

« Publics en alphabétisation : Quand activation et attestations riment avec humiliation »

Les constats, questionnements et interpellations de Lire et Ecrire

Anne-Hèlène Lulling, directrice, Lire et Ecrire Wallonie

Stuart Wrathall, conseiller politique, Lire et Ecrire Wallonie

Que ce soit à travers l'actualité, avec les contrôles surprise à domicile, ou par les témoignages des formateurs et apprenants eux-mêmes qui nous remontent du terrain, on ne peut que constater la multiplication des procédures de contrôle de toutes sortes pour les personnes qui sont en bas de l'échelle socio économique.

La multiplication et la complexification des documents exigés par les services sociaux

Dans le secteur de l'alphabétisation, cet accroissement du contrôle se constate plus particulièrement à travers la multiplication des attestations et documents exigés de toutes parts à des fins de contrôle.

D'une part, il y a eu un véritable changement de paradigme par rapport à ce qu'étaient les attestations de formation avant, qui étaient destinées aux apprenants eux-mêmes, comme forme de reconnaissance de leur formation. Et qui, maintenant sont demandées directement par les services sociaux. Ce n'est plus l'apprenant qui présente d'initiative une attestation...

D'autre part, les demandes d'attestation concernant les demandeurs d'emploi en formation, et notamment les personnes en alphabétisation, se multiplient et se complexifient (tant pour les apprenants que pour les travailleurs qui doivent les compléter). Ceci notamment par un accroissement des exigences destinées à des fins de contrôle : des attestations de plus en plus détaillées, qui montent en exigence de justification (assiduité, heures prestées exactes, contrôle des motifs d'absence et resserrage de ceux qui sont « acceptables »,...) et qui empiètent de plus en plus sur la vie privée des personnes.

Ces alourdissements des champs de contrôles nous font également craindre une série de mises en danger des droits des bénéficiaires :

- Les politiques d'activation au lieu d'accompagner les chômeurs ou les bénéficiaires du RIS dans leur recherche d'emploi et dans leur formation, elles stigmatisent et sanctionnent un public précarisé qui devrait mériter ses revenus de remplacement. Lire et Ecrire dénonce des dérives antisociales d'autant plus que le droit au travail n'est pas accordé à tous dans un contexte économique où les emplois (de qualité) sont de plus en plus rares.
 - ✓ Le droit au chômage ou à l'aide sociale ne peuvent être conditionnés au suivi d'une formation ou à la démonstration de preuves de recherche d'un travail. En plus, ces politiques s'accompagnent de pratiques de culpabilisation et de sanction !
 - ✓ Non seulement l'obligation de se former est contraire aux libertés individuelles mais elle peut se révéler totalement inefficace.

- Par ailleurs, il y a une tendance lourde de devoir indiquer de plus en plus les choix d'orientation futurs (projet post-formation), des apprenants sur les attestations de fin de formation une exigence présente dans le nouveau décret CISP. Au vu de certains témoignages quant aux logiques opérant dans les grandes institutions sociales, nous craignons que ces indications ne puissent devenir contraignantes et enfermer le demandeur d'emploi dans une voie dont il ne pourrait sortir sous peine de sanctions. Nous tenons à rappeler ici, l'importance de la liberté de choix de parcours dans les dynamiques d'insertion socioprofessionnelle.
- Certaines associations, et particulièrement parmi les plus petites, sont contraintes de se livrer à des « bricolages » au niveau des nombreux documents pour survivre face à l'accroissement de la charge administrative et la complexification des démarches justificatives (au détriment de leur objet social et de leur action sur le terrain). Ceci n'est pas sans risque de retard ou d'erreur pour la bonne rentrée dans les délais de ces documents, et donc avec des conséquences possibles pour les bénéficiaires.
- Les chômeurs ou bénéficiaires d'allocations sociales ne sont plus considérés comme des victimes de notre société et de son mode d'organisation mais c'est à eux de tout faire pour atténuer ou éliminer le dommage qu'ils causeraient à la société en restant au chômage ou à charge du CPAS ! C'est le comportement individuel des chômeurs qui constituerait désormais une des raisons majeures du chômage ! Responsabilité individuelle par opposition à responsabilité collective.
- L'allocation de chômage ou du CPAS est de moins en moins vue comme une indemnisation ou un revenu de remplacement lié à un statut mais de plus comme la rétribution d'un effort. Il faut être méritant pour recevoir son allocation !
- Le contrôle et les sanctions qui peuvent en découler priveraient (de façon temporaire ou définitive) les personnes en situation de pauvreté d'un revenu de subsistance (parfois en-dessous du seuil de pauvreté). Lire et Ecrire ne peut participer à de telles décisions !
- Peur aigüe des personnes de perdre leurs allocations si elles n'apportent pas les preuves d'une recherche d'emploi. Mais pire, elles sont plutôt engagées dans une recherche de preuves que dans une recherche réelle d'emploi !

Le contrôle individuel et sanctionnant par la multiplication des documents à présenter est devenu l'un des symptômes des politiques d'activation actuelle. L'activation devient de plus en plus intrusive. Outre le fait que cela fasse penser à un flicage abusif des personnes en formation, on constate par ailleurs une tendance adéquationiste au tout au marché de l'emploi, de préférence en fonction des besoins très immédiats des entreprises. Le danger ici est un resserrage des formations subsidiées par les pouvoirs publics, dont les formations en alpha, autour de la seule insertion professionnelle.

Conséquences de ces politiques sur les personnes en situation d'illettrisme

Depuis plusieurs années, nous constatons une évolution du public en formation, due aux politiques d'activation qui ont modifié le profil des personnes en formation. Avant, nos publics étaient principalement constitués de personnes sans revenus propres (surtout des personnes au foyer) et de demandeurs d'asile. Il s'agissait de public majoritaire.

Depuis 2010, il y a une augmentation significative des apprenants bénéficiaires d'allocations de chômage ou du RIS. De plus, maintenant certaines personnes arrivent en formation sous la pression, la menace de perdre leurs allocations. On observe aussi une augmentation parmi ce public en croissance, des hommes belges, a priori fort minoritaire en formation d'alpha.

Nous relierons ces évolutions à celles des politiques d'emploi, désormais qualifiées de politiques d'activation. Quelle place et quel respect sont encore laissés au choix personnel d'entrer en formation, dont découle souvent l'engagement motivationnel tout au long du processus.

Avec les logiques d'activation actuelles, qui sont sorties de la notion d'accompagnement des personnes pour se focaliser sur leur responsabilisation personnelle et le contrôle de leur activité de recherche d'emploi, les apprenants sont de plus en plus considérés comme des bénéficiaires, plutôt que comme des travailleurs sans emploi. C'est un changement de logique important, qui a un impact, notamment, sur la façon dont les personnes se perçoivent elles-mêmes. Alors que le travailleur a des droits, le bénéficiaire a, aujourd'hui, surtout des devoirs afin de pouvoir continuer à toucher les allocations lui permettant de survivre. Effets sur leur perception d'eux-mêmes, de leur rapport à la société et à la citoyenneté.

Au niveau des personnes en situation d'illettrisme, celles-ci se retrouvent de plus en plus exclues d'un système où prime le rapport à la preuve écrite, physique ou virtuelle. Un système dont elles ne sont pas forcément à même de comprendre ou décoder les demandes. Un système qu'elles ne comprennent pas, et qui nage en plein paradoxe : on multiplie les preuves de recherche d'emploi ou de participation à des formations à fournir, alors qu'il y a de moins en moins d'emplois disponibles pour les niveaux de qualification plus faibles et le niveau d'exigence notamment en termes de maîtrise de l'écrit est bien plus élevé que ce que requiert le poste de travail. Ceci, sans parler du nombre de places de formation disponibles, très insuffisant par rapport aux besoins qui existent, et pour lesquelles les listes d'attentes peuvent parfois fortement s'allonger. Il est important de comprendre que la démarche d'entrée en formation d'alphabétisation n'est pas évidente pour de nombreuses personnes, l'illettrisme constituant pour certains un véritable tabou dans notre société ultra scolarisée.

Devant ces mécanismes incessants et très intrusifs, les personnes se sentent petit à petit déconsidérées. Un sentiment de honte et de déqualification prend place, et c'est toute la dynamique de la ré-insertion sociale, avant d'être professionnelle, qui se grippe. Et face à la pression, ce sont le plus souvent les personnes les plus fragilisées, faute de pouvoir ou savoir défendre leurs droits car confrontées sans cesse à leur illettrisme, qui « sortent du circuit » des droits sociaux, et donc aussi des formations.

Ceci faisant, elles n'activent plus leurs droits fondamentaux. Ces personnes sortent du système sans qu'aucune autre piste ne leur soit proposée.

Enfin, les personnes encourent des risques de sanctions ou d'exclusion de leurs droits selon les cas. Avec cette multiplication des demandes, mais surtout l'exigence de détails toujours plus précis et intrusifs, les risques explosent et les apprenants sont de plus en plus confrontés à l'arbitraire faute de comprendre ce qui est demandé ou d'être en mesure de défendre leurs droits...

La violence symbolique ainsi faite à des publics ne sachant ni lire ni écrire.

Cette multiplication de demandes de documents dont ils ne sont pas en mesure de comprendre ou de contester la teneur est une violence symbolique très dure envers les personnes en situation d'illettrisme. Ces contrôles incessants, qui visent toutes les sphères de la vie et dont les modalités ne sont pas forcément comprises ou compréhensibles, deviennent de véritables humiliations pour nos publics, sans cesse confrontés à leur illettrisme et leur statut de bénéficiaires.

A titre d'exemple, alors que nous essayons de bâtir d'emblée un rapport de confiance avec les personnes qui entrent en formation, ce qui n'est pas forcément évident, la première chose que nos formateurs sont contraints de faire c'est de leur faire signer toute une série de documents qu'ils ne comprennent pas. Et comme nous sommes dans des logiques d'entrées permanentes, c'est à chaque fois un temps nécessaire de ré-explication qu'il faut mettre en avant.

Dans ces logiques humiliantes, il y a aussi tout ce qui touche aux interdictions qui seraient faites aux femmes ayant des enfants de venir accompagnées de ceux-ci aux entretiens avec les conseillers Forem ou ONEM. Ces attitudes, ces comportements ne sont pas respectueux des personnes et de leur parcours. Nous voulons ré-insister sur la notion de dignité, clef essentielle d'un parcours de ré-insertion sociale et professionnelle.

La position, l'expertise de Lire et Ecrire

Pour Lire et Ecrire, cet état de fait conduit à des attitudes et comportements qui ne sont pas respectueux des personnes et de leurs parcours.

Lire et Ecrire est une structure de proximité par rapport à son public où la relation de confiance constitue une dimension essentielle du travail des formateurs ou agents de guidance. Délivrer des attestations de contrôle nuit à cette relation et détourne Lire et Ecrire de sa finalité.

- ✓ Les associations deviennent, au travers de l'intensification en nombre et en détails des attestations, des instruments de contrôle, enrôlées malgré elles dans cette spirale infernale. On leur demande d'attester si les publics adoptent effectivement les comportements attendus... A Lire et Ecrire, nous refusons de rentrer dans ces logiques. Nous ne voulons pas devenir contrôleur de nos propres publics et participer à ce climat de méfiance et de suspicion vis-à-vis des stagiaires en formation.

Cette suspicion basée sur l'appréciation des agents institutionnels tend à rendre de plus en plus aléatoire l'accès ou le maintien au statut de chômeur ou d'allocataire du CPAS.

- ✓ Opérateurs de formation ne veut pas dire prestataires de services, même s'ils sont de plus en plus vus comme tels. C'est une tentative de sous-traitance des missions de contrôle des services sociaux vers les associations. Les associations ne veulent pas devenir des sous-traitants, des complices, ou même le bras armé de ces logiques de contrôle. Ces logiques représentent un danger par rapport à la liberté associative. Le pouvoir politique n'a pas à s'immiscer dans le travail du secteur associatif ni à l'impliquer dans le contrôle de l'activation (notion de partenariat et non de sous-traitant).

Par contre, Lire et Ecrire ne s'oppose pas au contrôle du bon usage de l'argent public mais pas en reposant ce contrôle sur la suspicion et la méfiance ou encore la culpabilisation et la peur, des plus fragilisés.

- La question du rapport aux attestations va très loin dans le rapport à l'écrit (dans la société) et sur le sens de cette société, sur quelle société on veut ? Ceci sans parler de la surbureaucratization de notre société, qui détourne les associations et les citoyens de leur but premier, tout en étant complètement inefficace.
- Alors que nous sommes en pleine crise de l'emploi et dans une période de graves réductions budgétaires au niveau des politiques, on constate que les mécanismes de contrôle sur les plus fragiles ne font que s'intensifier. L'actualité le montre bien, avec le sujet chaud de la semaine passée sur les contrôles surprise à domicile. Dans quel genre de logique est-on ? Nous sommes dans le deux poids-deux mesures : avec un sentiment d'inégalité et d'iniquité qui génère de la violence sociale et la stigmatisation du public fragilisé, illettré.
- Les effets de ces logiques sont contre productifs par rapport aux publics que nous accompagnons. Si certaines personnes sont heureuses d'avoir connu à travers la politique d'activation des possibilités de formation qu'elles ignoraient, il n'en reste pas moins que des contrats conclus avec l'ONEM sous la pression ou la menace de perdre ses allocations, conduisent bien des personnes à fréquenter un centre de formation sans s'investir vraiment dans l'apprentissage. Tout le travail qui consiste à permettre et aider l'entrée en formation est zappé par ces logiques d'activation.
- Lire et Ecrire, dans son ensemble, dit « Nous ne collaborerons pas à ces logiques ! ».

Ces constats sont à géométrie variable d'une régionale de Lire et Ecrire à l'autre. (Luxembourg : très peu de demandes, Hainaut occidental : y sont confrontés toutes les semaines et des demandes de tous types, Liège : c'est modéré, Verviers : beaucoup de demandes, Charleroi : peu pour l'instant). Notre objectif ici est donc de tirer la sonnette d'alarme devant la multiplication des contrôles divers et des demandes d'attestations, et avant que cela ne contamine toutes les communes et tous les services sociaux.

A travers cette conférence de presse, nous invitons le monde associatif à se mobiliser ensemble pour dénoncer ces logiques et leurs effets sur les publics.