

« J'étais incapable de juste écouter et d'arrêter là... »

Des formatrices en alpha face aux difficultés d'apprenants



L'accompagnement psychosocial des apprenants ne fait pas partie des fonctions d'un formateur en alphabétisation à Lire et Écrire Bruxelles. Aucun service spécialisé n'existe d'ailleurs dans l'association pour réaliser ce travail. Dans la pratique, ce sont les agents d'accueil qui assurent une permanence de « relais social » une demi-journée par semaine afin d'écouter et, le cas échéant, d'orienter les personnes vers des services d'aide sociale, des centres psychomédicosociaux, des consultations juridiques ou d'autres structures spécifiques. Dans ce contexte, les formateurs et formatrices sont souvent amenés à devoir parallèlement faire face à certaines difficultés exprimées par des apprenants durant la formation.

Rencontres avec Lucette ANGELY, Rose BEKAERT,
Pascaline GAKARA, Emma MANIRAMBONA, Fadella NOURI,
Françoise RANDA, Emmanuel TWAGILIMANA,
Francine UWILINGIYEMUNGU et Jamila ZEAMARI

COMPTÉ-TENU DES MULTIPLES PRESSIONS VÉCUES par un public alpha souvent précarisé et de l'absence d'un service psychosocial à Lire et Écrire Bruxelles, je me suis demandé si les formateurs ne réalisent pas une forme d'accompagnement psychosocial lorsqu'ils sont sollicités par des apprenants en difficulté, comment ils vivent ces situations et, dans certains cas, s'ils parviennent à les aborder pédagogiquement, en transformant une situation individuelle en une problématique collective plus générale à dimension sociopolitique, comme le propose l'alphabétisation populaire.

Pour analyser ces questions, j'ai lancé un appel à participation dans les centres alpha de Lire et Écrire Bruxelles auquel huit formatrices et un coordinateur de centre, coanimateur d'un projet, ont répondu. En fonction des disponibilités de chacun, une rencontre collective rassemblant cinq formatrices, une autre deux formatrices, et deux entretiens individuels ont été organisés en avril et mai 2016, soit au total une douzaine d'heures d'enregistrement. Les rencontres collectives se sont déroulées sous le mode d'un échange de pratiques où chacune des formatrices intervenait pour faire des relances et rebondir à partir des propos de ses collègues.

Par la suite, j'ai dégagé les principaux éléments de leurs récits et les ai structurés autour de quatre axes : les situations amenées par les apprenants, les vécus des formateurs face à ces situations, le rôle de l'institution et la transformation d'une difficulté en levier pédagogique. Ce travail se base essentiellement sur les témoignages recueillis durant ces rencontres et ne prétend donc pas à une quelconque généralisation ou à une analyse de tous les points de vue sur la question. Dans le cadre de cet article, il n'est pas possible d'aborder toutes les situations présentées, même si toutes ont contribué à la compréhension du sujet traité.

Une précision préalable s'impose concernant le terme d'« accompagnement ». De nos jours, ce mot est utilisé dans le secteur social et par les pouvoirs publics pour se référer à des pratiques très hétérogènes, y compris le suivi individuel de personnes dépendant de dispositifs relevant de l'État social actif. Dans cet article, le terme est utilisé dans un sens différent, plus courant, correspondant à une relation volontaire entre personnes en vue de comprendre, d'analyser et de réagir face à une difficulté ou un problème amené par l'une

d'elles. Souvent il s'agit d'écouter, d'amener la personne à analyser de nouveaux aspects du problème et à prendre conscience de sa capacité à dépasser sa situation. Il s'agit également de la motiver à agir opportunément dans ce sens, seule ou en groupe, et en se dirigeant parfois vers des services professionnels. C'est en tout cas ce qui ressort des expériences évoquées lors des entretiens et rencontres.

Une dernière précision : le fait que je fasse partie de la coordination générale de l'association n'est pas anodin. En me déposant leurs vécus, les formatrices s'adressaient en partie à leur institution, de laquelle elles attendent, d'une certaine façon, une réaction. Les conclusions reprennent quelques pistes allant dans ce sens.

Les difficultés psychosociales des participants : le contexte

Des situations diverses

Durant nos rencontres, les formatrices ont elles-mêmes déterminé les situations vécues par les apprenants qu'elles considéraient comme relevant du domaine psychosocial : une apprenante qui n'est pas en règle de séjour renvoyée au Maroc au milieu de l'année, un jeune homme guinéen dont on diminue les allocations de chômage et qui se retrouve du jour au lendemain en grande difficulté économique, une apprenante femme de chambre épuisée par des semaines de travail de 40 heures, une apprenante qui signe une lettre de démission sans la comprendre en pensant qu'il s'agit d'une promesse de réengagement, des épouses sous la domination de maris autoritaires, un homme battu par son fils toxicomane, une apprenante elle aussi victime de la violence de son fils, une jeune maman guinéenne ayant demandé l'asile pour éviter l'excision de sa dernière fille, un apprenant guinéen emmené par la police parce qu'il vend des vêtements dans la rue, un apprenant fortement endetté qui ne contient plus son angoisse pendant les formations, une jeune femme en situation précaire ayant contracté la tuberculose, une deuxième épouse venue en Belgique avec les papiers de la première et se retrouvant donc en situation illégale, une jeune femme détenue par la police puis amenée dans un centre fermé, etc.

Ce sont des centaines de situations que les formateurs et formatrices sont amenés à rencontrer durant leur vie professionnelle, soit parce qu'elles ont été énoncées spontanément par les apprenants en lien avec une thématique travaillée en groupe, soit qu'un apprenant ou une apprenante ait vécu un moment de crise au sein du groupe, soit enfin qu'il ait sollicité un soutien au formateur en dehors des heures de formation. Ces difficultés ont différentes origines : l'exil, la migration, des conditions d'accueil et de séjour précaires, une situation familiale instable ou fragile, une insécurité économique ou administrative. Souvent malgré lui, parce qu'il rencontre les apprenants au quotidien durant des mois et qu'il accompagne leurs apprentissages avec bienveillance et patience, le formateur devient spontanément une personne de confiance au sein du groupe. Souvent lorsque la situation est très personnelle, le formateur propose de rencontrer la personne à la pause, « dans le couloir », pour ne pas l'exposer face au groupe.

Les souffrances de l'exil

Les difficultés mentionnées sont en lien avec la situation migratoire et souvent l'exil, la quasi-totalité des apprenants bruxellois étant d'origine étrangère. Lorsque les apprenants ont vécu des situations de guerre, les apprentissages sont très difficiles. *« À cette période, c'était la fin des conflits en ex-Yougoslavie, et donc cette dame avait perdu pratiquement toute sa famille. Elle était là, mais je trouvais qu'elle n'avancait pas, elle retenait rien et pourtant elle était vaillante, toujours présente, mais non... elle avait une mémoire très très courte... Je me disais : 'M'enfin !, qu'est-ce qui se passe ?' Et un jour elle m'a dit : 'Madame, je peux pas retenir, j'ai trop de morts dans ma tête...' ».*

Les répercussions psychologiques et cognitives des souffrances psychosociales

Les situations vécues par les participants ont souvent des répercussions psychologiques et cognitives : perte de repères en cas de migration, difficultés à mémoriser, à se concentrer, à assimiler de nouveaux savoirs. Dans certains cas, la perte de mémoire est même considérée comme un mécanisme de défense « salutaire » pour protéger le système psychique de trop de souvenirs

traumatisants. Pour le formateur, il est important de connaître la situation des apprenants lorsqu'elle peut être à l'origine de certaines difficultés d'apprentissage ou de comportement car il peut alors tenter d'y faire face en connaissance de cause.

Parfois ces difficultés sont telles que lors d'une animation, un participant peut se sentir subitement dépassé par ses émotions. Une animation sur le logement plonge une participante dans un profond désarroi car, dit-elle, elle vit « comme un chien », dans des conditions insalubres, sous l'emprise d'un propriétaire abusif. Dans un autre groupe, alors que tous discutent d'une manifestation pour le droit des sans-papiers, une dame manifeste sa réprobation. « *Et puis elle commence à pleurer !, en disant que tous les hommes sont méchants, que ça ne sert à rien... et là je ne savais pas quoi faire* », commente la formatrice. Une autre formatrice explique à propos d'un jeune guinéen : « *... mais le jour où je leur demande d'écrire sur leur pays, il a les larmes aux yeux. Il raconte alors pourquoi il a quitté la Guinée, pourquoi il est parti en Belgique...* ».

Les difficultés face à l'écrit

À ce contexte lié à la problématique de l'exil et aux politiques d'accueil s'ajoutent des difficultés liées à leur connaissance limitée de la langue et de l'écrit dont les apprenants ont besoin au quotidien pour se déplacer, faire des démarches, mener leur vie.

De plus, ils se sentent discriminés du fait même de cette difficulté langagière dans une société construite sur la suprématie de l'écrit. S'il est vrai que pour d'aucuns la maîtrise de l'écriture et de la lecture est source de maîtrise sur leur vie et la société, il n'en reste pas moins qu'« *on a tant valorisé l'écriture dans nos sociétés que l'on en est venu à penser que l'illettrisme est une pathologie, au même titre qu'une maladie ou un handicap physique* »¹.

¹ Jean-François DORTIER, Commentaire du livre de David R. OLSON, *L'Univers de l'écrit. Comment la culture écrite donne forme à la pensée*, in *Sciences Humaines*, n°93, avril 1999. Disponible en ligne : www.scienceshumaines.com/l-univers-de-l-ecrit-comment-la-culture-ecrite-donne-forme-a-la-pensee_fr_10767.html

Le vécu des formateurs et formatrices

« Comme si j'avais dû construire une sorte de rempart pour ne pas tout absorber... »

Le formateur ou la formatrice n'a pas pour fonction de faire de l'accompagnement psychosocial des apprenants. Mais dans son quotidien, parce que l'approche prônée dans l'association facilite la prise de parole libre et la compréhension de soi, des rapports sociaux et du monde, parce que ses méthodes partent de l'expression du vécu personnel des apprenants et parce que le groupe d'alphabétisation devient rapidement un espace – voire le seul espace – où « déposer » son ressenti, le formateur est amené à assumer à certains moments un rôle d'accompagnement face à la souffrance, ou tout du moins aux difficultés des participants.

Dans la façon d'aborder les problèmes, l'expérience du formateur joue un rôle important parce qu'avec le temps il trouve la juste distance à établir avec les apprenants et se protège ainsi des souffrances amenées, comme le dit une formatrice : « *Au début, oui, j'étais vraiment choquée, parce que je ne m'attendais pas à ce qu'il y ait autant de gens qui souffrent comme ça. Au début de ma carrière je me souviens que ça m'est arrivé de pleurer en rentrant chez moi, je me disais : 'mais c'est pas possible, dans quel monde on vit ?'. Et puis à un moment donné, je ne sais pas si on s'endurcit ou quoi, mais on apporte une autre écoute. On reste humain, toujours dans l'empathie, mais c'est autre chose, comme si j'avais dû construire une sorte de rempart pour ne pas tout absorber... parce que j'étais... comme une éponge.* »

Sentiments d'échec et d'impuissance des formateurs

Mais ces « remparts » ne sont pas toujours suffisamment solides et les formateurs sont souvent affectés par les souffrances des apprenants et leurs difficultés d'apprentissage, voire leur abandon. Parmi les exemples racontés durant les entretiens, le plus significatif concerne un groupe de demandeurs d'asile composé de réfugiés irakiens, syriens, iraniens, somaliens et afghans, au total un vingtaine d'hommes arrivés en Belgique, il y a environ six ou sept mois. Actuellement, après quatre mois de formation, seuls sept d'entre eux assistent encore au cours, les autres ayant abandonné, ce qui entraîne

beaucoup de questionnements de la formatrice à leur sujet : « *Je me demande s'ils sont obligés de venir, ou pas obligés... Je ne sais pas s'ils reçoivent un peu d'argent, pour téléphoner ou acheter des choses... Le fait qu'ils viennent ici et que, quand ils rentrent au centre, il n'y ait plus rien à manger, ça ne peut pas les motiver ! (...)* Ils n'ont pas encore accepté d'être séparés de leur famille, du coup venir ici ce n'est pas leur priorité, leur priorité c'est d'avoir le statut du séjour et de pouvoir s'intégrer... Je pense qu'ils sont aussi préoccupés par la façon dont ils sont logés dans le centre. Il y a un apprenant qui est arrivé très tard, et je lui ai demandé s'il était malade et il m'a dit qu'il n'avait pas dormi de la nuit, et il s'est mis à se gratter le bras... Je me suis dit qu'il y avait des insectes, des moustiques ou des puces dans son lit... Je ne sais pas. »

Ces questions font écho à une question fondamentale que la formatrice aborde à la fin de notre rencontre : « *Le formateur, quand il voit qu'il n'a pas d'apprenants, il commence à culpabiliser, non ?... Est-ce que je me suis comporté d'une façon qui fait qu'ils soient partis ?... On commence à se remettre en question !* ».

Attitudes face à la norme

Un autre sujet récurrent lors de l'échange de pratiques que nous avons eu est la question de la norme institutionnelle. L'animateur de projet explique que pendant la formation initiale qu'ont reçue les formateurs de Lire et Écrire Bruxelles, il était clairement précisé que les problèmes psychosociaux ne sont pas du ressort du formateur. Pourtant, lui-même n'envisage pas un instant de ne pas intervenir lorsqu'un apprenant en fait la demande et qu'aucun des dispositifs et des services sociaux auxquels il s'est adressé n'a donné de résultat.

Une formatrice explique : « *J'étais incapable de juste écouter et d'arrêter là ! Je me suis toujours demandé si je n'étais pas en tort envers l'institution, parce que je faisais toujours des choses en dehors de ça. Enfin j'ai essayé, et je ne suis pas la seule, les gens qui m'entouraient faisaient la même chose, même dans le cadre de notre travail. Mais en même temps, est-ce qu'on est dans 'la légalité' ou 'l'illégalité' envers l'institution ?... On ne sait pas trop en fait.* » Parfois, des formatrices écoutent les apprenants, quitte à ne pas manger à midi ou à rester après les cours, « *sans récupérer* » dit une formatrice, comme pour me signifier la gratuité de son geste.

Une autre formatrice a fait appel plusieurs fois à des proches ou des amis travaillant dans le domaine social pour trouver des solutions à un problème économique, juridique ou social vécu par un apprenant.

Une autre enfin explique que le relais social de Lire et Écrire n'est pas en mesure de recevoir tous les apprenants en demande : *« Du coup, ça tombe d'abord chez le formateur qui n'a pas le temps d'écouter l'apprenant, c'est pas quelque chose que tu vas pouvoir relayer directement. Avant, il y avait une accueillante qui avait fait une formation en travail social, tu écoutais l'apprenant mais pas tout... Aujourd'hui, tu es obligée d'aller jusqu'au bout... d'avoir ce temps, et c'est ce temps qui nous manque pour écouter quelqu'un qui est en détresse, quelqu'un qui a besoin de parler, qui a besoin d'une oreille attentive... ».*

Petit à petit, le soutien donné aux apprenants par les formateurs semble prendre sens en dehors du cadre strictement professionnel, mais plutôt dans une relation d'entraide ou de solidarité, un lien qui échappe, voire conteste, les règles établies.

L'effet miroir apprenant-formatrice et l'obligation de l'entraide

Les formateurs de Lire et Écrire Bruxelles ont souvent vécu des situations d'exil forcé semblables à celles vécues par les apprenants, ce qui était le cas de la majorité des formatrices réunies pour l'élaboration de cet article. Les parcours de vie des apprenants font parfois écho aux leurs et crée une relation en miroir singulière : *« Quand je raconte tout ce que j'ai vécu aux apprenants, l'exil, la maladie, se faire soigner, ils se retrouvent dans mon histoire... Et moi, je me retrouve dans leurs histoires... Il y a des choses qui se rejoignent dans l'exil, il faut garder courage, perdre tout, venir sans rien... on a dû tout recommencer... »*, raconte une formatrice.

Alors que nous parlions des clivages et des conflits de loyauté que peuvent vivre des personnes attachées à plusieurs pays, plusieurs cultures et plusieurs langues, une formatrice en provenance d'un pays africain explique qu'elle se trouve dans la même situation que ses apprenants : *« Ce n'est pas seulement les apprenants que ça touche, ça revient aussi sur moi directement, sur ce*

que je vis directement !... ». Mettant en avant la similitude entre sa situation et celle des apprenants, voici ce qu'elle a écrit dans un journal rédigé pendant une formation : *« J'aimerais avouer que la formation d'animatrice pédagogique que je poursuis (...) m'a apporté un soutien moral, intellectuel et physique. Avant de commencer cette formation, j'étais comme une 'morte-vivante'. Ma vie a complètement changé depuis le 16 octobre 2012. Quand j'ai rencontré mon groupe de stagiaires, je me suis sentie réconfortée. (...) La solitude que je sentais n'existe plus. »*

Elle poursuit en parlant d'un apprenant en difficulté administrative : *« Moi, quand je rencontre des cas comme ça, je me dis que de toutes les façons, moi-même j'ai été acceptée par une association. Je n'avais pas de papiers, et donc je dois accepter cette personne aussi, je dois l'aider, je ne dois pas lui dire : 'Maintenant il faut partir !... ».*

C'est en se retrouvant dans l'histoire de son apprenant que la formatrice désire lui donner le soutien qu'elle-même a reçu lorsqu'elle était en difficulté. Ce soutien est vécu par les formateurs comme une obligation incontournable, non pas une obligation contractuelle liée à la fonction, mais au contraire une obligation qui échappe au contrôle de l'institution et semble appartenir au domaine des valeurs et de l'éthique. C'est sans doute au départ l'empathie qui intervient, compte tenu de l'identification apprenant-formateur mentionnée. Mais la formatrice se sent aussi dans l'obligation de donner à l'autre le soutien et l'orientation qu'elle-même a reçus lorsqu'elle en avait besoin, ce qui procède plutôt d'une logique du don et de la réciprocité.

Je voudrais noter qu'il existe ici une proximité entre la posture de l'accompagnateur, et celle du formateur en éducation populaire, puisque dans les deux cas, le professionnel ne se positionne pas dans un statut de savoir et de pouvoir face à l'apprenant, mais bien dans une relation égalitaire. Comme le souligne le sociologue Christophe Bartholomé, *« l'objectif de l'accompagnement est de construire avec la personne accompagnée un rapport entre pairs, une relation entre personnes égales en dignité et en rang »*².

² Christophe BARTHOLOMÉ, *L'accompagnement : des postulats et des engagements pédagogiques à sauvegarder*, in *Intermag, Magazine d'intervention*, 5 décembre 2007. En ligne : www.intermag.be/images/stories/pdf/accompagnement.pdf

Une responsabilité institutionnelle

Un manque de coordination

Les institutions ne sont pas toujours en mesure de soutenir adéquatement les travailleurs et le public, faute de coordination entre les différentes fonctions, de priorisation ou de professionnels formés dans le domaine psychosocial. L'histoire de Dana illustre cette difficulté. Âgée d'un peu moins de quarante ans, Dana est inscrite dans un cours d'alpha à Lire et Écrire Bruxelles. Elle a du mal à suivre et à comprendre les consignes de la formatrice, à se concentrer et justifie ces difficultés par sa situation familiale : séparée de son mari, elle tente de récupérer la charge de ses sept enfants qui lui a été retirée. Elle est malgré tout très assidue à la formation et prévient lorsqu'elle sera absente : « *Même de l'hôpital elle me téléphonait* », explique la formatrice. Mais Dana manifeste des signes troublants et répétés pendant les heures de formation ou dans la rue : elle semble ivre, tombe de sa chaise et parfois aussi en syncope, ce qui nécessite parfois une hospitalisation. De plus, elle manifeste parfois une certaine agressivité envers le groupe ou la formatrice : « *Je suis malade, je ne suis pas folle !* », lui a-t-elle lancé un jour. Consciente que son comportement perturbe le groupe, Dana explique qu'elle doit suivre des cours de français pour démontrer qu'elle est en mesure de s'occuper de ses enfants.

La formatrice est déconcertée car elle ne sait pas de quoi souffre Dana et tente de trouver des explications. La situation exige de réagir, de prendre une décision pour déterminer si l'apprenante peut poursuivre sa formation. Mais qui doit gérer le problème ? L'agente d'accueil en charge du relais social ? La formatrice ? La coordinatrice du centre ? Sans doute toutes les trois, mais aujourd'hui, compte tenu de leur charge actuelle de travail et du manque de formation dans le domaine psychosocial de tout le personnel des centres, les conditions ne sont pas réunies pour qu'un suivi collectif des vécus difficiles soit mis en place ou pour qu'une décision rapide et concertée soit prise.

Toutes les situations ne sont pas gérables

Parfois cependant, il arrive qu'un formateur soit en difficulté. Dans l'exemple suivant, on se rend compte à quel point accueillants et formateurs tentent

de trouver une solution pour intégrer les apprenants en difficulté dans un groupe, quitte à y perdre la santé.

Fazal est un jeune Afghan d'une vingtaine d'années qui a rejoint un centre alpha de Lire et Écrire en octobre 2015, après un passage dans une autre association. Très vite, il manifeste des troubles de comportement qui perturbent la formatrice et le groupe : *« Je me souviens d'une fois, on travaillait en sous-groupes, et comme personne ne voulait travailler avec lui (...), je le rejoins. Mais voilà... je parlais et il répétait chaque fois ce que je disais comme un perroquet... Je me suis demandé ce que j'allais faire, il était comme un gosse qui se foutait de moi... Donc pas moyen de travailler... Ça allait quand il devait faire des choses pratiques, quand il ne devait pas parler avec des gens... Et puis systématiquement, il se mettait à part, dans un coin de la pièce... »*. Fazal n'apprenait pas grand-chose mais était pourtant très ponctuel et assidu, reprochant même à sa formatrice de ne pas être venue un jour férié ! Il voulait apprendre le français pour travailler, disait-il, mais ne réalisait pas les activités proposées. La formatrice explique : *« À un moment donné, il s'est mis à faire des collages sur une feuille A3, et je l'ai laissé faire... Quand il m'a donné cette feuille, c'était absolument incroyable, c'était des découpages dans une revue, c'est comme si c'était son histoire !... Il y avait notamment une photo, où il y avait quatre visages différents... et où il y avait marqué 'Carnage'³ ! (...) Je n'ai pas gardé ce document, car j'étais trop en souffrance. »* Par la suite, la formatrice sera mise en congé médical, à quelques mois de sa pension. Lors de notre rencontre, elle a tenu à exprimer son ressenti face à l'institution : *« Je me suis sentie très mal, parce que je ne me suis pas sentie soutenue, je doutais de mes capacités à être formatrice et j'avais vraiment le sentiment qu'on ne me croyait pas, comme si j'inventais ou comme si j'exagérais la situation. Aussi, je culpabilisais car je savais que ce n'était pas mon rôle d'orienter les apprenants et d'ailleurs on me l'a rappelé. Maintenant ça va, j'ai pu mettre la distance nécessaire. Mais terminer ma carrière de cette manière me donne l'impression de l'avoir ratée. J'ai eu le sentiment de ne pas avoir été à la hauteur. Et malheureusement, ces derniers mois se sont terminés en burnout ! »*.

3 Affiche du film *Carnage* de Roman Polanski.

Les apprenants de cette formatrice ont été envoyés dans différents groupes. Fazal est allé dans un autre centre alpha, où il reste quelques jours avant d'être une nouvelle fois réorienté, en janvier 2016. À la mi-février, il est retiré du groupe, la formatrice considérant qu'il n'était pas en situation d'apprentissage. L'accueillant de ce centre dirige Fazal vers un service de santé mentale et l'accompagne personnellement au début du mois de mars pour qu'il s'intègre aux activités proposées par ce centre de jour. Après quelques jours, Fazal indique que ça ne lui plaît pas et revient peu après au centre alpha où l'agent d'accueil lui remet deux autres adresses de services spécialisés à Bruxelles. Il n'est plus revenu au centre alpha par la suite. Petit à petit, il a été possible de reconstituer quelques moments de son histoire. En Afghanistan, Fazal aurait assisté au massacre de toute sa famille. Exilé en Belgique, il reçoit des papiers de réfugié et est reçu par un psychiatre qui diagnostique une « schizophrénie de forme paranoïde », ce qui, pour un travailleur de l'alpha, ne veut pas forcément dire grand-chose. Bien souvent, en cas de schizophrénie, « *les médicaments antipsychotiques sont efficaces et bien tolérés, mais ils ne suffisent pas. Les schizophrènes ont besoin d'un cadre qui les rassure et les contienne* »⁴. Fazal a beaucoup de mal à prendre son traitement car, dit-il, « *on veut le contrôler* ».

Cette situation, très résumée, montre qu'il a été difficile et culpabilisant pour la formatrice de gérer un groupe avec un apprenant en souffrance psychiatrique. Sans une véritable coordination et coopération entre fonctions – formateur, accueillant, coordinateur de centre –, ce type de situation peut devenir source de souffrance pour l'apprenant, le formateur et le groupe. Les divergences de point de vue des membres de l'institution sur la situation de Fazal ne faisaient sans doute qu'augmenter le sentiment d'insécurité de ce dernier. Alors qu'il avait probablement besoin d'un cadre rassurant et de limites claires, il a été balloté entre plusieurs centres en quelques mois, devant à chaque fois construire une nouvelle relation avec le formateur et le groupe. Si un formateur doit recevoir un apprenant souffrant de troubles psychiatriques, mieux vaudrait qu'il soit averti et informé de ses possibilités

4 Catherine DAURIAC-MATTIUZO et Bruno RANCHIN, *Plus Il y a de femmes et d'hommes, moins Il y a de murs. Pour un décloisonnement et un partage des pratiques*, in *Empan*, n°58, 2005/2, p. 25. En ligne : www.cairn.info/revue-empan-2005-2-page-23.htm

d'apprentissage par un avis professionnel. Or, le secteur psychomédico-social et le secteur de l'alphabétisation entretiennent peu de liens et donc peu d'informations parviennent aux agents d'accueil. Fazal vivait-il seul ? Où logeait-il ? « Peut-être dans un squat ? », se demande la formatrice. Bénéficiait-il d'un accompagnement psychosocial régulier ?

Est-il possible de rebondir pédagogiquement sur une situation difficile ?

Heureusement, il est fréquent que le formateur parvienne à transformer une difficulté personnelle en une problématique abordée collectivement en formation. Qu'il s'agisse de la méthode des intelligences citoyennes, de l'entraînement mental, d'ateliers d'écriture et artistiques, de la pédagogie du projet, etc., un problème individuel psychosocial est souvent amené à un niveau de généralisation plus élevé, ce qui permet aussi à l'apprenant en difficulté de rebondir et de trouver dans le groupe des ressources pour s'en sortir. Ainsi, une recherche individuelle de logement sur internet a-t-elle été transformée en une recherche d'alternatives – habitat collectif, construction d'habitations pour des familles à faibles revenus associées au projet... et d'autres pistes qui permettent un décentrement des apprenants par rapport à leur problème particulier.

Parmi les nombreux exemples qui m'ont été racontés, je voudrais mentionner le cas d'un projet mené par une formatrice concernant le vécu migratoire des apprenants. Lors d'un atelier d'écriture, les apprenants ont décrit un souvenir d'enfance. Le récit d'un apprenant nigérien peul nomade, Yahaya, se différenciait des autres récits plutôt joyeux concernant la pêche en famille ou des balades dans la nature...

Le récit mis en mots lors de l'atelier s'arrête là, mais, au fil des ans, la formatrice a pu reconstituer l'histoire complète de Yahaya. Ainsi parvient-il finalement à s'échapper et, après un temps passé chez un oncle, est envoyé à Niamey chez un ami de la famille qui le fera « passer » en Europe. Arrivé à la gare du Midi avec quelques centimes en poche, il tisse des liens avec d'autres Nigériens et commence son parcours de demandeur d'asile. Sans argent, sans logement, il est aujourd'hui hébergé chez une personne partie

en voyage. Petit à petit, il dit s'être intégré dans différentes « familles » à Bruxelles : celle du service de santé mentale *Ulysse*, celle du club de course à pied où il s'entraîne régulièrement, celle de Lire et Écrire, et celle des Nigériens de Bruxelles. C'est avec humour et dynamisme que la formatrice raconte comment le groupe l'accompagne dans son cheminement : il fête avec lui chacune de ses victoires sportives, soutient ses actions politiques pour le droit des sans-papiers et partage ses rêves de changement pour le Niger.

À la demande des apprenants, les ateliers d'écriture ont été suivis d'ateliers d'illustration l'année suivante (*voir ci-contre le texte et la maquette de Yahaya*), puis de la fabrication d'un livre cette année. Tout le soutien et l'accompagnement apportés par ses différentes « familles » a permis à Yahaya d'être reconnu dans ses multiples compétences et talents, et de sortir de la place de victime dans laquelle il aurait pu se cantonner rapidement – ou être cantonné à son insu –, pour devenir très vite un acteur dans la défense des droits des réfugiés en Belgique et des droits humains au Niger.

Quelques pistes à manière de conclusion...

« J'ai beau dire que j'essaie de ne pas porter la chose sur mon dos, mais au final, c'est d'abord le formateur le premier absorbeur de toutes les difficultés qu'il y a chez les personnes. C'est assez lourd ! C'est pas des cours ! ». Ou encore : « Des cas, il y en a plein. J'ai eu un moment Sofiane dans le groupe, qui arrive 'pété' et il tape dans les chaises ! Donc on est une institution comme toutes les institutions d'alphabétisation, on se retrouve avec des gens très fragiles, avec plein de problèmes et il faut gérer ça, et on dit qu'on se limite à l'alphabétisation, c'est-à-dire le lieu pour apprendre à parler, lire et écrire. Mais non ! On est ni là-dedans, ni plus haut d'ailleurs, comme faire des actions d'éducation permanente... C'est un peu trop haut... Enfin voilà, et après on a des formateurs qui se retrouvent tous seuls et qui tombent malades... C'est comme ça... ».

En écoutant la formatrice parler de son travail, de son quotidien, à la fois révoltée et lasse de ne pas être entendue, je me rends compte à quel point l'alphabétisation populaire que nous prônons doit être ancrée dans la réalité de terrain. La majorité des apprenants de Lire et Écrire Bruxelles ne parlent pas le français en arrivant en formation. Mettre des mots sur des

L'enlèvement
Je suis peul du Niger. Orphelin à l'âge
de 7 ans, j'ai été élevé par mon oncle paternel
et je gardais ses vaches. Un jour, les rebelles
touaregs m'ont enlevé et m'ont amené
au nord du Mali avec les vaches de mon
oncle. J'ai passé plusieurs mois dans leur
camp, j'étais comme leur esclave. J'étais
très malheureux. Je travaillais toute
la journée et je ne me reposais jamais,
les touaregs dormaient dans des tentes et
moi je dormais dehors, pieds et mains liés.
Un jour je me suis évadé en allant
puiser l'eau. J'ai marché pendant 2 jours.
Les touaregs ne possèdent pas de vaches
mais des chameaux. Quand ils pillent les
vaches des peuls, c'est pour boire
leur lait. Ils adorent le lait de vaches.

Yahaya

vécus indicibles, ne pas se taire alors que toutes les politiques d'activation poussent les plus démunis vers le retranchement et la passivité, oser nommer l'inhumanité rencontrée au quotidien, ne fût-ce que par quelques mots, et accompagner patiemment les apprenants pour qu'ils « disent » leurs désarrois, pour que ceux-ci puissent acquérir un nouveau sens.

Plusieurs pistes ont été suggérées à l'occasion de ce travail pour tenter de faire face aux difficultés des apprenants : l'élargissement des horaires d'ouverture des relais sociaux de Lire et Écrire Bruxelles ; une meilleure articulation entre formateurs, agents d'accueil et coordinateurs de centre en cas de situations difficiles à gérer ; des discussions en équipe pour aborder collectivement certains vécus difficiles. Mais aussi des rencontres supervisées par un professionnel car, comme l'a expliqué une psychologue du service de santé mentale *D'Ici et d'Ailleurs* : « *Quand on travaille avec l'humain, on a besoin de déposer ce que l'on vit, car on ne peut pas craquer... On doit faire un travail par rapport à soi...* ». Il faudrait alors établir des liens plus étroits entre les nombreux secteurs qui reçoivent à un moment donné un public précairisé en difficulté. La nécessité pour toutes les fonctions de se former dans le domaine psychosocial a également été évoquée.

Finalement, il est important de renforcer nos pratiques d'alphabétisation populaire afin de parvenir à transformer des vécus psychosociaux difficiles en leviers pour la prise de conscience et l'émancipation de tous. Du point de vue pédagogique, c'est cela notre principal défi. Et de façon plus générale, ces témoignages ouvrent la réflexion vers un nouveau questionnement : tout accompagnement n'a-t-il pas une dimension pédagogique et toute formation n'est-elle pas aussi une forme d'accompagnement ?

**Rencontres avec Lucette ANGELY, Rose BEKAERT, Pascaline GAKARA,
Emma MANIRAMBONA, Fadella NOURI, Françoise RANDA,
Francine UWILINGIYEMUNGU, Jamila ZEAMARI, formatrices,
et Emmanuel TWAGILIMANA, coordinateur de centre
Animation et rédaction : Jacqueline MICHAUX,
coordinatrice générale pédagogique
Lire et Écrire Bruxelles**