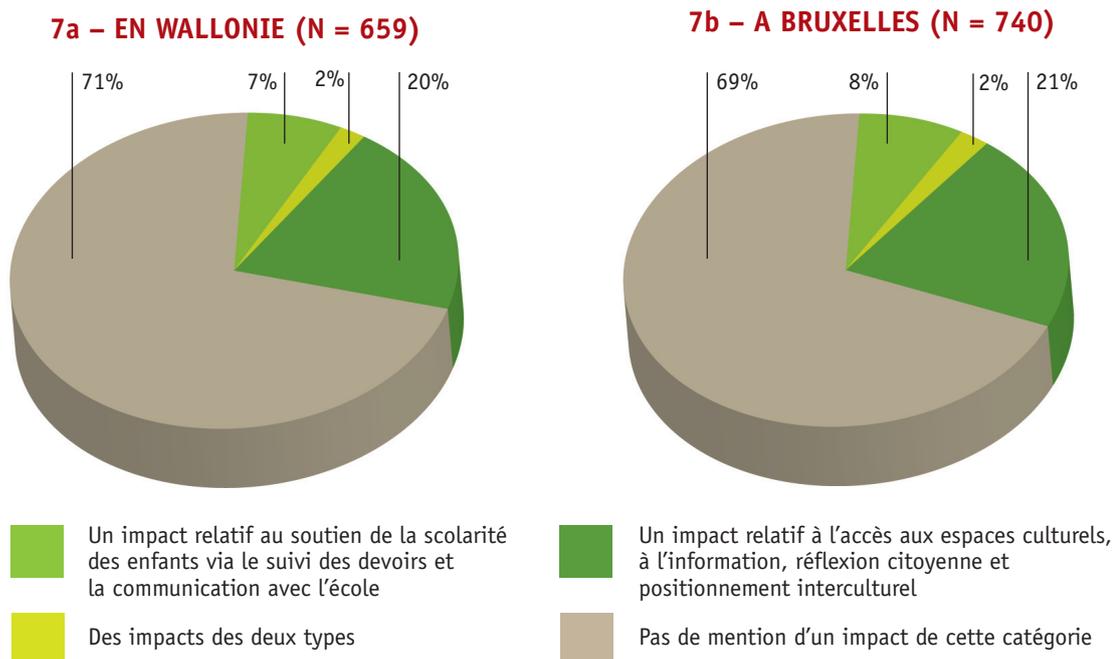
**3.2.5. PARTICIPATION CITOYENNE : IMPLICATION AU NIVEAU DE LA SCOLARITÉ DES ENFANTS, ACCÈS AUX ESPACES CULTURELS, PENSÉE CRITIQUE**

Les questions liées à la scolarité des enfants traitent d'un aspect particulier du champ de l'alphabétisation : l'implication parentale dans la scolarité des

enfants, implication qui est un motif important d'entrée et d'engagement en formation.

En Wallonie, 9 % des apprenants mentionnent un effet à ce niveau et 10 % à Bruxelles. Ce pourcentage devrait être mis en relation avec le nombre d'apprenants qui sont parents d'enfants en âge d'école.

**FIG.7 – PROPORTION DE RÉPONDANTS MENTIONNANT DES IMPACTS DU TYPE ACCÈS AUX ESPACES CULTURELS ET À L'INFORMATION, RÉFLEXION CITOYENNE, POSITION PAR RAPPORT À L'INTERCULTURALITÉ, IMPLICATION DANS LA SCOLARITÉ DES ENFANTS**



Les réponses majoritaires sont celles qui évoquent l'amélioration de la communication avec les enseignants ou la direction et, catégorie plus importante encore, le suivi des enfants dans les devoirs. Le but est d'accompagner au mieux les enfants dans leur scolarité.

Par ailleurs, 22 % des personnes en Wallonie et 23 % à Bruxelles identifient un impact au niveau de l'accès aux espaces culturels ou à l'information et aux savoirs, au niveau de la réflexion, de la manière de penser la société ou enfin dans la découverte des différences culturelles.

Les tableaux suivants reprennent les propos des personnes en relation avec cette catégorie d'impact, par sous-catégories.

### **Ecole**

Je suis plus à l'aise pour aider les enfants dans les devoirs et c'est très important pour moi.

J'aide mes enfants à faire leurs devoirs.

Avant, je ne savais pas lire le journal (de classe) de ma fille, maintenant je le regarde tous les jours.

C'est pour plus tard ne pas être bête et répondre aux questions de ma fille, qu'elle ne se retrouve pas au fond de la classe à dormir.

Pour le journal de classe, maintenant je comprends s'il a une punition. Ça m'aide aussi pour comprendre l'instituteur, le français, pour demander quoi, pour parler au GSM avec le directeur... je comprends directement.

Je parle avec l'institutrice, avant, elle disait qu'elle ne comprenait pas ce que je disais.

Avant je ne savais pas aller à l'école avec les enfants et discuter avec la maitresse, je n'osais pas aller toute seule, j'allais avec mon mari. Maintenant je fais tout, toute seule.

Avant je ne savais pas lire le journal de classe de ma fille; maintenant je le regarde tous les jours.

Tous les jours, je pense à mes enfants, je vois 7 heures, je vais à l'école. A 3 heures, je vais les rechercher. Maintenant... pas avant. C'est important.

Avant le directeur de l'école téléphonait et je ne comprenais pas l'heure du rendez-vous.

Maintenant je vais aux réunions de parents.

Je sais remplir les papiers, faire les mots pour l'école. Mon fils est fier de moi.

**Accès aux  
espaces  
culturels**

Je vais souvent à la bibliothèque.

C'est beaucoup plus facile pour moi d'aller à la bibliothèque et de pouvoir regarder sans pour autant demander à la guide.

Maintenant, je peux prendre des livres à la bibliothèque.

Avant je n'osais pas aller à la bibliothèque ; maintenant j'y vais et je sais quel livre choisir.

J'adore visiter des châteaux et un jour, je suis allée visiter avec le groupe le château d'Ecaussinnes. J'ai envie de découvrir plus.

Pouvoir avoir d'autres horizons, faire d'autres choses, s'ouvrir à d'autres manières d'apprendre (Atelier slam), avoir une ouverture sur le monde (pouvoir se déplacer).

Je fais des excursions et j'aime bien la nature, les animations, les événements et l'ouverture sur le monde. Je comprends mieux en participant à ça.

J'ai envie d'écrire un livre qui raconte ma vie.

**Accès aux savoirs  
(objet de  
connaissance  
relatif au monde  
ou à la société)**

Je cherchais une image de dauphin, car j'adore les animaux,... ça me permet d'aller dans ma passion.

J'ai peur des araignées, mais on a découvert l'araignée à travers un article. Je pensais qu'une araignée ne vivait qu'une saison mais certaines vivent 5 ans, l'araignée ne pique pas, elle mord...

Au cours, on voit aussi tous les pays, on apprend des choses

Le soleil, c'est l'énergie pour faire des économies. J'ai compris l'énergie solaire.

Ça me rappelle la vie sociale, je connais plus de choses car ça m'apprend des choses ; ça me permet de mieux comprendre l'environnement.

**Lecture  
d'ouvrages, livres,  
revues, médias  
qui sont autant  
d'accès à la culture,  
aux savoirs,  
à l'information**

Avant je voyais le journal et je me disais 'qu'est-ce que c'est'. Maintenant je sais lire.

J'utilise le dictionnaire à la maison, je regarde les noms propres pour connaître plus sur des gens célèbres.

Je regarde dans des encyclopédies quand je veux avoir des informations sur des choses que j'ai entendues, sur ce que je ne connais pas.

Maintenant, je comprends les informations à la télévision.

Je peux lire les titres du journal de mon pays chaque matin sur internet.

Il y a beaucoup de problèmes avec les avions. Maintenant je comprends ce qui se passe exactement en regardant les nouvelles.

Ça m'a permis de prendre des livres pour lire, comme Ciné Tv revue pour les programmes TV ou Paris match, avant je ne faisais que feuilleter, mais maintenant quand je vois Barack ou Michèle Obama, j'ai envie de savoir ce qu'il/elle dit.

Je lis "femmes d'aujourd'hui" surtout les recettes et les articles sur la gym. Je lis des magazines sur la mode et le maquillage.

**Accès au chant,  
au cinéma,  
à l'expression  
artistique**

Je peignais quand j'étais petite. J'avais oublié, mais maintenant comme je connais les couleurs, cela m'a donné envie de reprendre la peinture.

Vous ne savez pas, mais je suis un peu guitariste. Je chante en français et en arabe ; j'essaie maintenant de faire des poèmes en français.

Je comprends mieux les chansons françaises maintenant.

**Accès aux droits**

Avant, j'avais peur d'aller voter. Je ne savais pas pour qui je votais. Maintenant je sais pour qui je vote, je vote de manière électronique et je n'ai plus peur.

Avant j'avais jamais été manifester; c'est pour les autres, c'est important à suivre.

Avant je ne savais pas ce qu'était une manifestation, maintenant je sais que je vois ça à la télévision.

Mon mari avant disait que je n'avais pas le droit de faire ça maintenant je sais que ce n'est pas vrai.

Moi aussi je suis pas d'accord, j'habite Charleroi, je vois beaucoup de choses et je suis pas d'accord. Lire et écrire, c'est l'occasion de parler, de dire que je ne suis pas d'accord les carreaux cassés des voitures... je suis pas d'accord.

Le signe de la justice. J'aime bien la loi, la justice. Je comprends mieux maintenant en venant en formation.

Cela m'ouvre les yeux pour suivre la loi. Je me sens plus libre, je peux me défendre à la police.

Au début, j'étais méprisé par les gens. On me disait que je serais expulsé. Maintenant, je comprends la loi belge et je n'ai plus peur de sortir.

Maintenant, quand il y a un problème, j'ose appeler la police. Et elle vient vite parce que je le dis en français.

Je veux rester pour pouvoir écrire une lettre au ministre.

**Positionnement  
interculturel**

J'ai écouté beaucoup de monde, je suis venu à Lire et Ecrire parce qu'il y a beaucoup de cultures, je pense international, j'aime bien tout le monde, la culture m'intéresse beaucoup.

On fait connaissance avec d'autres cultures, on connaît d'autres traditions, d'autres habitudes, d'autres communautés. C'est important de connaître l'autre, c'est bien d'être contre les racismes. Ce n'est pas la couleur de la peau qui fait la différence.

Avant, j'étais au Bénin ... maintenant en Belgique. J'ai avancé énormément, j'ai compris le monde. On n'est pas tous pareils.

Je ne connaissais pas le bic en Afghanistan, maintenant, je connais le bic et l'école... Les femmes ne peuvent pas aller à l'école. En Afghanistan, il n'y a pas de chaise, on est assise à terre.

Pour comprendre les choses qui sont loin, comprendre les choses en profondeur. Avoir deux regards, celui du Maroc et celui de la Belgique.

**Positionnement  
interculturel  
(suite)**

Avant, à part les Belges et les Italiens, je ne connaissais pas les autres nationalités. Les cours d'alpha m'ont appris à connaître d'autres nationalités. Je constate que j'ai une vie plus facile qu'eux. Je ne dois pas me tracasser pour mes papiers...

L'atelier cuisine permet d'échanger des recettes des différents pays.

Savoir lire et écrire m'a aidé à regarder mieux le pays où je suis maintenant.

Cela change beaucoup de choses. Dans mon pays, les enfants ne vont pas à l'école.

Ici en Belgique tout le monde travaille avec les heures, les horaires ne sont pas les mêmes que dans mon pays. Ici, on travaille 8 h ; en Afghanistan, 10, 12 h. C'est de l'esclavage.

**Prise de  
conscience/  
pensée critique**

Avant j'étais "aveugle", c'était noir. Aujourd'hui, j'ai un autre regard sur la société.

La société, c'est un grand flot de musique où tout le monde marche à l'unisson. Et l'orthographe en fait entièrement partie. Si on ne l'a pas, on se sent exclu et on est exclu. On regarde ton niveau scolaire et on te dit : "c'est plus ta place ?!"

Avant je ne voyais pas les choses, maintenant quand je viens à l'école, je sais beaucoup de choses grâce au contact avec les autres, ma vision est moins limitée.

Quand j'achète les boîtes pour le chat, je regarde le prix. Je prenais la boîte quand elle était jolie. Maintenant, je prends la moins chère.

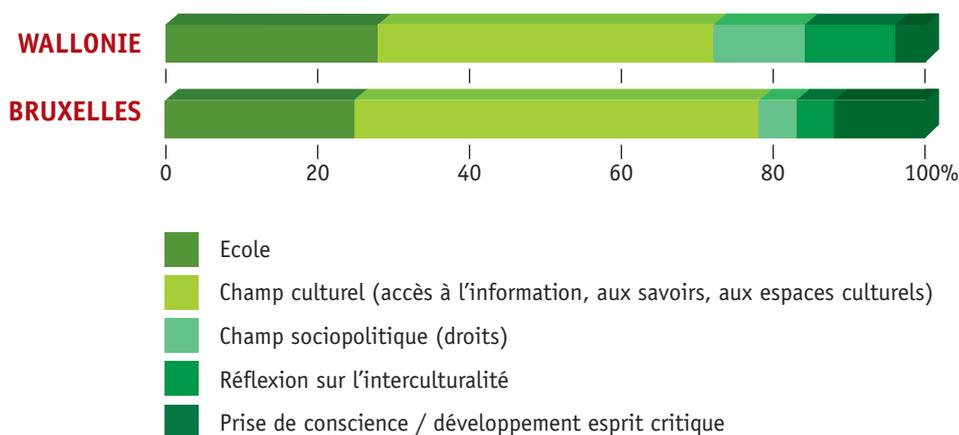
Une comparaison Wallonie-Bruxelles, établie sur **le total des réponses relatives à cette catégorie** d'impacts, met évidence que

- > les personnes en formation à Bruxelles mentionnent proportionnellement plus souvent un impact au niveau de l'accès à la culture, de la pensée critique;

> les Wallons mentionnent proportionnellement plus souvent des impacts dans le domaine des droits et dans la réflexion sur l'interculturalité.

Il faut cependant noter que les nombres de réponses dans ces sous-catégories sont faibles et que les variations sont dès lors minimes.

**FIG.7c – COMPARAISON ENTRE WALLONIE ET BRUXELLES DE LA RÉPARTITION DES RÉPONSES RELEVANT DE LA CATÉGORIE "PARTICIPATION CITOYENNE" EN SOUS-CATÉGORIES – POURCENTAGES (N = 334 - WALLONIE ; N = 311 - BRUXELLES)**



**FIG. 8 – NOMBRE ET POURCENTAGE DE PERSONNES QUI ONT MENTIONNÉ UN IMPACT, CATÉGORIE PAR CATÉGORIE, PAR RAPPORT À UN TOTAL DE PERSONNES AYANT RÉPONDU À L'ENQUÊTE DE 659 PERSONNES EN WALLONIE ET 740 À BRUXELLES**

	WALLONIE		BRUXELLES	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%
<b>Image de soi et relations avec les proches</b>	426	<b>60%</b>	320	43%
<b>Savoirs et compétences de base</b>	392	65%	542	<b>73%</b>
<b>Insertion sociale et vie quotidienne</b>	300	46%	461	<b>62%</b>
<b>Travail et insertion professionnelle</b>	198	<b>29%</b>	94	13%
<b>Participation citoyenne</b>	192	29%	236	31%
<b>Impacts nuls ou négatifs</b>	6	0.9%	3	0.4 %
<b>Total des personnes ayant répondu à l'enquête</b>	659 <sup>(1)</sup>		740	

*1 – 930 personnes ont participé à l'enquête en Wallonie, mais les modalités de collecte de données n'ont permis de mener les analyses que pour 659 personnes.*

### 3.2.6. SYNTHÈSE

Le tableau ci-dessous reprend les grands éléments contenus dans les figures précédentes et synthétise la situation en mettant en évidence les différences les plus marquantes entre Wallonie et Bruxelles.

Dans l'ensemble, les impacts relatifs à **l'image de soi et aux relations avec les proches** sont plus souvent mentionnés en Wallonie qu'à Bruxelles. Il en va de même pour les impacts relatifs à **l'insertion professionnelle**.

Par contre, les impacts en termes de **savoirs et compétences de base**, ainsi que ceux relatifs à **l'insertion sociale**, sont plus souvent mentionnés à Bruxelles qu'en Wallonie.

La catégorie des impacts liés aux savoirs et compétences est clairement la plus représentée. Elle est suivie par les deux catégories des impacts relatifs à l'insertion sociale - vie quotidienne et des impacts sur l'image de soi, le sentiment d'avancer et l'amélioration des relations avec les proches. Enfin deux catégories d'impact sont moins présentes : celle liée au travail et à l'insertion socioprofessionnelle et celle relative à la participation citoyenne.

Rares sont les personnes qui ne mentionnent des impacts que d'une seule catégorie. Comme le développe la section suivante, la majorité des apprenants évoquent des impacts de deux, trois ou plusieurs catégories.

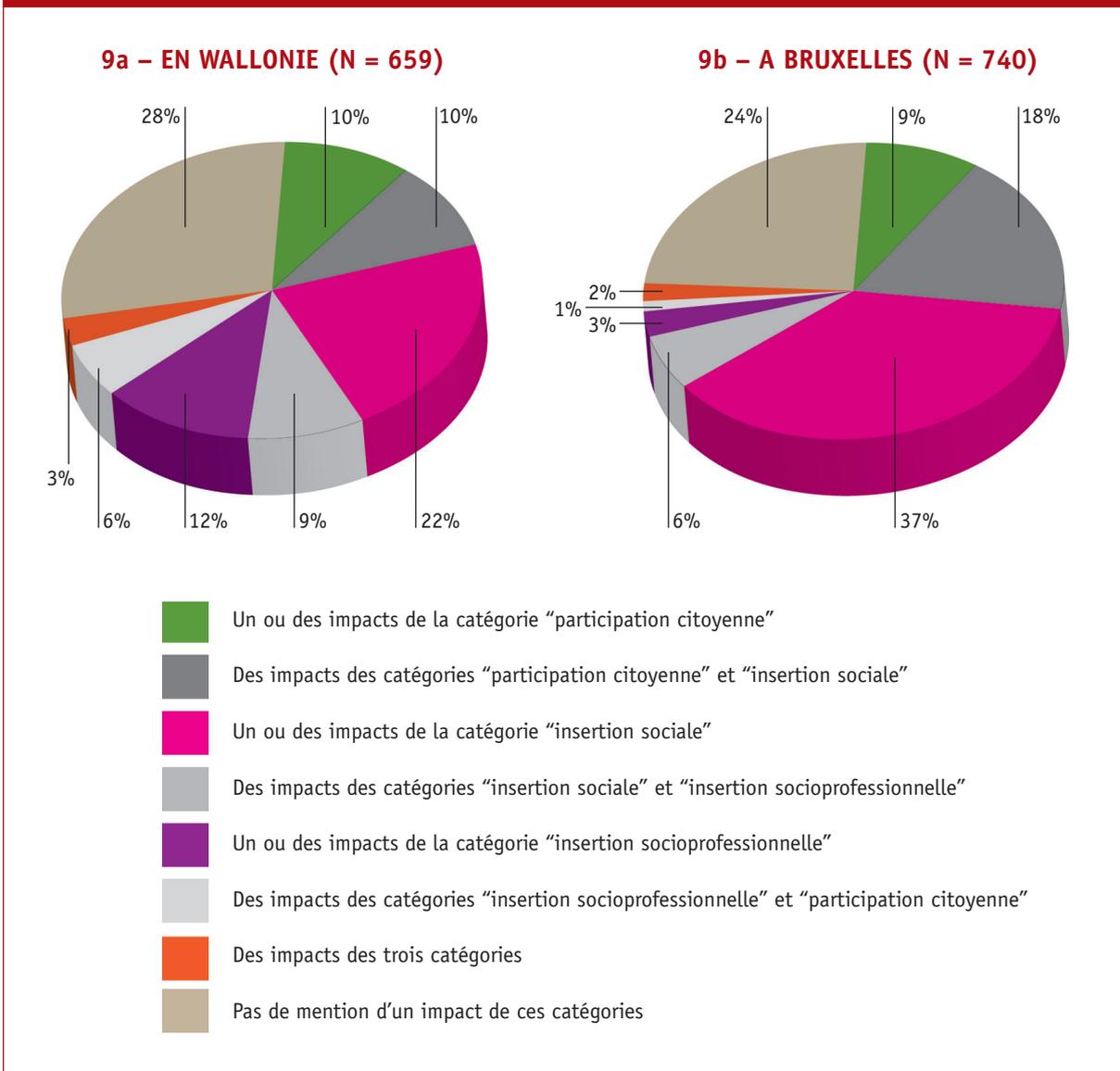
### 3.3. CROISEMENTS DES CATÉGORIES D'IMPACTS ET AMPLEUR DES RECOUVREMENTS

L'analyse menée sur la proportion d'apprenants mentionnant un impact d'une catégorie donnée donne une indication sur l'importance de ce type d'impact. Par contre, cette analyse ne renseigne pas sur le fait qu'un apprenant peut (ou non) mentionner des impacts de catégories différentes. Pour se faire une idée de cette diversité, il est nécessaire de croiser les catégories d'impact, de telle sorte que l'on puisse identifier la proportion d'apprenants qui mentionnent un impact d'une ou plusieurs catégories.

Les figures suivantes présentent les zones de recouvrements entre les impacts établis au niveau de la participation citoyenne, de l'insertion sociale et de l'insertion socioprofessionnelle.

Elles montrent l'importance des zones de recouvrement : pratiquement 30 % des apprenants mentionnent des impacts de deux ou trois catégories. Les différences entre Wallonie et Bruxelles sont principalement liées aux écarts déjà mentionné quant aux impacts liés à l'insertion socioprofessionnelle.

**FIG. 9 – PROPORTION DE RÉPONDANTS MENTIONNANT DES IMPACTS AU NIVEAU DE L'INSERTION SOCIALE/VIE QUOTIDIENNE, DU TRAVAIL/DE L'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE OU DE LA PARTICIPATION CITOYENNE**



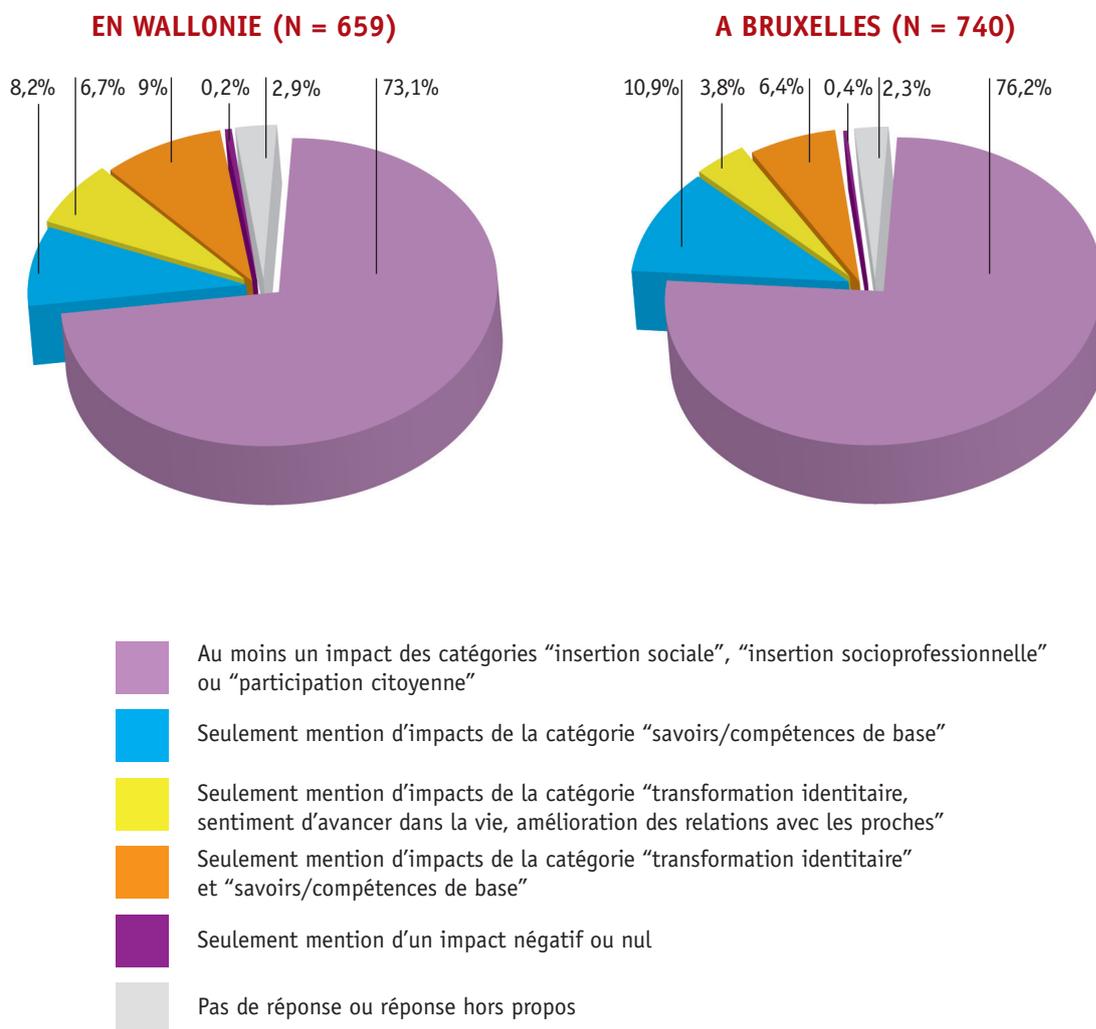
Les apprenants qui n'évoquent pas d'impact de ces trois catégories sont des apprenants qui

- > soit ne mentionnent que des impacts
  - au niveau des compétences/savoirs de base et/ou
  - au niveau du processus de transformation identitaire/sentiment d'avancer/amélioration des relations avec les proches,
- > soit ne mentionnent que des impacts négatifs ou ne donnent pas de réponse.

Comme déjà indiqué plus haut dans le rapport, la **figure 10** met en évidence que

- > seuls 7 % des répondants en Wallonie et 4 % à Bruxelles ne mentionnent que des impacts relevant la catégorie "transformation identitaire" ;
- > seuls 8 % des répondants en Wallonie et 11 % à Bruxelles ne mentionnent que des impacts relevant des compétences dans les savoirs/compétences de base ;
- > la proportion de personnes ne mentionnant qu'un impact négatif ou nul est extrêmement faible.

**FIG.10 – PROPORTION DE RÉPONDANTS MENTIONNANT DES IMPACTS AUTRES QUE CEUX DES CATÉGORIES INSERTION SOCIALE, INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE, PARTICIPATION CITOYENNE**



## CONCLUSIONS

Toutes ces données chiffrées, illustrées par les propos des apprenants, mettent en évidence que l'alphabétisation est un processus qui touche simultanément à différentes sphères de la vie, et cela pour la toute grande majorité des personnes.

Qu'il s'agisse d'insertion sociale, d'insertion socio-professionnelle, de participation citoyenne, mais aussi d'impacts plus personnels au niveau de l'identité, du sentiment d'avancer dans sa vie ou encore de l'amélioration des relations avec les proches – sans parler des savoirs et compétences de base –,

les personnes mentionnent très souvent des impacts relevant de deux ou plusieurs catégories.

Ce résultat concorde avec l'orientation de Lire et Ecrire pour qui l'alphabétisation n'est pas un but en soi, mais bien un outil au service d'un projet de vie.

## 4. QUELLES SONT LES LACUNES DE LA FORMATION ?

L'objectif de cette dernière étape était de connaître le point de vue des apprenants sur la formation, à partir de la question suivante : *Y a-t-il des choses que vous espériez voir changer dans votre vie lorsque vous êtes entré-e en formation et pour lesquelles il n'y a pas d'évolution, pour lesquelles la formation n'apporte rien ?*

Cette question a été posée dans les groupes manière différente selon les animateurs. Certains ont mis l'accent sur ce qui n'est pas assez développé, ce qui pourrait être amélioré, ce qu'on doit changer pour que la formation soit plus efficace, ce par rapport à quoi on est déçu, ... suscitant plus la critique.

D'autres ont formulé la question en termes d'attentes: ce que j'aimerais faire en formation, ce que je souhaitais voir changer dans la vie et qui n'a pas encore changé, ce qui n'a pas changé, mes attentes, mes souhaits... suscitant ainsi plus l'expression d'objectifs non atteints ou de buts souhaités.

Quoi qu'il en soit, et même si certains ont été freinés dans leur expression par leur faible niveau à l'oral et si d'autres n'ont pas répondu à la question parce qu'ils estimaient ne pas être là depuis assez longtemps - ou qu'ils n'ont peut être pas osé être critique face à leur formateur -, cette question a suscité le débat et les réponses ont été nombreuses, critiques et constructives.

Certains expriment leurs **satisfactions** et insistent sur les effets positifs de la formation. D'autres s'expriment sur des **résultats qui ne correspondent pas encore à leurs attentes** ou font part de leurs **insatisfactions**, qui portent sur les conditions de la formation. Enfin, les apprenants formulent de nombreuses **demandes** et **propositions**, en lien avec un questionnement sur l'apprentissage.

### 4.1 "SI CE N'ÉTAIT PAS BIEN, JE NE VIENDRAIS PAS ICI" - DES SATISFACCTIONS

Dans toutes les implantations et dans presque tous les groupes, des apprenants expriment, de manières très diverses, leurs satisfactions ainsi que de nouveaux impacts positifs.

Ici on nous donne beaucoup de valeur, on s'amuse, on nous respecte.

Je me vois avancer, il y a de l'évolution dans tout.

J'ai plus de confiance en moi, je parle mieux. Avant, j'avais peur que l'on se moque de moi.

Je suis content dans ma tête. Dans ma tête il y a plus de possibilités qu'avant. Donc je réfléchis aux autres possibilités (formation, travail,...) pour changer plus ma vie, je ne vais pas rester ici toute ma vie.

Quand ma femme dit qu'il faut acheter un pot de choco, je le note, avant j'aurais jamais su le faire ou je recopiais. Pour moi c'est un progrès énorme. Même s'il y a une faute c'est rien. Je vois les promos dans le journal, je regarde. Les autoroutes, les panneaux, je lis. Avant je confondais Oostende et Oostkamp.

Les sorties qu'on a fait, elles sont bonnes car on ne les fait pas par nous même. On préfère y aller en groupe. Le cinéma parfois ça m'énerve, ça dépend du thème, mais ça m'intéresse. On y va en groupe et on raconte comment fonctionne le système (la société).

Tout a évolué. J'ai le contact plus facile avec les personnes. Dans ma cité, des ouvriers étrangers sont en train de refaire les façades, je leur ai expliqué calmement qu'il était important de me laisser l'accès à mon garage. Je suis plus aimable pour expliquer les choses. Je réfléchis à ce que je vais dire. Je suis moins agressive, je prends plus le temps. Au magasin, j'ai plus de patience à la caisse.

En 2008, je ne parle rien du tout. Aujourd’hui, je comprends quand les enfants parlent. Je vais au magasin, je sais acheter les choses. Je regarde et comprends le journal et le foot sur les chaînes francophones. Le mélange des origines, c’est très bien.

Avant j’étais beaucoup handicapée dans un travail. Dans la pratique cela allait bien mais je ne pensais pas avoir un poste comme il faut. Maintenant j’ai appris à lire et je sais lire une note de mon patron (une gouvernante, elle travaille dans un hôtel). Je peux lui dire que ce qu’elle me demande n’est pas pour moi. Je suis devenue formatrice de personne au travail et pour faire cela je dois savoir écrire une liste, checker si cela va, s’ils ont bien appris. Je suis déléguée syndicale, au début je ne voulais pas car je ne savais pas lire. Maintenant je sais lire les lettres du syndicat, je sais ce que c’est un CPPT, un budget,...

#### **4.2 “IL Y A EU DES CHANGEMENTS, MAIS IL ME MANQUE ENCORE...”** **– DES PROGRÈS INSUFFISANTS PAR RAPPORT À LEURS MOTIVATIONS**

Les apprenants s’expriment également beaucoup sur leurs progrès insuffisants par rapports à leurs objectifs – souvent et avec raison – précis et ambitieux. Ces objectifs sont ceux que l’on retrouve dans les différentes catégories d’impacts relevées: se débrouiller dans la vie quotidienne, trouver du travail ou suivre une formation qualifiante, soutenir la scolarité des enfants et améliorer les relations familiales, ne plus dépendre des autres, développer sa culture et ses connaissances.

Même s’il y a des choses qui changent – pas assez vite ! –, le chemin à parcourir reste important.

Comme je suis nouveau, il n’y a que deux mois que je suis ici. En deux mois, on ne devient pas un génie, je prends le journal plus facilement. J’ai beaucoup de problème en écriture, j’aimerais écrire du courrier en général et lire des BD.

Beaucoup de choses ont changé. Elle se sent mieux. Ceci dit, elle voudrait pouvoir écrire une lettre, remplir un formulaire, faire des paiements et noter ses rendez-vous avec l’heure et les mois. Elle suit aussi des cours d’esthétique. Au niveau de la pratique, ça se passe bien mais elle a beaucoup de difficultés pour la théorie. Elle va aussi devenir maman et veut apprendre à lire et à écrire pour quand elle devra aller à l’hôpital ou lire les notices des médicaments du bébé. Elle est consciente qu’une erreur de médicaments peut être très dangereuse. De plus, son mari doit fort l’aider et ils se sont déjà demandés tous deux : que faire sans lui. Pour finir, elle voudrait en savoir plus sur les droits des étrangers.

Ça manque encore de lire le journal le matin (qu’on reçoit à Lire et Ecrire) pour voir ce qui s’est passé. Lire en comprenant tout, sans faute, le journal surtout mais beaucoup de choses aussi.

Je voulais apprendre le français, maintenant je peux regarder la tv. Je suis arrivée à acquérir un certain niveau de français mais il me manque l’écrit. Maintenant je sais aller à un RDV pour entretien de travail mais quand j’arrive à l’entretien, on me donne des formulaires à remplir et je suis perdue.

Je voudrais améliorer l’écrit. J’écris comme je pense. Avant, je faisais des dessins pour pouvoir me relire. J’aimerais pouvoir remplir un P.V. dresser un P.V. Quand les gens jettent leurs ordures dans les chemins pour le moment je discute avec les gens pour les convaincre d’arrêter mais je devrais être amené à rédiger des P.V.

J’aimerais savoir faire des rapports, dans le cadre de réunions ; utiliser l’ordinateur, apprendre à faire des présentations, utiliser des programmes, des logiciels ; faire un journal pour un groupe associatif.

(Je voudrais) continuer à apprendre pour bien écrire, je voudrais faire une formation poids lourds, savoir employer le GPS, écrire un livre sur mon aventure, ça me motive.

J'aime bien l'école ici. Je veux apprendre à écrire le français et bien parler pour pouvoir trouver un travail pour toujours. Je suis seule en Belgique avec trois enfants. Maintenant je peux me débrouiller toute seule. La seule chose qui me manque est une voiture pour pouvoir faire mes courses. Je voudrais avoir le permis de conduire. C'est mon objectif.

Je voudrais tout apprendre. Je veux connaître plus de vocabulaire pour parler aux professeurs. Je voudrais savoir lire le journal de classe de mon fils.

On voudrait continuer pour ne plus avoir besoin d'être aidé.

J'aimerais gagner encore de l'assurance et puis oser demander de l'aide.

On a tous encore beaucoup de problème en écriture. On n'est pas encore autonome. On dépend encore beaucoup des personnes.

Elle a la rage très forte, de vouloir apprendre à parler le français. Elle est énervée et ne dort pas la nuit parce que son mari parle d'elle avec le médecin et elle voudrait comprendre. Elle veut plus d'heures.

Je voudrais travailler avec les enfants mais ce n'est pas facile car je ne parle pas assez bien le français. J'ai peur que les enfants ne me comprennent pas et ne s'expriment pas correctement à cause de moi.

Je suis frustrée, j'étais à l'hôpital et je ne me suis pas fait comprendre par les infirmiers j'ai dû téléphoner tout le temps à mes enfants. Je pense que j'ai besoin de plus d'heures.

J'aimerais ne plus avoir à demander des renseignements dans une banque pour utiliser le bancontact car quand c'est la banque qui remplit les virements ça me coûte.

Il aimerait changer son caractère, ne plus se laisser faire. Quand il ne savait pas lire et écrire on profitait de lui. Pour passer son permis il faut savoir lire et écrire un peu. Avec la voiture on peut se déplacer, voir d'autres choses ailleurs. Avec la voiture, on ne dépend plus de personne.

### **4.3 "CE QUE JE VEUX, C'EST TROUVER UN TRAVAIL" - CE QUI MANQUE LE PLUS : UN EMPLOI !**

Tant à Bruxelles qu'en Wallonie, la question de l'emploi apparaît centrale.

Je voudrais avoir plus de capacités, d'outils pour la recherche emploi.

(Je voudrais) trouver du travail comme soudeur.

Je suis ici, je cherche du travail. Je continuerai l'alphabétisation au cours du soir.

(Je voudrais) apprendre plus pour trouver du travail plus tard.

J'ai pas encore trouvé de travail : j'ai échoué au dernier entretien d'embauche.

Je voudrais trouver du travail, mais chaque fois que je cherche on me dit que je ne parle pas assez français. Je suis allée à l'ISP du CPAS de Schaerbeek mais ils m'ont dit que je dois mieux parler. Et c'est pour ça que je veux plus d'heures pour pouvoir commencer vite à travailler.

Suivre une autre formation professionnelle. On est allés à Carrefour Formation et on a été cassés dans tout ce qu'on voulait faire. On n'a pas accès à d'autres formations. Moi j'aimerais garder des enfants mais il faut un niveau troisième secondaire puis faire une nouvelle école pendant 3 ans. C'est des années qui passent. Moi j'ai 44 ans. Faut d'abord apprendre à lire et écrire puis suivre une autre formation... On perd du temps.

J'aurais aimé apprendre à écrire un CV. Je cherche du travail et pour moi écrire c'est très difficile. C'est mon fils qui m'aide à écrire le CV mais j'aimerais le faire moi-même.

Apprendre à lire pour essayer d'être intégré dans la société belge, sur le marché du travail, savoir faire un rapport sur ce qu'on fait dans la journée, même pour un balayeur. De 9H00 à 10h00, ce que tu as fait, de 10H00 à 11H00... Ne pas être professeur pour faire ça mais noter ce que tu as fait. Lire et Ecrire ne m'aidera pas à trouver une place mais m'apprendre à lire et à écrire pour être ouvert à tout, répondre à tout.

Moi, je cherche travail. Moi CPAS, je cherche article 60. CPAS dit faire un test. Moi je veux écrire et lire pour chercher du travail. CPAS dit je dois parler bien français. Pour tout je dois apprendre français : le journal de classe de mon enfant j'ai besoin aussi. C'est elle qui lit.

Je viens à l'école pour chercher un travail. Je veux savoir comment faire un CV.

Je viens pour trouver travail. Je voudrais savoir me présenter pour un interview d'emploi.

Je cherche un travail. Je veux parler français d'abord. Je vais travailler dans le nettoyage, je veux savoir lire les étiquettes.

Je veux parler français, je ne parle pas bien, je veux chercher un travail.

Passer le permis de conduire et trouver un boulot, j'ai encore trop de difficultés en français.

On m'avait dit que je pouvais avoir une formation pour le permis de conduire puis, quand j'ai commencé les cours, on ne le faisait plus.

#### **4.4 "IL FAUT AJOUTER À LA LECTURE ET L'ÉCRITURE L'INFORMATIQUE ET LES MATHÉMATIQUES, PLUS DE JOURS POUR APPRENDRE BEAUCOUP DE CHOSES"...**

Dans toutes les implantations et tous les groupes, de nombreuses demandes sont formulées en lien avec les apprentissages et les buts des apprenants.

##### **... Avec un focus particulièrement important sur l'informatique**

Avant je n'avais jamais pensé me voir à un ordinateur et maintenant je peux. C'est une grande chose dans ma vie.

Un cours informatique : ça manque ! L'informatique devrait faire partie des formations Lire et Ecrire. A l'heure actuelle, tout est informatisé... important dans la recherche d'un emploi, pas assez de moyens !

Je voudrais apprendre l'informatique. J'ai entendu dire que dans l'ordinateur il y a beaucoup des choses: tu peux apprendre beaucoup des choses, je peux communiquer avec des autres personnes. Je peux aussi apprendre des choses sur la religion ou sur la santé. Je voudrais aussi avoir un lien avec mes petits-enfants, je suis convaincue que ce lien doit se faire à travers de l'ordinateur car la génération d'aujourd'hui est très fort influencée par les TIC. Je voudrais avoir ce point commun avec mes petits-enfants.

Moi, j'ai envie d'apprendre beaucoup de choses. Je veux apprendre l'ordinateur, parce que j'ai besoin de ça. J'aimerais manipuler l'ordinateur et apprendre à envoyer un mail. Pour travailler dans le bâtiment, j'ai fait un test et on m'a refusé car je devais d'abord apprendre à lire et à écrire et les mathématiques. Ma situation ne me permet pas de faire des choses. Je voudrais venir tous les jours si c'était possible.

Comprendre comment fonctionne un moteur de recherche pour trouver du travail.

Au niveau de l'ordinateur, on n'a pas pu assez s'exercer. Manque de cours informatiques.

Plus d'heures, plus d'ordinateurs disponibles pour travailler dessus et on n'a pas de réponse.

C'est plutôt l'informatique parce que c'est dans tous les métiers : magasinier, gps à programmer,... Tu apprends aussi à écrire avec un GPS, un SMS, un ordi !

Aller sur Facebook. Mais je ne sais pas bien comment répondre et envoyer des photos.

Ma fille à un ordinateur, j'aimerais taper une lettre...Pour pouvoir connaître le matériel, utilisation basique.

J'aimerais aussi avoir un ordinateur chez moi.

J'aimerais lire les panneaux de la route, je ne sais pas lire les rues et les numéros des maisons, lire des adresses, m'orienter...Peut-on trouver ça sur un ordi ? Oui comme les GPS : Mappy, Michelin.

Aller sur les ordinateurs pour apprendre parce qu'on en a besoin quand on va au forem si on ne sait pas s'en servir ça va pas et moi j'ai demandé qu'on m'explique à la femme du Forem mais on l'a fait une fois et maintenant je dois me débrouiller. C'est comme l'ordinateur à la banque, c'est bien d'apprendre ça.

Depuis que je suis venu en Belgique, j'étais dans un autre Lire et Ecrire, pour pouvoir bien écrire et remplir mon formulaire, aller sur le net et lire mes messages, et envoyer des sms à ma fiancée dans mon payas, mais maintenant je n'arrive toujours pas à envoyer des sms ou des mails, je sais lire mais toujours pas écrire. Tout le monde a internet et une adresse e-mail et je ne peux même pas l'utiliser. Je suis toujours obligé de demander aux gens de le faire pour moi. J'ai même des bagarres avec ma fiancée parce que je ne sais pas écrire un sms et lui répondre.

### ... Ainsi que sur le calcul, les mathématiques

Je voudrais encore refaire du calcul (pour les courses, les virements,...).

Je voudrais faire les maths aussi. Les profs sont très bons, mais il faut plus d'heures que ce qu'on a maintenant.

J'aimerais plus de calcul pour arriver à gérer mieux mon budget, savoir ce que je peux dépenser, ce que je dois garder... C'est moi qui gère mon argent. Mon ancien monsieur m'a fait des dettes et j'ai des problèmes avec l'euro. J'ai aussi un calcul que je ne comprends pas, celui où tu fais une barre (division). Ça veut pas rentrer.

Progresser en math pour vérifier ma fiche de salaire ou pour ne pas me faire rouler au magasin.

J'comprends pas bien les euros. Au magasin j'suis obligée d'aller avec mon garçon. Je ne sais pas combien donner quand on me demande. Je lui dis vas-y, prends dans le portefeuille. Sinon je me bloque.

Il n'y a pas assez de math et pourtant c'est nécessaire pour le CEB ou pour aider les enfants à l'école. Mais ça ne répond pas à la demande des gens. Quand les formatrices proposent des maths, les autres disent oh non ! Il faudrait en faire plus souvent.

Le calcul, c'est très important, dans ma vie privée. Connaître les  $m^3$ , les  $m^2$  et les opérations.

J'ai des difficultés à lire et comprendre les chiffres. C'est très important dans la vie quotidienne.

Le calcul, les moins, l'euro, je ne m'en sors pas. C'est très dur, ça m'angoisse. Je n'ai pas beaucoup d'argent, je ne m'en sors pas.

### ... Et la découverte de la Belgique et de la culture

Dans une moindre mesure et avec quelques avis divergents.

(Il) aimerait connaître plus de choses sur la Belgique, comment ça fonctionne, comment faire sa vie ici.

Connaître la loi, la vie, la culture du pays où je suis. Connaître mes droits. Etre respecté.

Faire plus d'activités culturelles (visiter d'autres villes, des musées....). Partager des activités de loisirs en groupe.

Pas assez de sorties en groupe.

Faire des visites (ex : des châteaux, voyager ensemble, maison médicale,...)

J'aimerais au moins une fois par mois des échanges entre les groupes de formation ou faire des sorties. Vendredi je n'ai pas cours, je vais être de mauvaise humeur parce que je vais rester chez moi.

Moi ça m'intéresse moins les rencontres entre groupes. Je ne suis pas là pour parler, je suis là pour la formation et pas pour faire trop souvent ce qu'on fait là pour le moment.

Manque de visites et de sorties pour ceux qui suivent les cours du soir ; boire quelque chose, sortir ensemble, ça manque en cours du soir.

Je voudrais activités, sortir, musée, au parc.

Il faudrait faire plus de sortie, c'est bien les voyages, ça me permet de voir d'autres choses.

Les visites on n'en fait pas beaucoup ! Les cinémas, la maison du roi, les parcs, le palais de justice.

On voudrait voir des expositions. Faire un résumé, en discuter ensemble au cours.

On voudrait plus parler de l'actualité.

On pourrait écrire les idées du film et écrire quelque chose sur le film. Je voudrais aller au théâtre en groupe.

théâtre (atelier).

1 x/semaine, l'aérobic c'est bon pour la santé.

Cours de sport pour casser la routine.

#### 4.5 “ON SAIT QU’ON FAIT DES PROGRÈS MAIS IL FAUT ENCORE PLUS QUE ÇA, POUR COMPRENDRE ENCORE MIEUX” - DES PROGRÈS INSUFFISANTS PAR RAPPORT À L’ACQUISITION DES SAVOIRS DE BASE

Si de nombreux apprenants évaluent les résultats de la formation à partir de leurs motivations, l’alphabétisation étant un moyen pour atteindre leurs objectifs, d’autres évaluent leurs progrès par rapport à la maîtrise des savoirs de base : parler, lire, écrire, calculer,... Et ce, surtout dans les groupes débutants.

Elle voudrait apprendre à lire et écrire. Elle aurait aimé apprendre l’alphabet.

Elle voulait surtout vite apprendre à parler, c’est bien pour elle. Mais elle aurait aimé être ici pour apprendre à lire et écrire.

Parler français, a, b, c, d, alphabet.

Le groupe, c’est bien, pas de blabla. J’aime bien l’école pour lire le métro-station. Je demande écrire a, b, c, d et parler le français pour partir à la commune, à l’hôpital, dentiste.

Fabriquer des phrases avec des mots, on ne fait pas assez souvent. Il faut que je puisse aider mon fils quand il ne comprend pas.

Les mots avec des Y , des G , des K et des H , je ne sais pas bien les lire. Donc ça m’empêche de lire un texte en entier. C’est difficile aussi la prononciation.

J’aimerais lire plus de textes. Je ne lis pas assez. Je ne sais pas lire les lettres comme ça (écriture en cursives).

Je me suis habitué à écrire en imprimé (caractères d’imprimerie) et je ne sais plus écrire autrement. J’ai perdu l’habitude d’écrire autrement. Faudrait que je fasse des efforts.

(Je voudrais) mieux parler pour pouvoir aller chez le docteur toute seule, ou parler avec les institutrices à l’école.

(Je voudrais) parler plus pour apprendre les “son, sa ses,...” et “le, la, les” pour savoir lesquels dire quand on parle.

Je trouve qu’on ne parle pas assez et qu’on n’a pas assez de vocabulaire alors, je trouve que je ne parle pas assez vite.

Je veux plus, apprendre à plus parler.

Je voulais par rapport à l’oral (parler français et qu’on me comprenne) et ça ne va pas mieux, ça n’a pas changé.

Pour apprendre à lire, quand je lis seule je ne comprends pas, c’est encore difficile pour différents exercices.

Quand je lis le journal, j’ai difficile à comprendre, je comprends des mots mais pas toujours ce que ça veut dire (sens).

Je voudrais savoir mieux former mes lettres pour recopier. La formation ça m’occupe et c’est bien comme ça. Je n’aime pas être à la maison.

J’aimerais arriver à écrire comme toi. Des gens continuent à se foutre de ma gueule quand j’écris. On me dit: t’écris comme du chinois ou de l’arabe !

Depuis que je suis à Lire et Ecrire, ce qui n’a pas changé, c’est que je ne sais pas écrire seule sans l’Eu-rêka. Je ne sais pas si ça va venir !

Je me débrouille seule. Je vais seule chez le médecin, à l'hôpital, je parle avec le prof des enfants... mais je fais encore beaucoup de fautes ; la grammaire c'est difficile, la conjugaison aussi. J'essaye de parler vraiment !! Je sais bien que je n'ai pas parlé juste.

#### 4.6 "JE PENSE QUE J'AI BESOIN DE PLUS D'HEURES" - ORGANISATION DE LA FORMATION ET MODÈLES D'ACTIONS

Les motifs d'insatisfaction concernant l'organisation des formations sont présents dans toutes les implantations et dans de nombreux groupes. Ils concernent le nombre d'heures hebdomadaire de formation, la taille des groupes et la manière de les organiser. Se pose aussi la question de la certification et du suivi après la formation.

Il y a une demande massive d'avoir plus d'heures de cours, même si certains réagissent en estimant qu'ils ne pourraient pas assumer de venir plus.

Pas assez d'heures pour faire de réels progrès. Avoir 3h de formation du lundi au vendredi.

Pas de cours le mercredi et le jeudi, donc le vendredi on a oublié. (Il) voudrait cours tous les jours sauf le mercredi.

On n'a pas assez de cours, on n'a plus que 2 jours semaine.

On aimerait avoir une séance de 3 heures en plus.

Plus d'heures pour parler.

Plus d'heures pour parler et puis écrire. Il n'y a pas assez d'heures de formation pour des gens comme nous autres qui ont des problèmes. On peut passer 20 ans ici dedans. On sait lire mais pas à 100 pour cent.

Avec des horaires compatibles avec leurs obligations familiales ou de travail

Venir une journée entière, c'est difficile.

Finir après 3 heures aussi – à la garderie, les enfants pleurent.

Pas de cours le mercredi après-midi, pour les enfants. Le vendredi – pour la prière.

Des cours le soir pour travailleurs.

Idée de flexibilité : elle a trouvé du travail mais peut quand même suivre les cours de français. Elle se sent comprise car elle peut quitter le cours et aller à son travail quand elle le souhaite.

Dans des groupes pas trop nombreux

Pas plus que 10 personnes pour pouvoir s'occuper de tout le monde.

Avoir un autre formateur car un trop grand groupe, c'est difficile d'apprendre correctement.

Dans un grand groupe le formateur n'est pas disponible pour tout le monde. Je pensais qu'on allait plus rester à côté de moi pendant que je travaille.

18 personnes par groupe, c'est trop.

Et au contraire...

18 personnes, ça encourage à apprendre car on ne se sent pas seul.

### **Avec une approche adaptée à son niveau et ses objectifs**

La question de la gestion pédagogique des groupes hétérogènes et le niveau des groupes fait débat.

Etre bien mis dans le bon groupe directement. Etre dans un groupe qui leur convient pour que cela réponde à leurs attentes.

Il faut regarder les plus forts et les moins forts : mettre ensemble les gens qui savent lire ensemble et les personnes qui savent écrire ensemble.

Il faudrait plutôt mettre ensemble ceux qui ont des problèmes en français ensemble et ceux qui ont des problèmes en maths ensemble.

J'ai été un peu déçu l'année passée car j'étais dans un niveau trop haut. Certains étaient favorisés et d'autres défavorisés.

Je pensais qu'on n'allait pas mélanger les personnes débutantes et les autres. On perd beaucoup de temps. Ça ralentit ce qu'on apprend. Les débutants ont besoin de temps et empêchent les autres d'avancer plus vite.

La formation me convient bien. J'ai déjà fait beaucoup de progrès. Mais ce serait mieux de mettre les débutants ensemble.

(Il) préférerait les groupes avec niveaux, c'était plus un groupe avant. Maintenant (groupes de projets) il faut attendre ceux qui ne suivent pas, qui ont plus de difficultés. Avant on faisait plus de choses !!! Elle n'ouvre plus son classeur en rentrant de la formation. Elle a envie de se révolter, elle est plus franche.

Les projets, faire mille fois les projets, cela ne sert à rien. Mon projet, c'est apprendre à lire et à écrire.

Une personne dit, qu'avant, il était dans un groupe recherche emploi et qu'on ne faisait pas assez de recherche d'emploi (aller sur des sites du Forem par exemple). Par contre, on en fait plus dans le groupe numérique. Pour lui, il y a très peu de différence entre le groupe recherche d'emploi et le groupe vie quotidienne.

Cette même personne dit aussi que, la première fois, quand on lui a proposé d'intégrer le permis de conduire, il n'a pas accepté, mais qu'il a accepté ensuite car, la première fois, il n'y avait que quelques semaines qu'il était là. Il pense qu'il faut donc laisser les personnes s'installer un minimum dans un groupe avant de leur proposer d'intégrer un autre groupe. Il pense aussi que c'est une question de confiance, au début, il ne pensait pas qu'il pourrait intégrer le groupe permis avec le faible niveau qu'il avait. Il pensait qu'il fallait un niveau plus élevé.

## Se pose aussi la question de l'évaluation et de la certification

On devrait faire des tests : on a vu (lors d'une rencontre inter associations) des personnes lire sur la scène. Si on se préparait... on saurait le faire ? (On va essayer avec le printemps de l'alpha.)

Je voudrais connaître mes capacités, je ne les connais pas. Je voudrais faire des dictées.

J'aimerais passer mon CEB. Ça me fera déjà un diplôme. Pour après trouver du boulot.

À la fin de la formation, on n'a pas de certification, on n'a pas le CEB. Ce serait bien si à la fin de la formation, il y avait un certificat reconnu pour se présenter après chez un employeur.

Ils n'ont pas de diplôme à la fin. Maintenant, les employeurs demandent un diplôme. Ici, il n'y en a pas.

## ...Et de l'après Lire et Ecrire

Que Lire et Ecrire ne nous lâche pas quand on termine la formation.

Quand j'ai fini la formation ça me tracasse ! Je sais que j'ai encore besoin de français et je vais faire quoi ?

## 4.7 "SI PAS BON FORMATEUR ICI, NOUS RESTE PAS ! MAIS ICI BON FORMATEUR"

La compétence du formateur et une dynamique de groupe positive sont également cités comme facilitateurs de l'apprentissage. Ou comme freins lorsque formateurs et dynamique de groupe posent problème.

Plusieurs personnes mettent en avant la **qualité du formateur**, ce qui n'empêche pas certaines critiques.

Parfois les stagiaires vont trop vite, elles ne connaissent pas notre niveau.

On est débutants, avec nous, il faut que les formatrices parlent lentement.

Il y a une bonne différence entre les cours de Lire et Ecrire et ceux que j'ai suivis avant à S, là je m'absentais très souvent alors qu'on avait 3h ; ici tu peux poser des questions à R 100 fois, il va expliquer, mais là-bas, on me disait "tu n'es pas le seul en classe".

Pour moi, rester ici c'est bien. L'horaire est bien. P est très gentille. Au début, on ne parle pas du tout le français. C'est dur. P ne s'énerve pas. Elle dit "c'est pas grave".

Tu donnes du temps, tu rigoles, tu es gentille, si tu cries, alors je viens plus.

Ta façon de faire est vraiment bonne. Il te remercie pour ton travail.

Tu as beaucoup de respect pour nous. Tu n'as jamais puni quelqu'un ce qui nous ferait hésiter à revenir.

Tu réessaies, tu réexpliques, tu demandes s'ils ont bien compris, c'est bien.

On est très concret, c'est bien comme ça qu'on apprend.

**Des formateurs qui ne peuvent pas être absents et ne doivent pas trop changer**, quoique les avis puissent être parfois différents.

Chaque année on dit qu'on va remplacer les formateurs malades, mais on ne le fait pas. Même quand on nous dit le formateur est malade, on nous dit pas c'est pour combien de temps.

Il faut remplacer une formatrice si elle est malade. Ce qui aiderait, c'est qu'il y ait un remplaçant, pas forcément un formateur, qui nous aiderait quand la formatrice est malade.

Le changement de formateur l'année passée ce n'était pas bien.

Je suis contente, changer de formateur, ça m'apprend des choses différentes, c'est intéressant. Tout m'intéresse, je prends tout.

Changer de formateur, c'est comme changer de médecin : ils donnent des médicaments différents.

Au début, quand j'ai commencé, on travaillait 5 mois avec une formatrice, on faisait quelque chose. Puis, quand on changeait de formatrice, on commençait à zéro, c'était répétitif dans ce qu'on faisait.

Je n'aime pas les changements de groupe, de formatrices comme au mois de septembre (exemple accueil). Si je n'avais pas avancé, j'aurais abandonné.

Je pense qu'on doit garder le même formateur deux voire trois ans. Les changements perturbent et on apprend chaque fois différemment en changeant de formateur. Quand c'est comme ça, on doit chaque fois réapprendre et je dois utiliser mon cerveau.

On a l'habitude avec une formatrice et on a du mal à changer parce qu'il faut chaque fois recommencer.

Avant, c'était toujours revenir en arrière quand on changeait de formatrice.

Il y a des trucs que je comprends à ma manière et si ce n'est pas ça, alors je m'énerve. J'aime bien d'appeler (*ndlr : le formateur*) pour être sûre que j'ai bien compris. Il faut quelqu'un qui peut m'aider, comme on a fait les dossiers. J'aime pas travailler en groupe.

Et instaurer une bonne dynamique de groupe,

Le problème c'est qu'il y a beaucoup de bruit et on n'entend rien. Il faut respecter la personne qui donne cours, si on fait trop de bruit, on doit couper les portables.

On a besoin de calme pour se concentrer pour travailler.

Si quelqu'un parle ou entre à 9h30, je suis déconcentré.

On a besoin de pause, j'ai difficile à encaisser. On a besoin de décompresser aussi. Moi ça m'apporte.

Il manque la politesse, un peu de respect surtout un homme avec une femme.

Dans le groupe il y a des choses qui nous ont freinés. Au début, on apprenait beaucoup, on écrivait beaucoup, pas à cause de la formatrice mais du groupe. Mais cette réunion-ci, c'est bien. On doit parler franchement c'est tout. Il faut dire carrément.

Si chacun se respecte on reste dans le calme, y a pas de dispute. Si on construit, on apprend. Si on se dispute, on perd tout.

Le contrat : arriver à l'heure, ne pas fumer,... on le fait 4 fois par an !

Le temps ici est important. Il faut être à l'heure et respecter les horaires. C'est difficile au départ.

Les gens ici doivent accepter quand on va au tableau qu'on dise si ça ne va pas, qu'on aide. La confiance entre nous nous donne plus envie de lire et d'écrire. Cela me fait plaisir énormément d'aider les autres aussi. Quand on lit et que les autres ne suivent pas, c'est comme si on lisait pour le mur. Cela fait quelque chose, on se demande pourquoi on est ici si les autres n'écoutent pas.

Je vois aussi les progrès chez les autres et j'ai l'impression que les autres me dépassent. Je suis content pour eux. Mais c'est dur aussi. / Parfois je me dis que je dois arrêter de progresser pour ne pas lui faire du mal. Mais cela me fait du bien quand il me dit que je fais des progrès.

#### **4.8 “IL FAUT TRAVAILLER SON CERVEAU QUI N’EST PAS HABITUÉ À TOUT ÇA.” - QUESTIONNEMENTS SUR L’APPRENTISSAGE ET SES DIFFICULTÉS**

##### **Un enjeu : “Apprendre plus rapidement, on n’apprend pas assez vite !”**

Si certains envisagent l'apprentissage avec patience, d'autres se mettent la pression.

Avant, je croyais que je pourrais lire vite, maintenant j'ai appris la patience.

Je savais qu'il faudrait du temps et de la patience.

Je savais que ce ne serait pas facile, rien ne va vite vite.

C'est ma première formation et je ne savais pas à quoi m'attendre. Je ne suis pas trop pressée. Il ne faut pas rêver mais apprendre tout doucement, personne n'est magicien.

1 personne d'origine étrangère dit qu'elle a commencé dans un groupe oral, qu'elle pensait ne jamais savoir parler et, qu'en une année, ça a été. Elle s'imaginait donc que pour la lecture ça irait aussi en un an et ça n'est pas le cas. Elle apprend plus dans le groupe débutant du vendredi après-midi que dans le groupe où il y a tous les niveaux.

Le premier jour, je pensais tout apprendre en 2 ans. C'est difficile, pas possible.

Moi je voulais savoir écrire bien après 3 ans. je voulais savoir écrire une lettre, mais je n'arrive pas encore mais je suis confiante. Je reconnais les lettres et je peux remplir des petits formulaires.

**Une piste : on devrait travailler plus à la maison** mais certains estiment que c'est vraiment difficile, voire impossible

Peut-être que des devoirs peuvent nous aider et nous encourager à travailler à la maison ?

Il faut s'entraîner chez soi.

Il faut nous laisser des traces écrites après chaque cours, pour qu'on puisse travailler à la maison et aider d'autres personnes.

Plus de cassettes audio pour travailler à la maison.

## Des questionnements sur les difficultés d'apprentissage

Les questions d'âge, de mémoire, de stress et de blocage et enfin la question d'un environnement non francophone et des groupes de formation avec une majorité de locuteurs d'une même langue sont mises en avant.

Je suis ici pour savoir écrire. Après quand je saurai écrire, je pourrai m'engager plus facilement. Plus de blocage. Pour moi, ce qu'on fait maintenant c'est bon. Je pensais que ça irait plus vite mais je me suis trompé, ça prend beaucoup de temps. Est-ce que j'ai ce qu'il faut pour savoir écrire ? Je me suis déjà posé la question. Tout le monde a eu un résultat. Quand je suis venu au début, trois heures c'était suffisant, j'étais épuisé, vidé. Le fait de faire travailler mon cerveau qui n'avait jamais travaillé comme il aurait dû était épuisant.

Mon problème, c'est de savoir mémoriser, je n'arrive pas à mémoriser. On va me dire quelque chose une demi-heure après j'ai oublié.

Cela fait 4-5 mois que ça stagne, ça bouge un peu et quelque fois ça ne bouge plus du tout. Peut-être parce que j'hésite. Parfois j'écris un mot sans m'en rendre compte et quand je réfléchis, j'arrive plus à l'écrire. On dirait que je suis à un point de non retour, à un stop. J'ai très bien appris mais on dirait que j'ai un manque. Peut-être qu'il y a de la peur aussi.

Moi j'ai des blocages, je n'arrive pas à me débloquer. J'ai déjà le stress je n'arrive pas à me relaxer.

Quand on a des soucis, on oublie beaucoup de choses. Il y a des jours où ça va et d'autres qui sont plus difficiles. Elle parle également des autres responsabilités que l'on peut avoir comme avec la famille et le travail. Pour elle, ces choses là font qu'on a parfois la tête ailleurs. Son manque, c'est la lecture. De plus, elle pense qu'il peut y avoir aussi un souci par rapport à l'âge et que c'est peut-être plus facile d'apprendre quand on est jeune.

Moi aussi j'avais envie d'écrire de moi même de ma tête. Je sais recopier mais je ne sais pas écrire bien. Il y a deux raisons à ça : je n'ai pas beaucoup de temps à titre personnel car j'ai beaucoup des problèmes à la maison mais aussi parce que il n'y pas beaucoup d'heures à l'école. Ça fait longtemps que je vis en Belgique mais je connais rien à l'histoire de la Belgique je pensais pouvoir l'apprendre ici. plus d'informatique. Les mathématiques. moi étant donné mes conditions de vie d'avant (pas sortir de la maison, pas regarder la TV,) j'ai trouvé tout ce que je suis venu chercher. De l'autonomie et une vie sociale.

On parle arabe à l'extérieur pas beaucoup le français.

A l'extérieur, je n'entends jamais que l'arabe. Au cours on parle français, c'est normal. Sa femme et son fils parle arabe. Au Maroc, jamais été à l'école donc c'est 1ère fois que j'apprends. Le cerveau se trompe, c'est dur !

Y a pas beaucoup de différentes ? je parle avec le formateur en français. Il n'y a que deux personnes qui sont d'une autre nationalité. On parle de ce qu'on comprend en arabe entre nous s'il y avait d'autres langues, on parlerait ensemble en français.

Pour moi, c'est bien, mais 3 fois venir la semaine, ce n'est pas assez. 4 ou 5 fois ce serait mieux car 3 fois on oublie. Je ne parle pas français en dehors d'ici, juste avec mon voisin ou dans le magasin. Je n'ai pas d'amis avec qui je peux parler le français.

## Des questionnements – et des propositions – sur la manière d'apprendre

Ici aussi les avis divergent entre ceux qui voudraient une approche transmissive traditionnelle et des manuels ; ceux qui apprécient les méthodes utilisées, ceux qui s'interrogent sur les relations compréhension/expression orale-lecture/expression écrite, ou qui proposent des approches de type communicationnel, des mises en situation, la réalisation de projets...

Depuis 4 ans à l'école, je comprends toutes les lettres, mais pour écrire, je fais plein de fautes, je n'écris pas comme il faut les mots, pourquoi je n'écris pas sans faute ?

Je suis contente de la méthode, les jeux cela rentre mieux. Je pensais aux bancs, aux instituteurs sévères...

Ça va trop vite pour moi, je n'apprends rien ! Je n'aime pas la méthode utilisée !

J'ai encore fort difficile pour lire et écrire seule mais pour copier, c'est sans problème. Avant dans le centre d'accueil où j'étais, j'ai eu deux cours de français par semaine. J'ai reçu un livre avec des étapes pour apprendre. Ici, il n'y a pas ça. Je comprenais bien là-bas, ça m'a beaucoup aidé.

Je suis d'accord pour le manuel. Cette année j'ai commencé en janvier, pas assez appris

Ne pas savoir écrire parce que pas manuel.

Nous donner un manuel avec photos, images parce que facile photos, images.

J'ai attendu de savoir lire et écrire et ce n'est pas venu, on fait beaucoup de choses c'est trop.

Je trouve que des calculs, on n'en fait pas assez. Pour la conjugaison, le pluriel, tout ça aussi. Avant, je suis allé en promotion sociale mais ce n'est pas assez, deux fois par semaine, alors je suis venu ici. Là, on fait tout ça.

Auraient préféré une formation plus scolaire parce qu'ils ont l'impression qu'ils auraient appris plus de choses en français (grammaire).

Je croyais que ça irait plus vite, je suis déçue de ne pas savoir lire plus vite. Au départ, je croyais qu'on apprenait comme des enfants, j'ai eu dur de m'adapter.

Je voudrais plus de dictées.

Je souhaite aussi savoir écrire, pour pouvoir aider ma fille avec ses devoirs. Je voudrais pouvoir faire avec elle la dictée. Je sens que je ne peux pas évoluer dans mon français si je n'ai pas au même temps des cours d'oral et de lecture et d'écriture. Comme on ne fait pas de l'écriture je sens comme un frein. Je dois toujours aller chez la famille pour faire lire mon courrier et remplir me papier. Je suis incapable de faire une petite dictée à ma fille car je ne lis pas bien. C'est ça que je voudrais apprendre, savoir lire et écrire des choses de mon quotidien.

Je suis venue ici pour apprendre à lire et écrire. Ici je n'écris pas. Ici les apprenants ne parlent pas bien français moi parlé n'est pas difficile. Je ne sais pas écrire mon nom et je voulais apprendre. Je voulais écrire mon nom et les chiffres. Je ne sais pas. C'est difficile pour sms, je suis venue pour écrire et je ne le fais pas. Ici nous n'écrivons pas. Ce que j'apprends à l'oral je voudrais savoir l'écrire. Comme ça je n'oublie pas je voulais parler, écrire et lire. Je parle mais pas lire, pas écrire. je pense apprendre lire et écrire. Je veux apprendre lire et écrire. Comme ça après bien comprendre.

Moi pour lire et écrire, y a rien qui change. Il a rien rentré chez moi. Moi c'est ça j'ai besoin, mais il a rien qui change. Pour parler, moi je m'en fous. Pour lire et écrire, c'est pour ça que je viens ici. Il a rien changé.

Il n'est pas d'accord, l'approche pédagogique orale est plus efficace. Préfère d'abord parler et écrire après.

Je trouve qu'on fait trop de feuilles écrites et on ne parle pas assez.

(Il) voudrait des choses plus adaptées à chacun.

Il a besoin d'une pédagogie avec des mimes, il a besoin de respect dans la classe pour se faire comprendre et entendre.

Proposition d'aller à la banque, se mettre en situation réelle. A la banque, je vais me stresser parce qu'il y a des gens derrière moi. Ici je vais y arriver.

Proposition de jouer à téléphoner parce que pour certains c'est encore très difficile.

Ce qui pourrait nous aider aussi, c'est un volet pratique. Par exemple, être dans un groupe de nettoyage qui pratique le français.

Il voudrait un changement par rapport à la formation Lire et Ecrire. Il voudrait qu'on change de méthode d'apprentissage : voudrait savoir le nom des outils, les mesures. Voudrait un lien avec la formation EFT. Il y en a qui ne savent pas mesurer, qui ne connaissent pas le nom des outils, le matériel. Prononcer le nom des outils c'est mieux pour avancer dans le chantier. Veut aussi apprendre à faire un CV et une lettre de motivation.

Une fois par semaine, on ne pourrait pas faire autre chose ? Exemple pour les hommes du petit bricolage (changer un robinet, une prise,...) pour ne pas toujours dépendre du Cpas. Pour les femmes de la couture, tricot,... Vraiment dans l'idée d'échange : celui qui sait apprend aux autres et des autres.

Ce serait bien de faire un journal.

Moi je suis venue ici pour apprendre et je pense que je peux encore rester. J'aimerais bien faire un livre sur moi pour plus tard le faire lire à mes enfants.

## 4.9. CE QUI DEVRAIT CHANGER – LES CONDITIONS MATÉRIELLES

Certains motifs d'insatisfactions ne sont exprimés que par quelques personnes, dans certaines implantations et quelques groupes seulement. Ce sont les insatisfactions qui portent sur l'accès à la formation et les conditions matérielles de travail.

### 4.9.1. DIFFICULTÉS D'ACCÈS À LA FORMATION ET QUESTIONS FINANCIÈRES

Des apprenants relèvent des difficultés d'accès à la formation.

#### L'offre

Il faut parler, empêcher les politiciens de fermer l'école / Oui, on vient de commencer, il faut qu'on continue ! / Comment vont faire ceux qui veulent apprendre si c'est fermé ?

J'espère qu'on ne va pas fermer les écoles comme Lire et Ecrire car nous, on en a besoin. Avec toutes les fermetures pour raisons de chômage, je pense parfois à ça.

Inviter un politicien ici pour lui expliquer !

#### Les transports

Au niveau des transports, certains apprenants dépendent d'autres.

## Les difficultés financières

Tickets bus pas remboursés, coûte cher venir ici.

Je n'ai que la carte orange. Je voudrais que Lire et Ecrire m'aide à payer mes titres de transport. Est-ce possible ?

C'est déjà bien de recevoir 1€ par heure de formation. Mais la vie augmente, tout est plus cher. On doit payer nos fardes, nos crayons... Faudrait augmenter les 1€ de l'heure. Ça serait bien si l'asbl nous mettait en contact avec des entreprises pour trouver du travail.

J'ai beaucoup de préoccupations qui m'empêchent de me concentrer pendant les cours. Lire et Ecrire ne paie plus mon abonnement. C'est maintenant moi qui dois payer. A cause du Forem qui a décrété que c'est fini. Ils ne paient plus parce qu'il n'y a plus de contrat.

## La garde des enfants

J'aurais voulu continuer la formation en CEB. Je n'ai pas pu l'entamer car je n'avais pas de crèche pour mon fils (pas de place disponible) et elle n'est plus organisée actuellement.

## Des difficultés administratives

Il est radié de la commune, l'agent de quartier vient de passer. Il a besoin de l'aide de LEE pour prouver que pendant ce temps il était à LEE parce qu'au dernier passage de l'agent, il n'était pas chez lui.

Avoir moins de compte à rendre (ne pas avoir à justifier toutes mes absences...).

Les travailleurs sont lésés par rapport aux demandeurs d'emploi en ce qui concerne leurs droits.

Cela fait 3 ans qu'elle suit des cours et qu'elle est inscrite dans 3 lieux différents pour avoir ses droits au chômage. Pour elle, c'est difficile d'être sur plusieurs chemins à la fois, surtout que chaque école fait à sa manière. De plus, elle trouve qu'elle apprend seulement à Lire et Ecrire. C'est pourquoi, elle voudrait plus d'heures à Lire et Ecrire et trouve que ce serait plus facile pour se concentrer.

### 4.9.2. QUESTIONS MATÉRIELLES

La question des **locaux** reste un problème pour quelques groupes

Les locaux ne sont pas bien adaptés aux besoins (humidité, triste, petit, vieux,...).

Il manque aussi de place / Oui, le local est trop petit / Quand on est en haut, c'est très serré et c'est difficile. En bas, c'est bien, ça va.

Pouvoir changer de local, travailler à la bibliothèque.

Etre dans un local plus convivial, chauffé quand on arrive.

Ce serait bien si on avait toujours le même local, on est souvent trimballé à gauche à droite.

Je voudrais qu'on soit toujours au même endroit ; 3 lieux différents c'est trop.

Je viens aux cours plus tôt parce que j'habite loin. En hiver, la porte est fermée et j'ai froid. Il faut ouvrir la porte plus tôt.

Un local pour la pause, un endroit pour nous.

Pour les ordinateurs, il faudrait un local.

Des **demandes de matériel** sont également formulées

Demander une armoire qui ferme à clé pour pouvoir mettre des choses comme une cafetière, du matériel.

Plus de matériel pour être à l'avant garde.

Des PC portables d'occasion pour travailler.

Plus de livres.

Plus de sous pour les activités extérieures.

On nous avait dit qu'on aurait des cahiers, mais on n'en a pas.

On voudrait avoir des nouveaux outils, des livres, des CD ROM.

Tableau / Télé avec télécommande / Aucun matériel, aucun outil. La formatrice est très bien mais il manque beaucoup de choses. Même la télécommande n'a pas de piles.

Les chaises ne sont pas adaptées.

## CONCLUSIONS

L'ensemble des remarques critiques et constructives des apprenants nous permettra d'interroger nos modèles d'actions et d'en améliorer la qualité afin de mieux les soutenir dans la réalisation de leurs objectifs.

Se pose particulièrement la question du nombre d'heures hebdomadaire, la question de l'accès à l'emploi, la question l'alphabétisation numérique.

Se pose également la question de l'apprentissage. Devenir lecteur, écrivain, parleur, c'est se poser et résoudre trois questions : pourquoi apprendre à parler, à lire et à écrire ? Comment fonctionne le code écrit et le langage oral ? Que faire pour parler, lire et écrire ?

Si les apprenants, contrairement à ce que l'on entend parfois dire, ont une idée claire de leurs buts et objectifs (répondant ainsi à la première question), s'ils ont des revendications précises sur les conditions d'apprentissages (locaux, groupes, nombres d'heures de cours,...), les questions (méta)linguistiques et stratégiques semblent par contre, au vu des insatisfactions exprimées, devoir faire l'objet d'une attention particulière de la part des formateurs et de Lire et Ecrire, notamment en termes de formation de formateurs.

## ANNEXES

### ANNEXE 1 : TABLEAU DE CLASSIFICATION DES RÉPONSES SUR L'IMPACT DE L'ALPHABÉTISATION SUR LA VIE DES PERSONNES

Objets	type de changement
a écouter/comprendre	a auto-évaluation (meilleure conscience de ce qui est acquis et ce qui reste à apprendre), méta cognition (regard sur ses modes d'apprentissage, ses stratégies, ses démarches): où j'en suis)
b parler, s'exprimer	b progrès dans les savoirs, les compétences: je fais mieux, je suis mieux
c lire	c plus d'autonomie (je fais mes choix), capacité d'indépendance, je m'en sors (sans large)
d écrire	d plus d'autonomie: je fais seul (sens restreint, débrouillardise)
e musique/chant/photo/cine	e Plus de confiance: j'ose, je suis plus à l'aise
f numérique	f plus d'estime de soi, fierté, dépasser la gêne: je n'ai plus honte
g télé/téléphone	g réalisation, équilibre, lumière, sourire, joie, victoire, plaisir: je me sens bien, je suis content, plus vivant (quelque chose est atteint)
h calcul / math	h autodétermination (volonté, persévérance, force, courage): je me prends en main, je dépasse les blocages
i rapport à l'espace, orientation	i découverte, positionnement par rapport à l'interculturalité: je perçois les différences, les ressemblances
j rapport au temps, organisation	j rapport à la norme, attitudes attendues permettant l'intégration: je découvre les codes
k permis de conduire	k meilleure entente avec les autres, meilleure communication: je m'entends mieux, j'écoute mieux
l emploi	l sentiment d'appartenance, solidarité, de pouvoir résoudre des problèmes ensemble
m formation qualifiante	m possibilités de sortir de l'isolement, sortir de chez soi, être en contact avec sa famille éloignée
n vie quotidienne	n accès à la culture, aux savoirs, à l'information
o moi, ma vie	o évolution/projet, direction de vie, espoir, monter les échelons, se projeter dans l'avenir (orientation): je vois où je vais, je reprends espoir
p famille	p loisirs, sorties, sport
q groupe en formation	q accès à la prise de position / revendication / droits: je sais mieux mes droits, je dis ce que je pense, ce que j'ai à dire
r relations sociales	r sentiment de transformation, ouvrir des portes, bouger, se remettre en route, voir autrement, être libre, se réveiller: j'évolue
s monde / société	s plus d'analyse/remise en question/ prise de conscience
t école	t prise en charge d'autrui: je m'occupe de mes enfants
u religion	u sentiment de sécurité, d'être aidé, d'améliorer la situation du point de vue santé
v symbolique	v accès à la formation, au diplôme
	x impact négatif
	z objectifs

## ANNEXE 2 : NOTES TECHNIQUES RELATIVES À L'ENCODAGE

Les catégories d'impact reprises sous la rubrique "**Transformation identitaire**" sont :  
e. reprise de confiance ; f. estime de soi ; g. réalisation ; u. sentiment de sécurité – pour les objets "moi, ma vie, symbolique".

Codes : oe, ve, of, vf, og, vg, ou, vu, pu, qu

Les catégories d'impact reprises sous cette rubrique "**Sentiment d'avancer dans la vie**" sont :  
A ; métaregard ; b. progrès ; c. autonomie, d. débrouille ; h.autodétermination ; o. sentiment d'évolution, r. sentiment de transformation ; z. objectif pour les catégories "moi, ma vie et symbolique" ;  
c. autonomie, d. débrouille ; h.autodétermination ; o. sentiment d'évolution, r. sentiment de transformation ; z. objectif pour les catégories "famille et groupe de formation".

Codes : oa, ob, oc, od, oh, oo, or, oz, va, vb, vc, vd, vh, vo, vr, vz, pc, pd, ph, po, pr, pz, qc, qd, qh, qo, qr, qz, pt, (qt, ot, vt)

Les catégories d'impact reprises sous cette rubrique "**Amélioration des relations avec les proches**" sont :  
l. sentiment d'appartenance ; m. possibilité de sortir de l'isolement, de reprendre contact avec sa famille éloignée pour les catégories "moi, ma vie et symbolique, famille, groupe de formation et relations sociales"  
b. progrès, e. confiance, f. estime, g. réalisation, pour la catégorie "famille" et "groupe de formation".  
k. meilleure écoute, meilleure communication ; pour les catégories "moi, ma vie et symbolique, famille, groupe de formation".

Codes : ok, vk, ol, vl, om, vm, pk, pm, qk, qm, rk, rm, pa, pb, pe, pf, pg, pl, qa, qb, qe, qf, qg, ql, rl, oj, pj, qj, ov

La rubrique "**savoirs linguistiques**" comprend toutes les réponses portant sur les objets : comprendre, parler, lire, écrire

Codes : aa, ba, ca, da, ab, bb, cb, db, ag, bg, cg, dg, ae, be, ce, de, ao, bo, co, az, bz, cz, dz, ad, bd, cd, bh, ch

La rubrique "**savoirs non linguistiques**" comprend toutes les réponses portant sur les objets : mathématiques, espace, temps

Codes : ha, ia, ja, hb, ib, jb, hg, ig, jg, he, ie, je, ho, io, jo, hz, iz, jz, hh, ih, jh, hd, id, jd

La rubrique "**médias**" comprend toutes les réponses portant sur les objets : numérique, téléphone, télévision

Codes : fa, ga, fb, gb, fg, gg, fe, ge, fo, go, fz, gz, fc, gc, fd, gd

La rubrique "**vie quotidienne**" comprend toutes les réponses relatives à l'objet "vie quotidienne" sauf celle dont l'impact est prise de position interculturelle, accès à la culture, accès aux droits, sortie de l'isolement et sentiment d'appartenance.

La rubrique "**relations sociales**" comprend toutes les réponses indiquant un impact au niveau des relations sociales sauf l. sentiment d'appartenance ; m. possibilité de sortir de l'isolement, de reprendre contact avec sa famille éloignée, prise de position interculturelle, accès à la culture, à l'info, accès aux droits, prise de conscience, accès aux loisirs.

Les rubriques **“travail”**, **“formation”**, **“permis de conduire”** comprennent toutes les réponses portant ces objets.

La rubrique **“école”** comprend toutes les réponses indiquant un impact au niveau de l’objet école sauf l. sentiment d’appartenance ; m. possibilité de sortir de l’isolement, de reprendre contact avec sa famille éloignée, i. prise de position interculturelle, n. accès à la culture, à l’info, q ; accès aux droits, s. Prise de conscience, p. accès aux loisirs.

La rubrique **“accès à la culture”** comprend toutes les réponses indiquant un impact de ce type, pour tous les objets sauf “travail, formation, permis de conduire”.

La rubrique **“prise de conscience”** comprend toutes les réponses indiquant un impact de ce type, pour tous les objets sauf “travail, formation, permis de conduire”.

La rubrique **“accès aux droits”** comprend toutes les réponses indiquant un impact de ce type, pour tous les objets sauf “travail, formation, permis de conduire”.

La rubrique **“positionnement interculturel”** comprend toutes les réponses indiquant un impact de ce type, pour tous les objets sauf “travail, formation, permis de conduire”.

LIRE ET ÉCRIRE - COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

12 RUE CHARLES VI

1210 BRUXELLES

WWW.LIRE-ET-ECRIRE.BE

AVEC LE SOUTIEN DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE,  
DE LA RÉGION WALLONNE, DU FOREM,  
DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE,  
DE LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE FRANÇAISE,  
D'ACTIRIS ET DE L'UNION EUROPÉENNE

