

Vivre l'accueil : retour sur l'expérience d'une pionnière



L'écriture des rapports d'accueil, d'articles dans le *Journal de l'alpha* a toujours signifié pour moi un temps d'arrêt, de réflexion et de conceptualisation de ma propre expérience. Recul nécessaire pour une mise en question, temps d'exploration de nouvelles pistes et appui pour tenter de résoudre les nombreuses difficultés rencontrées.

C'est mon rapport final, écrit à l'aube de ma pension, en mars 2014, qui a servi de base à la rédaction de cet article. La place me manquait pour présenter ici tout ce qui y est rassemblé et qui a nourri mon travail d'accueillante au Collectif Alpha pendant toutes ces années. Voici cependant quelques points parmi les plus importants...

Par Helena LOCKHART

À UN CERTAIN MOMENT DE LEUR VIE, des personnes décident de venir suivre des cours d'alphabétisation. Ces personnes arrivent au Collectif Alpha avec leur propre vécu et des visions du monde différentes. S'inscrire en alphabétisation n'est pas un acte banal. Au contraire, franchir le pas peut être le début d'un grand changement dans la vie. Pour moi, la vie est une sorte de spirale faite d'avancées et de reculs, et c'est dans cette dynamique que je situe le passage des apprenants par le Collectif Alpha.

Mes premiers pas

Au début de mon travail en alphabétisation, j'étais formatrice et j'ai pu constater à plusieurs reprises que les problèmes personnels non résolus empêchaient les participants de rentrer dans l'apprentissage. Pour moi, c'était évident qu'il fallait faire quelque chose. C'est pour cela que, dès l'année 1991, je me suis proposée pour consacrer une petite partie de mon horaire à créer un espace d'écoute en recevant les participants afin de pouvoir aborder avec eux les problèmes individuels qui exigeaient une certaine confidentialité. Cela m'a permis de connaître des moments de grande complicité, mais aussi, et en fonction de l'actualité, des moments plus graves.

Très rapidement mon initiative a pris de l'ampleur : l'accueil s'est structuré, s'est développé dans des locaux spécifiques. Après plusieurs années, le dispositif était en place et plusieurs travailleurs exercent maintenant cette fonction à temps plein dans les trois centres du Collectif¹. À vrai dire et sans fausse modestie, je n'en suis pas peu fière...

L'évolution du contexte socio-économique

Le Collectif Alpha, en tant qu'association ancrée dans la réalité socio-économique et politique de la Belgique, constitue une caisse de résonance de cette réalité. Au long de mon parcours professionnel, j'ai malheureusement été témoin d'une dégradation de la situation sociale des participants. Les acquis sociaux sont toujours davantage remis en cause, produisant une

1 Saint-Gilles, Forest et Molenbeek.

exclusion grandissante et se répercutant avec une grande violence sur le public que nous touchons. C'est ainsi que la mise en place des mesures d'accompagnement et de contrôle des chômeurs ont modifié notre quotidien en nous obligeant à une réorganisation de l'accueil, de ses tâches, de son planning et de la répartition des axes de travail. Cela nous a obligés à une vigilance accrue, à soutenir encore davantage les personnes afin qu'elles puissent mieux affronter les contraintes imposées.

Ce travail de soutien à l'ISP ne peut se faire directement dans les cours. Il nécessite un temps, un lieu et un dispositif d'accueil spécifique pour, lors du « débroussaillage » de la demande, identifier avec les personnes leurs acquis et leurs compétences et/ou les accompagner vers une formation qualifiante qui pourra leur permettre, si elle est réussie, d'accéder à un emploi qualifié. Mais aussi pour mettre en évidence leurs droits et leurs devoirs, particulièrement lorsque leur situation administrative n'est pas réglée (logement, santé, éducation,...). Pour moi, c'est une affaire de dignité et d'autonomie. Pour les participants, c'est pénétrer les « mystères » des rouages administratifs et s'investir dans la compréhension de ces structures. Mais c'est surtout pouvoir réfléchir par eux-mêmes et porter un regard critique sur leur environnement, prendre de la distance par rapport à toute personne qui pourrait profiter de leur situation pour exercer un pouvoir.

Autour de la fiche d'inscription

Utilisée par le Collectif Alpha depuis longtemps, la fiche d'inscription est riche d'informations permettant d'abord et avant tout de faire connaissance, d'aller à la découverte de l'autre, de l'humain.

L'imprécision des réponses est inévitable lorsque les personnes analphabètes maîtrisent peu d'informations sur elles-mêmes et sur leur situation sociale (je pense plus particulièrement aux demandeurs d'asile).

Leur réalité quotidienne est, pour la grande majorité, celle d'assumer la charge de leur famille, de subvenir à ses besoins avec des moyens modestes et souvent insuffisants. La santé, le logement, l'éducation des enfants, les conflits et, en somme, tout ce qui fait leur vie posent souvent problème. L'analphabétisme total ou une scolarité courte et chaotique dans leur pays

d'origine rend les situations plus complexes et plus douloureuses encore. Très souvent, des blessures ont laissé des traces, induit une image négative de soi, un manque de confiance et provoqué de l'agressivité. Ou, au contraire, une profonde envie de se battre, de régler ses comptes avec le passé et un désir de rattraper le temps perdu, de rentrer dans la dynamique de la formation en sachant/espérant que certaines choses vont changer.

À travers la rubrique « professions passées », j'ai pris conscience que le « labeur » des personnes n'est pas un vain mot. Ces personnes arrivent au Collectif Alpha en ayant effectué les activités les plus diverses et, assemblées, ces activités constituent un véritable survol de la richesse du labeur humain. J'ai pu ainsi découvrir, parmi les participants, des acrobates, des agents de sécurité, des chauffeurs de taxi, des forains, des footballeurs, des palefreniers et même des imams, pour ne citer que quelques exemples du potentiel que représente la diversité des emplois.

L'évaluation du niveau de départ

Je voudrais parler ici des modalités d'évaluation des acquis de la personne afin de l'intégrer dans un groupe, sachant que l'option du Collectif Alpha est de former les groupes en fonction des niveaux de connaissance en français oral et écrit. Malgré l'existence du test de positionnement de Lire et Écrire, dont la conception a impliqué une importante collaboration des associations d'alphabétisation, je pense que nous n'avons pas encore trouvé la bonne stratégie. Ce test ne s'adapte pas, à mon avis, à la situation d'une rentrée de septembre. Les différentes étapes pour évaluer le niveau d'une personne sont en effet trop longues en regard d'une situation de rentrée où le nombre de candidats à recevoir est très important. Ce qui ne m'empêche pas d'approuver l'existence de ce test car il a permis d'uniformiser des critères et d'utiliser un langage commun à l'ensemble des associations du secteur.

Ce sont les recherches de Véronique Leclercq, chercheuse au CUEPP de Lille, qui ont alimenté ma réflexion sur le sujet. Dans son ouvrage *Face à l'illettrisme : enseigner l'écrit à des adultes*², la chercheuse considère que ce n'est

2 ESF, 1999.

pas le rôle de l'accueillant, comme c'est le cas au Collectif, de cerner le niveau de départ de la personne en demande de cours. Pour elle, la dimension pédagogique est une spécificité du formateur. Il est en effet le mieux placé pour faire des liens entre l'apprentissage et la réalité globale du participant. Il pourra observer les différentes stratégies déployées, les aspects à travailler. C'est de ce qui se passera dans le groupe que sortiront les éléments pour bâtir le programme de l'année ! Je pense que l'évaluation, telle que nous la pratiquons à l'accueil, est subjective et que les données recueillies sont trop imprécises. De mon point de vue, il faudrait poursuivre la réflexion sur ce thème d'importance.

L'accueil de première ligne et les inscriptions

Le Collectif Alpha est une association très connue. C'est par différentes voies que les personnes arrivent dans nos locaux : le bouche à oreille, les partenaires du monde associatif, les services publics (Actiris, Missions locales, CPAS, etc.).

Le temps des inscriptions, lors de la rentrée de septembre, est un moment de grande affluence et j'avoue que je l'ai redouté lorsqu'il fallait afficher « complet ». Lorsque les personnes frappent à la porte du Collectif, il est évident qu'elles le font avec l'espoir ou l'évidence de trouver une place pour suivre les cours. Malgré l'organisation mise en place, il arrivait qu'il y ait des bousculades, voire des manifestations de violence liées au stress. La création des antennes locales de Lire et Écrire Bruxelles, début des années 2000, a dès lors constitué une aide précieuse par l'augmentation de la capacité d'accueil des personnes en demande de formation.

Ces périodes d'inscriptions nécessitent un temps important de travail administratif. Franchement, une fois passés les premiers balbutiements avec *Access*, cette base de données m'a permis de libérer du temps pour être attentive aux données manquantes, améliorer la lisibilité des fiches d'inscription et faciliter la tâche de mon collègue Philippe, responsable de la gestion des données. Le travail d'encodage à deux nous a permis de suivre et d'être à jour. Et, cerise sur le gâteau, il est rassurant de savoir que, grâce à l'informatique, les données sont devenues exactes.

À l'accueil, j'avais aussi la charge d'accueillir les nouveaux demandeurs de cours en dehors de la période qui précède la rentrée. S'il s'agissait de personnes analphabètes, je les enregistrais sur une liste d'attente. Elles étaient alors recontactées par courrier à la rentrée suivante. Par contre, s'il s'agissait d'un public FLE (français langue étrangère) déjà scolarisé ou d'autres demandes auxquelles le Collectif ne pouvait pas répondre, j'orientais les personnes vers d'autres partenaires.

Recevoir une personne en demande de formation nécessite de la disponibilité, de l'écoute, de l'empathie et bien plus. Le psychanalyste Wilhelm Reich résume bien ce que je pense lorsqu'il écrit : « *Accompagner la personne jusqu'où elle peut aller et un petit peu plus.* »³ Je me souviens d'un participant qui, suite à notre entretien, m'a dit : « *Je suis venu chercher des réponses et je repars avec des questions.* »

Les réorientations vers des partenaires

Pour que l'orientation se fasse au mieux, une compréhension rapide de la situation de la personne est une nécessité. Il est fréquent par ailleurs que lors de l'entretien d'orientation apparaissent d'autres demandes (logement, crèche, surendettement, etc.), ce qui nécessite que nous ayons une idée claire des limites de notre action. Ces limites nous amènent à orienter les personnes vers nos partenaires pouvant traiter ces demandes de manière plus adéquate. La réorientation constitue une des spécificités de l'accueil qui joue alors le rôle de relais. Une bonne connaissance de l'environnement, de nos partenaires s'avère par conséquent indispensable.

Indispensable car, dans la fonction de relais, nous traitons les éléments les plus divers. Tâche permanente aussi, impliquant un œil attentif pour prospecter des partenaires, des personnes ressources, des associations spécialisées concernant des problèmes d'ordre juridique, financier, médical, scolaire, psychoaffectif, de logement, de naturalisation, de regroupement familial, de régularisation, de non-droit (sans-papiers)... La construction de

³ Cette phrase figure en épigraphe de l'ouvrage de Jacques Salomé, *Relation d'aide et formation à l'entretien* (Septentrion, 2003).

ces réseaux via les travailleurs sociaux, lors de contacts dans les réunions extérieures ou lors d'entretiens téléphoniques, m'a permis d'être opérationnelle dans mon travail de réorientation. Au fil des années, j'ai pu constater que toute occasion est bonne pour personnaliser les contacts. Tisser des liens permet, lorsque la situation se présente, d'obtenir par la suite rapidement des réponses et de proposer aux participants des pistes de qualité. Je voudrais encore ajouter que j'ai toujours été très sensible à la situation de pouvoir dans laquelle nous nous trouvons lorsque nous faisons le choix de réorienter : pourquoi réorienter et vers qui ?

Le suivi psychosocial

Si lors du premier accueil, nous inscrivons les personnes au Collectif Alpha ou les réorientons vers un de nos partenaires, une bonne partie de notre travail d'accueillant est consacrée, tout au long de l'année, au suivi de ceux qui fréquentent nos cours.

Au fil des ans, cette fonction est devenue une évidence. En effet, les animateurs nous faisaient état d'une insatisfaction car, par manque de temps, ils ne pouvaient pas aborder en cours toute une série de situations très complexes que vivaient les participants et qui dépassaient la sphère pédagogique. Très souvent, cela court-circuitait l'apprentissage. Avoir un lieu « pour vider son sac », trouver un écho, une oreille bienveillante contribue à mieux aborder le quotidien. C'est, dans ce sens, et parce qu'à l'accueil nous occupons un lieu privilégié, qu'un espace de parole centré sur la personne a pu y être mis en place.

La fragilisation du public est pour nous un sujet très grave et nous sommes sensibles à cette réalité dans notre pratique. Même si, au départ, les personnes formulent facilement des demandes liées aux problèmes de logement, de santé, d'emploi, de papiers et autres, c'est au cours d'entretiens individuels ultérieurs⁴ que nous clarifions avec eux certaines difficultés particulières. Il arrive aussi et même très souvent que les personnes ne formulent pas de

⁴ Les participants s'adressent à nous de manière spontanée, via les animateurs, ou à notre initiative suite à une discussion avec un/des collègue(s).

demande précise. Elles cherchent plutôt une écoute ou ont envie de partager avec nous un événement heureux ou triste qui les touche et qui parfois les perturbe.

Voici quelques compétences travaillées dans ce cadre en lien avec les demandes des participants :

- utiliser le téléphone ;
- identifier une adresse ;
- se repérer dans le plan de Bruxelles, chercher un itinéraire et choisir un moyen de transport pour se rendre à une adresse ;
- débroussailler le courrier, identifier les différents types de lettres et la suite à y apporter ;
- classer ses papiers ;
- définir des stratégies lors de problèmes avec l'administration, la gestion du budget,... ;
- constituer un dossier administratif ;
- etc.

Lorsque nous sentons nos limites, nous orientons vers une aide plus spécialisée et passons le relais à d'autres. Par exemple :

- M. nous parle d'une situation familiale difficile qui provoque chez lui des insomnies, des problèmes graves de santé.
- L. est en conflit avec son propriétaire. Nous l'aidons dans ses échanges de courrier avec le propriétaire (recommandés, etc.) mais le problème reste sans solution. Nous l'orientons alors vers une association qui pourrait mieux la guider.

Tout cela se prépare en veillant à une bonne communication avec l'association partenaire. Nous gardons le contact avec le participant qui, dans la plupart des cas, revient nous faire part de l'évolution de la situation.

L'accueil des personnes en difficulté

Quand je survole ma vie professionnelle, l'incidence des personnes « en difficulté », « en décalage » a constitué une problématique récurrente pour

l'équipe et nous a toujours pris beaucoup d'énergie. C'était une source de tensions, de nœuds difficiles à démêler, de pistes de solutions difficiles à trouver ou, pire encore, cela générait un sentiment d'impuissance au vu des résultats parfois infructueux.

Difficultés rencontrées

Ces personnes arrivent chez nous précarisées, avec des histoires difficiles. Avec elles, surmonter les blessures de la vie représente un énorme défi, parfois insurmontable. Dans les témoignages, j'entendais des histoires de violence qui prenaient des visages multiples : d'inceste, d'abandon, de persécution, de prison, de solitude, de pauvreté, d'exclusion... Très souvent, elles parlent de leur enfance et du manque d'amour. Elles n'ont gardé en mémoire que les mauvais souvenirs, ce qui les empêche de s'engager dans de vraies relations. Même les tentatives d'aide peuvent échouer car elles se mettent elles-mêmes en situation d'échec. Elles ferment les portes, le tout baignant souvent dans un processus de victimisation et d'autodestruction. Cela entraîne souvent des comportements agressifs, de colère vis-à-vis de l'entourage, du groupe, accompagnés de menaces, de violences, difficiles à vivre, surtout quand on sait que d'autres participants dans le groupe vivent aussi des situations problématiques. Ce vécu s'accompagne chez certains d'un refus de nouvelles formes d'apprentissages, de stratégies d'évitement, d'oubli, d'un non-transfert des apprentissages.

Le grand défi avec ces personnes consiste à les former sérieusement de manière exigeante et efficace, alors qu'elles trouvent difficilement leur place dans un groupe et sont parfois dans une dynamique tout autre que celle de l'apprentissage : rompre l'isolement, être reconnues, trouver une aide pour débrouiller les problèmes graves auxquels elles doivent faire face (problèmes de litige, menaces répétées des huissiers, surendettement, problèmes de logement, violences,...), oublier pour quelques heures la dèche de la vie quotidienne...

Très souvent ces personnes sollicitent l'accueillant(e) car ce mal de vivre, cette difficulté de gérer le quotidien entraîne une grande détresse sociale où le surendettement, les difficultés de logement, les problèmes de santé constituent le lot de tous les jours. Le besoin affectif est aussi très présent. Elles

sont souvent en décalage par rapport au groupe. L'agressivité qu'elles expriment peut faire peur car les autres participants ne comprennent pas ce qui se passe.

À l'accueil, c'est une attitude d'empathie qui est adoptée vis-à-vis de ces personnes. Et la résilience, qui consiste à effectuer un travail sur la capacité de l'individu à se construire malgré des situations douloureuses et traumatiques, constitue une piste de travail qui permet d'avancer. « *La résilience, c'est plus que résister, c'est aussi apprendre à vivre* », dit Boris Cyrulnik⁵. Elle ouvre des portes vers une vision optimiste par rapport aux possibilités de la personne à agir, à surmonter ses blessures. Malgré les difficultés, je suis persuadée que si on fait un pari positif, une bonne partie du processus peut être gagnée. Parfois, on trouve des pistes intéressantes du côté des ateliers d'expression comme l'atelier théâtre. Il arrive cependant que l'arrêt de la formation soit la seule issue possible car l'escalade de la violence, l'isolement dans le groupe, la non-implication dans les activités, ainsi que l'absence de projet d'apprentissage ne laissent pas d'autre alternative. Dans certains cas aussi, la personne abandonne d'elle-même.

Position du Collectif Alpha par rapport à ce public

Dans la plate-forme du Collectif Alpha, un chapitre spécifie à quel public s'adresse l'association. On peut ainsi y lire : « *Le Collectif Alpha a choisi d'accepter les adultes analphabètes quelles que soient leurs motivations, motivations qui peuvent être larges et variées et qui ne constituent pas un critère de sélection (...)* »⁶ Un projet spécifique n'est donc pas une condition d'accès car son émergence peut se travailler et évoluer en cours de formation.

Par rapport à la durée de formation, voici ce que dit la plate-forme : « *En ce qui concerne la durée, nous estimons que tout adulte a le droit de suivre des formations continuées tout au long de sa vie. Le temps nécessaire à la réalisation du projet d'apprentissage de notre public peut être long (...). Aussi, toute personne a sa place au Collectif Alpha, quelle que soit sa durée de sa*

⁵ Dans : *Un merveilleux malheur*, Odile Jacob, 1999.

⁶ www.collectif-alpha.be/article16.html

formation et ses résultats pour autant que son niveau ne dépasse pas celui de notre public-cible [niveau qui ne dépasse pas celui du CEB]. »⁷

Un chantier pour l'avenir

En mai 2013, à l'occasion de ses 40 ans, le Collectif citait parmi les défis majeurs à relever dans les années à venir celui de « *proposer une offre d'alpha adéquate aux publics dits 'difficiles d'accès' tels les analphabètes belges, les personnes fragiles et les apprenants qui restent longtemps en formation. Face aux politiques d'activation, ces publics risquent fort de passer dans l'oubli. Et si nous n'y prenons garde, nous risquons, nous aussi, de contribuer activement à ce processus d'oubli, en 'refoulant' ces publics hors de nos murs ! En élargissant le débat à d'autres acteurs, nous devrons réfléchir à une manière adéquate de travailler l'alpha pour ces publics dits fragilisés.* »⁸

Au niveau de l'accueil, il s'agit de mettre sur pied un accompagnement social qui tienne compte de la situation globale de ces personnes comme action transversale à la formation, en parallèle à l'acte formatif. Je pense que le défi est passionnant car la problématique des personnes dites « difficiles » est récurrente, source de stress et oriente nos questionnements vers les limites de nos compétences et nos limites personnelles. Il y a en même temps urgence dans un contexte social qui précarise et exclut un nombre toujours grandissant de personnes.

Pour avancer, il me semble indispensable d'identifier et de nommer les difficultés. D'analyser et de chercher en équipe des éléments de réponse, des pistes de solution. Une façon parmi d'autres de nous former entre nous est de faire des « études de cas »⁹. Cette méthode permet de se mettre face à la réalité concrète, de prendre du recul face aux problèmes traités et d'acquérir une méthode. Elle permet de conceptualiser la pratique de manière objective.

⁷ Ibid.

⁸ Des cours d'alphabétisation de qualité pour des personnes de qualité, mai 2013, www.collectif-alpha.be/IMG/pdf/Revendications_31_mai_2013_final.pdf

⁹ Voir : Léopold PAQUAY (coord.), Fichier « Techniques de formation », UCL/EDUC, 1997 (en ligne : www.ineps-mlz.be/files/fichierdestechniques.pdf).

Concrètement, elle permet un travail sur la motivation, la définition du projet, l'identification des difficultés d'apprentissage dans l'histoire de vie, ainsi que des troubles et de l'attitude de la personne vis-à-vis d'autrui. Elle permet également à l'intervenant d'intégrer dans sa pratique des habilités qui me paraissent essentielles à développer :

- la capacité à diagnostiquer une situation :
- la capacité à tirer un maximum de renseignements en vue de chercher une solution qui soit la plus adéquate possible ;
- la capacité à sélectionner les faits les plus significatifs et à les analyser de façon critique.

Pour pratiquer l'étude de cas, il convient par ailleurs que l'animateur adopte les attitudes suivantes :

- s'abstenir de donner un avis personnel, de prendre parti ;
- éviter toute suggestion et toute évaluation ;
- accueillir toutes les opinions d'autrui ;
- reformuler systématiquement les opinions des participants.

L'aube reviendra...

Au terme de ma longue carrière d'accueillante au Collectif Alpha et sans pouvoir apporter de conclusion tant le chantier de l'accueil est un chantier permanent, je souhaite à tout le secteur d'avancer dans la prise en compte de tous les publics, sans exclusive. Et je termine en me faisant l'écho de ces belles paroles d'une chanson de Barbara¹⁰ :

*Quand tu ne crois plus, que tout est perdu
Quand trompé, déçu, meurtri
Quand assis par terre, plus rien pouvoir faire
Tout seul, dans ton désert
Quand trop mal, trop mal, tu marches à genoux
Quand sourds, les hommes n'entendent plus les cris des hommes*

¹⁰ *Le jour se lève encore* (1996).

Tu verras, l'aube revient quand même
Tu verras, le jour se lève encore
Même si tu ne crois plus à l'aurore
Tu verras, le jour se lève encore
Le jour se lève encore

Helena LOCKHART

Ex-formatrice et accueillante au Collectif Alpha

Voici mes textes sur l'accueil publiés dans le *Journal de l'alpha* :

Écouter, accompagner et reconnaître, n°82, décembre 1993-janvier 1994,
pp. 5-7 (en ligne : www.lire-et-ecrire.be/ja82)

**Vivre en groupe l'entrée en formation en participant à un module
d'accueil**, n°117, juin-juillet 2000, pp. 12-15
(en ligne : www.lire-et-ecrire.be/ja117)

**Du porte à porte au bouche à oreille. Chronique du recrutement
au Collectif Alpha**, n°124, septembre 2001, pp. 6-7
(en ligne : www.lire-et-ecrire.be/ja124)

J'arrive tout de suite, n°130, septembre 2002, pp. 6-8
(en ligne : www.lire-et-ecrire.be/ja130)

**Quand je suis seule dans mon bureau, il m'arrive de croiser l'image
de ma mère en train de recevoir des voisins venus discuter
de leurs problèmes**, n°174, juin 2010, pp. 31-35
(en ligne : www.lire-et-ecrire.be/ja174)