



Lire et Écrire
Wallonie

Convention pluriannuelle
2014-2016 entre la Région
wallonne et Lire et Écrire en
Wallonie visant les actions
de sensibilisation, accueil,
orientation et émergence
de la demande, ainsi que
les actions dans le domaine
de l'action sociale et de
l'alphabétisation des
travailleurs

Rapport d'activités **2015**

Table des matières

Table des matières	1
Introduction	2
Lire et Écrire	2
L'alphabétisation en Région wallonne	3
Objectifs et contenu du rapport d'activités	3
PARTIE I : Synthèse des actions réalisées en 2015	4
OBJECTIF 1	4
OBJECTIF 2	8
OBJECTIF 3	10
OBJECTIF 4	14
PARTIE II : Focus sur des actions réalisées par les 8 Régionales wallonnes de LEE en 2015	19
Focus Brabant wallon : Amélioration de l'accueil et de l'orientation des publics	19
Lire et Écrire Centre-Mons-Borinage : Accueil d'un public en réaffiliation sociale dans le groupe alpha de Carnières	23
Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut : le dispositif alpha travailleur - fonctionnement et enjeux en 2015.....	28
Lire et Écrire Hainaut occidental : Animation du Réseau alpha mouscronnois et actions menées dans ce cadre en 2015.....	33
Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme : « L'alpha se rebiffe » – action de sensibilisation concernant l'impact des politiques d'activation sur le public en situation d'illettrisme.....	38
Lire et Écrire Luxembourg : Développement et maintien de l'antenne de formation dans la commune de Florenville	42
Lire et Écrire Namur : Création d'un poste d'agent d'accueil et de guidance, mise en place et évaluation des nouvelles pratiques	47
Lire et Écrire Verviers : Offre de formation alpha travailleurs dans une entreprise de travail adapté.....	52
PARTIE III : Enjeux de la Convention : maintenir et développer un cadre qui reconnaisse le caractère fondamentalement transversal de l'alphabétisation	56
Transversalité de l'alphabétisation	56
Constats : la réalité de l'illettrisme reste méconnue et l'offre de formation insuffisante	58
La Convention RW alpha : une opportunité pour promouvoir la vision transversale de l'alphabétisation et son accès au plus grand nombre	58
Pistes pour une pleine prise en compte de la transversalité de l'alphabétisation	58
Conclusion	62

Introduction

Lire et Écrire

Issue des mouvements ouvriers chrétien et socialiste, Lire et Écrire en Wallonie a pour mission de promouvoir et développer l'alphabétisation en Région wallonne et milite pour que les questions du droit à l'alphabétisation pour tous et de la prise en compte des personnes en situation d'illettrisme soient portées par l'ensemble des associations et institutions et par l'ensemble des citoyens. A travers ses actions, elle vise trois grands objectifs¹ :

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

Lire et Écrire en Wallonie assure la coordination des 8 Régionales wallonnes, qui poursuivent les mêmes missions et objectifs à l'échelon de leur sous-région :

- Lire et Écrire Brabant wallon ;
- Lire et Écrire Centre-Mons-Borinage ;
- Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut ;
- Lire et Écrire Hainaut occidental ;
- Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme ;
- Lire et Écrire Luxembourg ;
- Lire et Écrire Namur ;
- Lire et Écrire Verviers.



Les Régionales sont des entités autonomes dotées chacune d'un conseil d'administration propre et d'un plan d'actions adapté au contexte dans lequel elles mènent respectivement leurs actions ; toutefois, partageant des valeurs et objectifs communs, tels que formulés ci-avant, les Régionales mènent leurs actions dans le cadre de stratégies et positions coordonnées, et partagent une série de projets communs.

¹ Charte de Lire et Écrire, octobre 2011

L'alphabétisation en Région wallonne

Comme dans le reste de l'Europe, l'illettrisme en Région wallonne est une réalité persistante : on estime à 10 % au moins la part des personnes en situation d'illettrisme/analphabetisme parmi la population adulte, c'est-à-dire ne possédant pas les aptitudes de base en lecture, écriture ou langue orale, leur permettant de faire face aux besoins de la vie quotidienne².

Face à cette réalité et à la diversité des publics concernés, mais aussi parce que les difficultés liées à l'illettrisme font surface dans nombre de situations et contextes différents de la vie quotidienne, le travail d'alphabétisation mené par Lire et Écrire doit nécessairement se décliner en plusieurs facettes : celles-ci se traduisent notamment par des actions de prévention, accompagnement méthodologique des opérateurs, sensibilisation et mise en réseau partenarial des acteurs potentiellement en contact avec des personnes en situation d'illettrisme, ainsi que par des actions d'accueil, d'accompagnement, d'orientation et de formation de ces publics.

Parallèlement, en raison de la diversité qui les caractérise, les questions liées à l'alphabétisation dépendent, au niveau politique, de plusieurs niveaux de pouvoir – européen, fédéral, communautaire, régional, communal – mais aussi de domaines de compétences multiples, tels que l'insertion socioprofessionnelle (ISP), l'action sociale, la cohésion sociale, la lutte contre la pauvreté et l'éducation permanente.

Objectifs et contenu du rapport d'activités

Dans la perspective d'une politique concertée et coordonnée permettant d'aborder la question de l'alphabétisation de manière globale, une Convention pluriannuelle et transversale a été conclue pour la période 2011-2013, et reconduite pour la période 2014-2016, entre Lire et Écrire en Wallonie et la Région wallonne, représentée par la Ministre de l'Emploi et de la Formation professionnelle et le Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances.

Cette Convention, que nous désignons communément par « Convention RW alpha », fait l'objet du présent rapport³. Celui-ci constitue le résultat d'un travail d'état des lieux et d'évaluation des actions réalisées dans le cadre de la Convention en 2015, par les entités wallonnes de Lire et Écrire. Il est basé sur des données et éléments d'analyse récoltés via :

- la base de données 2015 relative aux apprenants en formation à Lire et Écrire,
- les tableaux de bord 2015 liés à la Convention,
- et des entretiens menés par la coordination wallonne avec les équipes des 8 Régionales dans le courant des mois de mars à mai 2016, sur base d'un canevas d'animation commun (permettant le recueil de données sur les actions menées et l'évaluation collective de ces actions).

Le rapport se structure en trois parties :

- La première partie présente une synthèse globale des actions menées par rapport à chacun des 4 objectifs de la Convention en 2015.
- La seconde partie consiste en un zoom plus approfondi sur des actions ou stratégies d'action déployées par les Régionales en 2015. Ces « focus » permettent de donner des exemples concrets des actions mises en œuvre, mettant en lumière leur diversité et l'influence des données contextuelles sur les priorités identifiées par chaque Régionale.
- La troisième partie présente un regard analytique transversal sur ces actions, en réaffirmant le caractère transversal de l'alphabétisation, et les différentes dimensions dans lesquelles il se traduit ; elle présente le plaidoyer des entités wallonnes de Lire et Écrire pour le maintien d'un cadre tel que celui de la Convention, pour défendre et promouvoir cette approche transversale de l'alpha.

² En l'absence d'enquête spécifique pour la Région wallonne, Lire et Écrire fait cette estimation à partir des résultats obtenus par les enquêtes menées dans les pays et régions proches / comparables. Cette estimation est toutefois minimaliste, si l'on se réfère par exemple à l'enquête de l'OCDE sur la « littératie », menée en Communauté flamande en 1997, qui indique que 15 à 18 % de la population adulte flamande ne dépassent pas le niveau le plus élémentaire, tel que défini par l'OCDE.

³ Suite à une décision du comité d'accompagnement de la Convention en 2013, le rapport d'activités annuel de Lire et Écrire en Wallonie complète le présent rapport des actions menées dans le cadre de la Convention.

PARTIE I : Synthèse des actions réalisées en 2015

Dans le cadre de la Convention, les 8 Régionales et la coordination wallonne de Lire et Écrire mènent des actions qui s'inscrivent dans 4 grands objectifs, formulés comme suit :

Objectif 1 : Apporter l'appui nécessaire au développement de la logique des plans d'action territoriaux pour l'alphabétisation, notamment en poursuivant la mise en réseau des opérateurs et en développant les actions de sensibilisation et de partenariat dans un objectif de prise en compte des personnes en situation d'illettrisme.

Objectif 2 : Développer l'accueil et l'orientation et favoriser l'émergence de la demande en alpha.

Objectif 3 : Renforcer l'offre de formation en portant une attention particulière aux publics en (ré)affiliation sociale.

Objectif 4 : Soutenir la formation des travailleurs, en ce compris les personnes ayant le statut de travailleur au sens de l'article 60 § 7 de la loi organique des CPAS, avec un volet lié à la recherche de collaborations avec les fonds sectoriels et les partenaires sociaux, et un volet formation.

Dans cette partie du rapport, nous rappelons les finalités qui sous-tendent chacun des 4 objectifs, et présentons de manière synthétique les actions qui ont été réalisées dans ce cadre en 2015.

OBJECTIF 1

Dans le cadre du premier objectif de la Convention, les Régionales et la coordination wallonnes de Lire et Écrire mènent des actions de sensibilisation auprès des personnes en difficulté de lecture et écriture d'une part, et auprès de l'ensemble des acteurs de différents secteurs, susceptibles d'être en contact ou en lien avec ces personnes d'autre part. De nombreux facteurs justifient l'importance de maintenir de tels efforts, et ce sur le long terme et de manière répétée : dans une société valorisant toujours plus l'excellence et dénigrant le manque de compétences, les tabous et la honte par rapport à l'illettrisme sont des réalités persistantes ; la méconnaissance de la problématique de l'illettrisme et des moyens de l'identifier subsiste également, alors que beaucoup de personnes sont persuadées qu'il n'est plus possible d'être analphabète dans une société où l'obligation scolaire est d'application ; le manque de ressources quant à la manière d'orienter et d'améliorer la prise en compte des personnes en situation d'illettrisme reste également une problématique que Lire et Écrire cherche à pallier via ses efforts de sensibilisation et développement partenarial.

Compte tenu de ces éléments, les actions de sensibilisation visent principalement :

- la prise de conscience et le changement de regard, au niveau des différents acteurs de notre société, par rapport à la réalité de l'illettrisme et aux actions possibles ;
- l'émergence de collaborations indispensables à une prise en compte globale des personnes en difficulté de lecture et d'écriture et à une lutte efficace pour le droit à une alphabétisation de qualité pour tous et proche de tous ;
- et la création de nouvelles initiatives d'alphabétisation.

La sensibilisation et le développement partenarial sont importants à la fois au niveau local (celui des communes), au niveau sous-régional (à l'échelle d'un territoire plus large comme la Province ou les instances bassins Enseignement qualifiant Formation Emploi - IBEFE), et au niveau régional/FWB.

- Au *niveau local*, les actions visent à mutualiser les moyens afin de mettre en place une offre de formation, et/ou mener des actions cohérentes avec les partenaires locaux vis-à-vis des publics communs.
- Au *niveau sous-régional*, il s'agit de permettre la coordination des actions d'alphabétisation avec les actions d'autres opérateurs de formation ou d'organismes ayant potentiellement parmi leur public-cible des personnes en situation d'illettrisme ; et d'assurer le développement d'une offre de formation cohérente et suffisante sur l'ensemble du territoire, en fonction des ressources et situations des différents opérateurs et sur la base des besoins identifiés par l'ensemble des organismes en contact avec le public. A ce niveau, les IBEFE constituent, aux yeux de Lire et Écrire, une opportunité pour

développer une véritable dynamique de concertation et collaboration en matière de politique d'alphabétisation, à échelle supra-locale.

- Au *niveau régional (/FWB)*, il s'agit de développer les nécessaires synergies et collaborations avec des partenaires institutionnels – tels que l'Interfédé, le Réseau wallon de lutte contre la pauvreté, la Fédération des CPAS, le DISCRI... – et des partenaires politiques, afin de porter les revendications et positions des entités wallonnes de Lire et Écrire au sein de ces instances.

Notons que la mission de sensibilisation et développement partenarial est transversale, par rapport aux différents publics de l'alphabétisation. Cette mission, même quand elle est menée spécifiquement dans le cadre de l'alphabétisation des personnes dites en (ré)affiliation sociale ou des travailleurs, est couverte par l'objectif 1 de la Convention.

Nous rappelons par ailleurs que les plans d'action territoriaux auxquels il est fait référence dans l'objectif 1, tel qu'il est formulé dans la Convention, n'ont pas été développés, les dispositifs territoriaux prévus en 2008 par la Conférence interministérielle pour l'alphabétisation n'ayant pas vu le jour, à défaut des moyens nécessaires qui devaient être alloués à leur développement et à leur gestion. Lire et Écrire n'a donc pu développer d'actions dans ce cadre spécifique. Les Régionales et la coordination wallonne ont toutefois maintenu leur plaidoyer pour une meilleure coordination territoriale des actions d'alphabétisation, notamment à travers la représentation de l'alphabétisation dans le cadre des Instances Bassins Enseignement qualifiant - Formation - Emploi (IBEFE). Ceux-ci ont été mis en place fin 2014, et apparaissent comme une opportunité de concrétiser les objectifs de coordination territoriale en matière d'alphabétisation. Simultanément, les Régionales ont continué de développer des actions s'apparentant à de la coordination territoriale, dans la mesure des ressources disponibles.

Actions menées

Les huit Régionales déclinent leurs actions dans le cadre de spécificités territoriales propres, en fonction du contexte géographique (zones rurales, habitat dispersé...), de l'offre d'alphabétisation présente sur le territoire, des partenariats historiques, des réalités démographiques, etc.

Ces spécificités se reflètent dans les objectifs poursuivis et les plans d'actions des Régionales (maintenir une offre de formation, développer une nouvelle offre, faire émerger une demande de formation, changer le regard sur les personnes en situation d'illettrisme...) et expliquent les différences possibles en termes de priorités et du type d'actions menées, y compris dans le cadre de la sensibilisation et du développement partenarial.

En 2015⁴, ont été recensées 107 actions déclinées en 1822 activités. Ces activités ont été menées dans 102 communes wallonnes⁵. La couverture territoriale est toutefois plus large, puisque plusieurs activités ont été menées avec des organismes impliqués dans plusieurs communes (par exemple les IBEFE ou des plateformes régionales). De même, les campagnes d'affichage ou activités de sensibilisation menées auprès d'un large public ont eu un rayonnement plus important. Au total, les huit Régionales de Lire et Écrire ont travaillé avec 1101 partenaires, appartenant aux secteurs de l'action sociale, de la culture, de l'enseignement, de l'ISP, de la santé, au monde du travail, au monde politique ou encore à l'administration publique (communes, provinces, régions).

L'ensemble des objectifs opérationnels liés au premier objectif de la Convention ont été poursuivis dans le cadre des actions menées en 2015⁶. Plus précisément, sur les 1822 activités menées,

- 819 activités (45%) ont visé à faire émerger la demande et permettre aux personnes de s'alphabétiser (objectifs opérationnels 1, 2, 3 et 4) ;
- 1003 activités (55%) ont visé la prise en compte des personnes en situation d'illettrisme (objectifs opérationnels 5 et 6).

La majorité des activités (53%) ont été liées au développement des réseaux de partenaires à échelle locale (quartiers, communes, province, sous-région couvrant plusieurs communes), via la participation ou

⁴ Cfr. tableau de bord de la Convention pour l'année 2015 – actions réalisées dans le cadre des objectifs opérationnels 1.1. à 1.6. (Par « action », on entend un ensemble d'activités permettant d'atteindre un objectif fixé ; les activités peuvent consister en des séances d'information, de promotion, de formation, de sensibilisation, en des participations ou animations de réunions partenariales, en des animations de stand...).

⁵ Ces données ont été récoltées via un outil de recensement des actions de sensibilisation et de développement partenarial, commun pour l'ensemble des Régionales, développé par le groupe de travail objectif 1.

⁶ La liste complète des objectifs opérationnels liés au premier objectif, et l'état des lieux des actions et activités menées par rapport à chacun de ces objectifs se trouve dans le tableau de bord du 1^{er} objectif de la convention pour l'année 2015, transmis au comité d'accompagnement de la convention en avril 2016.

l'animation de réunions et plateformes partenariales. Les autres activités ont consisté en des séances d'information, de sensibilisation ou de formation concernant les questions liées à l'illettrisme, ou en actions de promotion dans le cadre d'événements plus larges (salons, événements publics locaux et régionaux).

Plusieurs des focus sur les actions menées par les 8 Régionales, présentés dans la section suivante, donnent un aperçu concret des actions de sensibilisation et développement partenarial qui ont été mises en œuvre.

La « mission pour compte de tous » concernant la coordination du travail de sensibilisation des différentes entités de Lire et Écrire a été maintenue en 2015, portée par des représentants des Régionales du Hainaut occidental et de Verviers, sous un mandat wallon. Dans ce cadre, un groupe de travail réunissant les responsables de projets sensibilisation des 8 Régionales wallonnes s'est réuni 3 fois en 2015, afin de mener une réflexion sur les actions de sensibilisation et de développement partenarial au niveau wallon et accompagner les Régionales dans la récolte des données pour compléter les tableaux de bord.

Au niveau de la coordination wallonne, conformément à ses missions, les actions menées dans le cadre de l'objectif 1 ont davantage été de l'ordre du plaidoyer et de la sensibilisation politique et de la production et la diffusion d'analyses sur les pratiques et les problématiques liées à l'illettrisme⁷.

De manière générale, la coordination wallonne a maintenu des actions partenariales et de sensibilisation vis-à-vis de divers acteurs notamment institutionnels, politiques (parlementaires et représentants de cabinets), et de l'administration.

Entre autres, Lire et Écrire en Wallonie a continué de plaider en 2015, à travers diverses rencontres politiques, pour la mise en place d'un cadre législatif pour l'alphabétisation qui intègre de manière cohérente le faisceau de politiques et développe des actions pour les publics qui n'accèdent pas à la formation. Ont notamment été rencontrés, à ce sujet, le cabinet du Ministre Président, en charge de la lutte contre la pauvreté, le cabinet du Ministre de l'Action sociale et le cabinet de la Ministre de l'Emploi et de la Formation. 2015 fut aussi l'occasion de travailler avec Olga Zrihen, députée au Parlement wallon et au Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, présidente de la commission Emploi-Formation et membre de la commission de l'éducation, pour poursuivre le plaidoyer à ce sujet. Suite à cette entrevue, Lire et Écrire eut l'opportunité de travailler avec l'équipe de Madame Zrihen sur la rédaction d'une question parlementaire principalement tournée sur la transversalité de l'alpha, et sur la nécessité de remettre en place une Conférence interministérielle sur l'alpha, qui ne s'est plus réunie depuis février 2008.

Par ailleurs, en tant que membre du comité de pilotage de la conférence interministérielle pour l'alphabétisation, Lire et Écrire en Wallonie a activement participé aux réunions plénières et aux différents groupes de travail mis en place pour traiter de problématiques particulières ; principalement, en 2015 : le développement d'un questionnaire électronique harmonisé pour l'ensemble du secteur de l'alphabétisation en Fédération Wallonie-Bruxelles, la réalisation de la septième édition de l'Etat des lieux de l'alphabétisation en FWB, l'élaboration du cahier des charges pour une recherche d'indicateurs d'évaluation de l'alphabétisation des adultes, le suivi de l'appel à projets FSE 2014-2020 dans le cadre du portefeuille « Alpha-FLE-Formation de base » et des concertations autour de l'agenda européen pour l'éducation des adultes.

Au sein de l'Interfédération des EFT/OISP (Entreprises de formation par le travail et Organismes d'insertion socioprofessionnelle), dont elle est l'une des cinq fédérations constituantes, Lire et Écrire en Wallonie a continué de participer aux efforts de lobbying et de concertation autour du nouveau décret CISP organisant le financement du secteur, visant à tenter d'amender le décret sur certains points (notamment sur les modalités d'agrément) et à influencer l'« arrêté de financement » à venir. Une avancée majeure pour l'alpha a été que les filières de formation de base et d'orientation ne sont pas soumises à une évaluation de leur pertinence uniquement sur base des besoins du marché de l'emploi. D'autres acquis dans le cadre des négociations relèvent de l'élargissement du public éligible, d'une définition mieux adaptée de la méthodologie de formation par le travail, de l'élargissement du personnel pris en compte pour le calcul du taux d'encadrement ou de la simplification du calcul du taux horaire.

Dans le cadre de l'Interfédé également, Lire et Écrire en Wallonie a collaboré en 2015 aux travaux des diverses commissions et groupes de travail : groupe de travail politique (préparation des positionnements), commission pédagogique (production et diffusion de référentiels métiers, poursuite du travail sur la

⁷ Notons que ces actions sont menées en interaction permanente avec les Régionales, puisque le travail d'analyse ainsi que le travail de plaidoyer politique se basent avant tout sur l'expérience de terrain des Régionales, et ont pour but de soutenir ces actions de terrain.

validation des compétences, le programme de formation continuée des travailleurs du secteur, les travaux du Fonds 4S...), comité de rédaction de l'Essor (revue trimestrielle de l'Interfédéré), groupe de travail communication qui a notamment préparé l'assemblée sectorielle de septembre 2015, et groupe de travail Juristes qui soutient le conseil d'administration dans ses positions et concertations autour du décret CISP, en rédigeant des notes juridiques.

Une autre action importante menée en 2015 en lien avec la politique d'insertion socioprofessionnelle a porté sur la prolifération d'attestations demandées aux opérateurs de formation, pour leurs stagiaires en formation, dans le cadre de l'application des politiques d'activation – attestations qui sont une démonstration concrète parmi d'autres que les politiques d'activation constituent une atteinte aux libertés individuelles, sont contreproductives et représentent une violence symbolique très dure envers les personnes ne sachant ni lire ni écrire. Afin de sensibiliser les travailleurs sociaux aux réalités de l'illettrisme et aux conséquences de ces dynamiques d'activation sur les publics en alphabétisation, les Régionales et la coordination wallonnes de Lire et Écrire ont ainsi travaillé sur un modèle d'attestation unique, dans lequel sont repris les constats du Mouvement sur la situation et les réalités vécues par les publics en formation d'alphabétisation ainsi qu'une déclaration du front commun syndical. Ce document a été diffusé en réponse aux demandes d'attestations provenant des services sociaux tels que le Forem, l'ONEM, les CPAS, les Mutuelles... Suite à ce travail, et dans l'intention de le porter à l'attention du public, une conférence de presse a été organisée par la coordination wallonne sur la thématique « Quand activation et attestations riment avec humiliation ».

En lien avec la politique de lutte contre la pauvreté, qui fait partie des compétences du Ministre Président de la Wallonie, Lire et Écrire en Wallonie a pris contact en 2015 avec la secrétaire générale du Réseau wallon de lutte contre la pauvreté (RWLP), afin d'envisager avec elle comment les deux associations pouvaient mutuellement se soutenir, dans le cadre du plaidoyer relatif au Plan wallon de lutte contre la pauvreté. Le RWLP étant l'un des acteurs impliqués dans son élaboration, Lire et Écrire en Wallonie l'a sollicitée pour que celui-ci appuie, dans le cadre des discussions, l'importance de faire figurer l'alphabétisation et son caractère transversal dans le Plan.

Lors de sa parution en septembre 2015, celui-ci ne mentionne cependant ni l'alphabétisation ou l'illettrisme, ni la culture de manière générale. Lire et Écrire en Wallonie a alors participé au parlement wallon à la présentation et au débat autour du Plan, pour ensuite rencontrer la collaboratrice du Ministre Président et réitérer son plaidoyer concernant le rôle de l'alphabétisation dans le cadre de la lutte contre la pauvreté. Ces échanges ont permis de préciser que ce premier Plan évoluera probablement dans les prochaines années. Il a par ailleurs été communiqué qu'un préambule devait accompagner le plan, reprenant notamment l'alpha ; les choix politiques ont conduit toutefois à la suppression de ce préambule dans la version finale. Lire et Écrire en Wallonie fut par ailleurs invitée à participer au Comité Transversal d'Evaluation du plan.

La coordination wallonne a, de manière générale, poursuivi ou développé des contacts :

- avec les différents cabinets de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles en charge des matières liées à l'alpha, dans le cadre notamment des comités d'accompagnement de la Convention RW alpha, mais également concernant :
 - o la question des bassins EFE,
 - o la question de la place de l'alphabétisation au sein des communes et des PCS,
 - o l'inscription de l'alphabétisation en FWB dans la législation ou dans un plan d'action gouvernemental,
- avec les parlementaires wallons ;
- avec le Fonds Social Européen (FSE), dans le cadre des rencontres organisées autour des portefeuilles d'actions de la programmation FSE 2014-2020 ;
- avec l'Interfédération des EFT-OISP et les 4 autres fédérations qui la composent (Aleap, CAIPS, AID et ACFI) ;
- avec les deux mouvements ouvriers chrétien et socialiste, principalement à travers les réunions du Conseil d'administration.

Dans le but de porter les préoccupations du secteur sur le territoire wallon, et plus particulièrement avec le regard « alphabétisation populaire » défendu par le Mouvement, Lire et Écrire en Wallonie a également été présente lors de divers événements (colloques, réunions, groupes de travail...) concernant ses objets de travail, notamment :

- un colloque sur les politiques d'activation « Je m'active, tu m'actives... Et après ? », organisé par le CEPAG (Centre d'éducation populaire André Genot) (juin 2015);

- le colloque « Lire, écrire : Enter ? », sur les enjeux du numérique pour le secteur de l'alpha, organisé par la députée Olga Zhrihen, au Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (septembre 2015) ;
- dans le cadre de la journée mondiale du refus de la misère, un débat citoyen consacré à la pauvreté en Wallonie a été organisé au Parlement wallon. Cette rencontre a permis d'offrir un espace de dialogue avec des experts reconnus ainsi que des témoins du vécu (octobre 2015) ;
- les Etats généraux de la Fédération CAIPS (Concertation des Ateliers d'Insertion Professionnelle et Sociale), sur le thème « Nouvelles précarités : nouveaux défis pour l'ISP », qui réunissaient de nombreux acteurs et partenaires, et offraient des interventions diverses, notamment celles de la ministre de l'emploi et de la formation Eliane Tillieux, de l'administratrice générale du Forem, Madame Vanbockestael, de la Funoc... (octobre 2015) ;
- le colloque « Le chômeur suspect – préjugés d'hier à aujourd'hui », organisé notamment par l'Université de Namur, l'UCL et l'ULB (décembre 2015).

Lire et Écrire en Wallonie et une représentante de la Régionale de Lire et Écrire Centre Mons Borinage ont de plus préparé et livré ensemble une intervention lors d'une journée organisée par le Service public de Wallonie sur la simplification administrative. Ce fut l'occasion de remettre en lumière les difficultés auxquelles sont particulièrement confrontées les personnes en situation d'illettrisme, lorsqu'elles sont face aux diverses formalités administratives, qui vont croissantes dans toute une série de domaines. Et ce fut ainsi l'occasion de recentrer la thématique de la simplification administrative sur les publics « fragilisés ».

La coordination wallonne a également produit une série de documents écrits – analyses et études, rapports d'activités annuels et rapports d'activités auprès des pouvoirs subsidiant – qui portent sur les actions menées par Lire et Écrire, et ont pour objectif de soutenir la réflexion sur les différents enjeux qui traversent le secteur de l'alphabétisation en Région wallonne, au sein de l'association mais aussi auprès des différents partenaires. En 2015, les analyses, études et notes de positionnement produites ont notamment porté sur :

- divers exemples de pratiques collaboratives à l'œuvre dans les Régionales ;
- les pratiques d'évaluation de l'impact de l'alphabétisation ;
- les enjeux de la formation concomitante, dans le cadre de la collaboration entre Lire et Écrire et les CISP ;
- les politiques d'activation et leur impact sur la demande et le maintien en formation ;
- l'institutionnalisation des politiques d'alphabétisation ;
- les enjeux pour l'alpha liés au nouveau décret wallon sur l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère – et son parcours d'intégration ;
- la place des émotions, et en particulier l'étonnement, dans les pratiques d'alphabétisation.⁸

Enfin, afin d'améliorer la collecte des données, Lire et Écrire en Wallonie gère depuis 2012 une base de données en ligne commune aux 8 Régionales, afin de recueillir des informations concernant les apprenants en formation, et les personnes accueillies par les Régionales. Comme les années précédentes, un travail de production statistique a été mené en 2015 à diverses fins, à partir de cette base de données, notamment pour contribuer à la rédaction d'articles/analyses concernant les publics de Lire et Écrire, et pour élaborer les rapports d'activités et le baromètre de l'alpha (disponible sur notre site Internet). Le groupe de travail permettant de répondre aux interrogations des Régionales concernant l'outil s'est réuni deux fois, et le groupe de pilotage, plus restreint, mis en place en 2014, s'est réuni 5 fois, avec la mission d'établir une stratégie de développements en lien avec les enjeux, objectifs et priorités du mouvement Lire et Écrire, et en fonction des réalités de terrain. De plus, le groupe de pilotage permet d'aborder des questions de fond en lien avec la base de données et son utilisation. Enfin, le groupe de pilotage a pour mandat d'assurer une cohérence et une réflexion sur plusieurs années des développements de la base de données.

OBJECTIF 2

On ne dispose toujours d'aucune donnée statistique concernant l'illettrisme, pour le territoire wallon. Son ampleur ne peut donc qu'être estimée sur base d'extrapolations par rapport aux données disponibles pour d'autres régions et pays européens, où des études ont été réalisées à ce sujet.

La visibilité de l'illettrisme constitue pourtant un enjeu crucial, ainsi qu'exprimé dans la charte de Lire et Écrire, qui inscrit dans ses buts fondamentaux l'objectif d'« attirer l'attention de l'opinion publique et des

⁸ Ces analyses ont été diffusées via le site Internet de Lire et Écrire (<http://wallonie.lire-et-ecrire.be/>) et communiquées plus directement au pouvoir politique et vers l'ensemble des partenaires. Elles sont également diffusées auprès des Régionales de Lire et Écrire afin de soutenir la prise de décision locale.

pouvoirs publics sur la persistance de l'analphabétisme et sur l'urgence d'en combattre les causes et d'y apporter des solutions ». Pour Lire et Écrire, il est ainsi essentiel de mettre le phénomène en évidence, tout en préservant les personnes de dérives telles que la stigmatisation et le fichage.

Dans ce cadre, l'objectif 2 de la Convention RW alpha recouvre l'ensemble des démarches et procédures déployées dans le cadre de l'accueil, de l'orientation et du suivi des personnes en (demande de) formation. Celles-ci permettent en effet d'améliorer la connaissance des publics de l'alpha, leurs profils, leurs motivations, et contribue à favoriser l'émergence de la demande ainsi qu'une orientation correcte des personnes en lien avec leur vécu, leurs conditions de vie, leurs projets.

Sur l'ensemble de l'année 2015, 2439 personnes ont été recensées comme ayant formulé une demande d'entrée en formation auprès d'une des Régionales wallonnes de Lire et Écrire. Il faut toutefois noter que ce chiffre sous-estime la réalité, puisqu'il n'est pas possible de comptabiliser systématiquement toutes les personnes qui prennent contact avec Lire et Écrire⁹. 1129 personnes sont effectivement entrées en formation durant l'année.

Deux outils sont utilisés dans les Régionales, au moment de l'accueil, afin d'établir le profil des personnes demandeuses d'une formation alpha, de construire les contenus de formation, et d'orienter les personnes vers les différents groupes de formation alpha ou vers d'autres types d'offre de formation :

- *Les entretiens menés dans le cadre de l'accueil* permettent d'identifier les motivations, besoins et demandes des personnes en fonction de leur situation de vie, ainsi que les difficultés qu'elles rencontrent et auxquelles elles tentent de trouver une solution en entreprenant une formation. Les entretiens permettent de préciser les différents profils de publics parmi ces personnes en demande de formation, selon leur(s) projet(s).
- *Le référentiel de compétences, accompagné du test de positionnement*, constitue le second outil dans le cadre des pratiques d'accueil de Lire et Écrire. Le test est proposé à toute personne se présentant dans l'une des entités de l'association, et est passé sur base volontaire. Ses résultats sont analysés par rapport au référentiel de compétences qui positionne les personnes du point de vue de leurs compétences linguistiques. Pour les apprenants, le test constitue une occasion de poser un regard sur leur maîtrise des compétences de base, et d'éventuellement mettre en relation le niveau acquis avec le niveau requis par un organisme de formation pour entrer en formation qualifiante. Pour les Régionales, le test consiste dans un premier temps en un moyen d'identifier si les personnes se présentant chez Lire et Écrire correspondent au « public alpha ». Dans le cas contraire, elles sont réorientées, si possible, vers les opérateurs adéquats. Le test permet également de positionner les apprenants sur une échelle de 0 à 4 par rapport aux compétences d'expression orale, de lecture et d'écriture. Les Régionales utilisent alors ces résultats pour orienter les personnes vers les différents groupes de formation, en combinaison avec d'autres critères tels que le statut, la mobilité, la compatibilité des horaires de formation et les motifs d'entrée en formation, et pour permettre aux formateurs d'adapter les contenus de formation aux acquis des uns et des autres¹⁰.

Listes d'attente, réorientations et impossibilités d'inscription

En 2015, comme chaque année, de nombreuses personnes qui s'étaient présentées n'ont pu être inscrites en formation. Parmi celles-ci, à la fin de l'année 2015, 513 personnes¹¹ correspondant au public de Lire et Écrire étaient inscrites sur une liste d'attente, soit par manque de places pour les accueillir, soit parce que le dispositif de formation pouvant les accueillir n'était pas adéquat (incompatibilité des horaires, du lieu, incompatibilité avec le projet spécifique des personnes). Les personnes qui sont sur liste d'attente sont recontactées dès qu'une possibilité d'entrée en formation se dégage. Cette problématique persistante des listes d'attente est susceptible d'entraîner des effets néfastes (découragement,...) pour des personnes pour qui la démarche d'aller vers la formation constitue déjà une épreuve.

Parmi les autres personnes qui n'ont pu être inscrites, sans être mises sur liste d'attente, on compte, d'une part, des personnes correspondant au public de Lire et Écrire, mais qui ont été réorientées vers un autre

⁹ Le focus sur les actions d'accueil et orientation de Lire et Écrire Brabant wallon illustre bien cette réalité.

¹⁰ Le test n'a toutefois pas vocation de servir d'outil de constitution des groupes, ceux-ci étant généralement formés par des personnes présentant des niveaux hétérogènes en termes de compétences, mais qui se regroupent autour d'un même projet de formation – par exemple : le soutien à la scolarité des enfants, la mobilité et le permis de conduire, la recherche d'un emploi... Le test n'est pas non plus un outil d'évaluation.

¹¹ Parmi ces personnes, certaines sont inscrites sur une liste d'attente depuis 2012.

opérateur d'alpha par manque de place ; d'autre part, des personnes correspondant au public de Lire et Écrire mais qui ne sont pas en demande d'alphabétisation ; et enfin des personnes ne correspondant pas au public alpha, principalement pour les raisons suivantes :

- les personnes sont toujours soumises à l'obligation scolaire ;
- les personnes sont d'origine étrangère et possèdent au moins les compétences de base dans leur langue maternelle ; elles relèvent alors du public FLE (français langue étrangère) ;
- les personnes présentent des lacunes dans leur maîtrise de la langue française mais elles se situent à un niveau équivalent ou supérieur au niveau 4 du test de positionnement ; une formation en remise à niveau (RAN) est alors généralement plus adaptée qu'un processus d'alphabétisation ;
- les personnes présentent une déficience cognitive ou un handicap mental, pour qui les méthodes pédagogiques de Lire et Écrire ne sont pas adaptées.

Ces personnes sont réorientées dans la mesure du possible, c'est-à-dire lorsqu'une offre correspondant à leurs besoins, projets et réalité a pu être identifiée. Selon les cas, les personnes sont alors orientées vers des établissements de l'enseignement obligatoire, vers des opérateurs de FLE, de RAN, d'alphabétisation, vers la promotion sociale ou d'autres organismes de formation, ou encore vers des centres de formation spécialisés.

Sur l'ensemble des personnes non admises en formation, ni placées sur liste d'attente en 2015, on dénombre 823 personnes qui ont pu être réorientées vers d'autres dispositifs de formation. De nombreuses autres personnes n'ont par contre pas pu être réorientées, en raison de l'absence d'un dispositif de formation adéquat à proximité ou du manque d'information par rapport à une telle offre.

« Mission pour compte de tous » objectif 2

Depuis 2011, les questions d'accueil, orientation et émergence de la demande font l'objet d'une « mission pour compte de tous » portée par un représentant de la Régionale du Luxembourg et un représentant de la Régionale du Hainaut occidental, sous mandat wallon. Dans le cadre de cette mission, un groupe de travail formé de coordinateurs pédagogiques et agents de guidance mène un travail de réflexion concernant des sujets tels que l'analyse de la demande des apprenants et de leurs besoins en matière de formation, mais aussi les pratiques au niveau des processus d'accueil et d'orientation. En 2015, le GT s'est réuni à deux reprises. Lors de ces réunions, il s'est penché sur l'évaluation et l'utilisation du nouveau test de positionnement ; et sur la recherche-action qu'il a initiée en 2014, visant à mieux comprendre et mettre en évidence la diversité des dynamiques motivationnelles à l'œuvre chez les apprenants ainsi que leur prise en compte dans nos pratiques d'accompagnement sur les plans pédagogique et psycho-social.

OBJECTIF 3

L'objectif 3 de la Convention concerne le développement d'actions d'alphabétisation visant spécifiquement le public dit « en (ré)affiliation sociale ».

Dans le cadre de la Convention comme dans la répartition des financements en général, les personnes dites en (ré)affiliation sociale sont identifiées à partir d'une catégorisation des publics en formation basée sur le statut « administratif » des personnes, et qui opère ainsi une distinction entre :

- les personnes en démarche d'insertion socioprofessionnelle ;
- les personnes en démarche de (ré)affiliation sociale ;
- et les travailleurs.

Il faut noter que Lire et Écrire, dans ses pratiques d'accueil et de formation, se base avant tout sur les motivations des personnes entrant ou souhaitant entrer en formation, et non exclusivement sur leur statut administratif. Les motivations d'engagement et de maintien en formation sont généralement multiples, de nouvelles motivations peuvent apparaître au fil du temps, et la priorité donnée à ces différentes motivations peut changer. Les personnes peuvent, à un moment donné, exprimer des objectifs relevant de l'insertion sociale, puis, une fois engagées en formation, développer des projets d'insertion socioprofessionnelle. Cette dynamique motivationnelle n'est pas toujours en phase avec le statut socioprofessionnel.

Les actions développées dans le cadre de l'objectif 3 sont principalement de 2 types :

- a. Développement d'un travail de première ligne consistant à mettre sur pied, là où c'est nécessaire et dans la mesure des moyens disponibles, des offres de formation en alpha permettant de répondre aux demandes exprimées par ces personnes ;

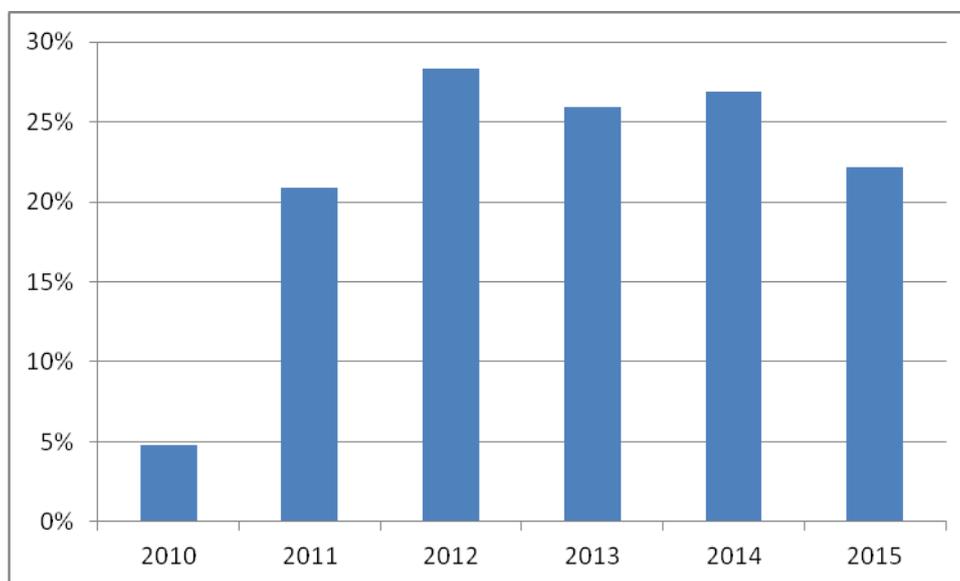
- b. Développement d'un travail de deuxième ligne consistant à mettre en place l'accompagnement pédagogique et méthodologique des formateurs salariés ou bénévoles de Lire et Écrire, qui sont en contact avec ce public.

Actions de formation des publics en (ré)affiliation sociale relevant de l'objectif 3

En 2015, les actions de formation développées dans le cadre de cet objectif ont permis de toucher directement 518 personnes, qui ont suivi 51.185,32 heures de formation, soit 22 % du total d'apprenants et 12 % du total des heures de formation dispensées par Lire et Écrire ¹².

En regard des années précédentes (voir figure 1), les proportions restent globalement stables. La figure montre par ailleurs une hausse du public en (ré)affiliation sociale depuis 2010, où seulement 5 % des apprenants relevaient des actions de formation de ce public, dans le cadre de la convention. Cette donnée doit toutefois être nuancée du fait que la Convention Cadre Forem qui était alors d'application permettait aussi, via un système de dérogation, d'accueillir en partie un public en (ré)affiliation sociale. Les moyens alloués à cette dérogation ont été rapatriés à l'objectif 3 de la Convention RW alpha en 2011.

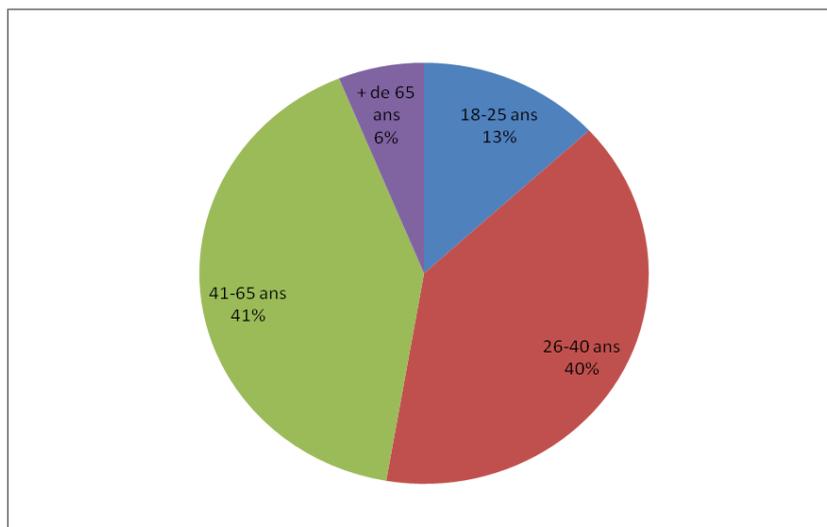
Figure 1 : Évolution en % du nombre d'apprenants relevant de l'objectif 3 sur total des apprenants (2010 – 2015)



¹² Notons que Lire et Écrire a également pu mener des actions visant un public « en (ré)affiliation sociale », c'est-à-dire non éligible pour les financements ISP et non travailleurs, notamment dans le cadre des axes 1 et 4 des Plans de cohésion sociale, qui sont organisés à échelle communale en Wallonie et n'ont pas établi de critères d'éligibilité des publics.

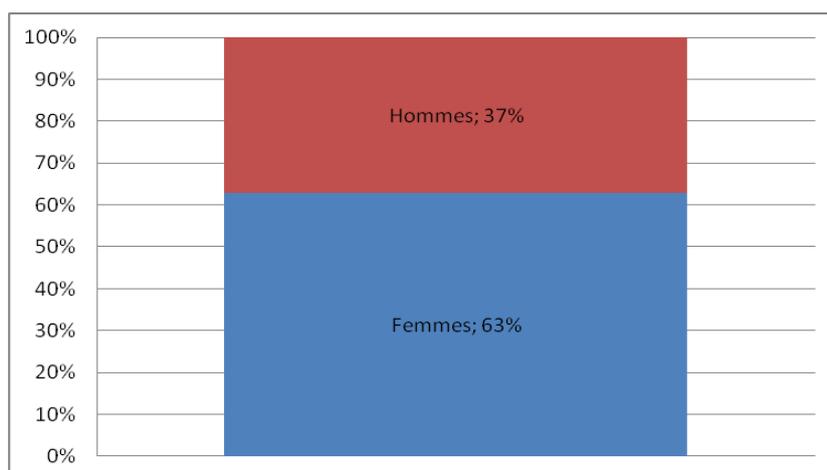
Les chiffres indiqués dans ce rapport ne reprennent que les personnes financées par l'objectif 3 de la Convention RW alpha, tandis que les chiffres présentés dans le tableau de bord 2015 (616 personnes, 60.146,77 heures) concernent l'ensemble des personnes identifiées par Lire et Écrire comme étant dans un processus de (ré)affiliation sociale, tous financements confondus.

Figure 2 : Répartition du public relevant de l'objectif 3 par catégories d'âge en 2015



68 personnes se situent dans la catégorie des moins de 25 ans, soit 13 % du public visé ; 205 personnes se situent dans la catégorie des 26 à 40 ans, soit 40 % du public ; 213 personnes se situent dans la catégorie des 41 à 65 ans, soit 41 % du public ; et 32 personnes se situent dans la catégorie des plus de 65 ans, soit 6 % du public. Cette répartition des âges est globalement similaire à celle de l'ensemble des apprenants¹³.

Figure 3 : Répartition par genre du public relevant de l'objectif 3 en 2015

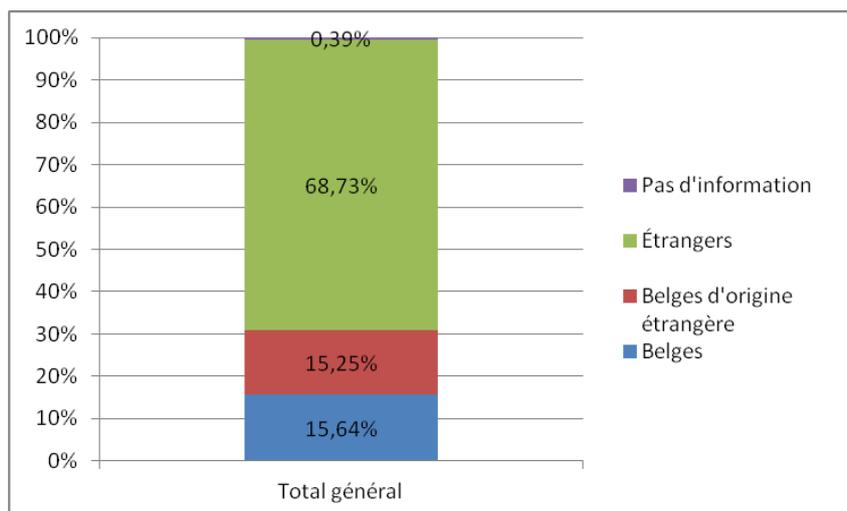


Parmi les apprenants pris en charge par le 3^{ème} objectif de la convention, 326 personnes sont des femmes (62,9 %) et 192 sont des hommes (37,1 %).

La proportion de femmes par rapport à celle des hommes est donc pour ce public relativement plus importante que dans l'ensemble des apprenants inscrits chez Lire et Écrire en Wallonie en 2015 (54,5 % de femmes et 45,5 % d'hommes).

¹³ Dans l'ensemble des apprenants inscrits en formation à Lire et Écrire, en Wallonie, en 2015, 10,6% ont moins de 25 ans, 42,1% ont entre 25 et 40 ans, 45 % ont entre 41 et 65 ans, et 1,7% ont plus de 65 ans.

Figure 4 : Répartition du public relevant de l'objectif 3 entre Belges, Belges d'origine étrangère, Étrangers, en 2015

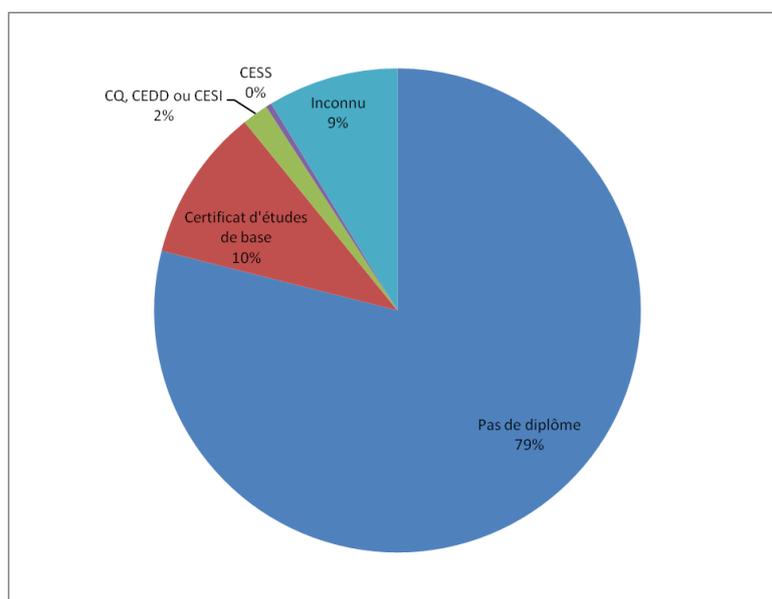


En ce qui concerne la nationalité des apprenants, on observe que parmi le public inscrit dans le cadre de l'objectif 3 de la Convention,

- 81 apprenants (15,64 %) sont belges ;
- 79 apprenants (15,25 %) sont belges d'origine étrangère ;
- 356 apprenants (68,73 %) sont de nationalité étrangère ;
- et pour 2 apprenants (0,39 %), nous ne disposons pas de l'information.

La proportion de personnes étrangères est donc plus importante que lorsqu'on considère l'ensemble des personnes inscrites en Wallonie chez Lire et Écrire en 2015, tous financements confondus (23 % de Belges, 19 % de Belges d'origine étrangère, et 54 % d'étrangers).

Figure 5 : Répartition par niveau de diplôme en 2015



Enfin, concernant le niveau de diplôme, 409 personnes sont sans diplôme, 53 personnes ont au maximum le CEB, et 11 personnes ont un diplôme plus élevé que le CEB, sans en maîtriser les compétences. Ces proportions sont similaires à celles observées pour l'ensemble des apprenants inscrits à Lire et Écrire, en Wallonie, en 2015.

Actions d'accompagnement méthodologique en lien avec la formation des publics en (ré)affiliation sociale

De manière générale, les actions d'accompagnement méthodologique visent à assurer la mise en œuvre de formations de qualité, un encadrement adéquat des apprenants et des pédagogies adaptées. Elles permettent aux personnes qui en bénéficient de s'informer et de se former sur le public rencontré, les méthodologies et les pédagogies utilisées par Lire et Écrire. Pour les coordinateurs pédagogiques, elles permettent de rester au fait des réalités de terrain et d'identifier les difficultés potentiellement rencontrées par les formateurs ou animateurs.

En 2015, 102 travailleurs et bénévoles de Lire et Écrire ont bénéficié d'actions d'accompagnement méthodologique en lien avec la formation des publics en (ré)affiliation sociale.

Notons qu'il ne serait pas correct de rapporter le nombre de travailleurs accompagnés au nombre d'apprenants couverts par l'objectif 3, pour chercher à établir une moyenne du nombre d'apprenants encadrés par un formateur. En effet, tous les travailleurs bénéficiant de ces actions d'accompagnement méthodologique n'ont pas une fonction de formateur – certains sont agents d'accueil, coordinateurs pédagogiques, etc. Par ailleurs, de nombreux formateurs encadrent des groupes de formation mixtes en termes de profils des apprenants. Et un autre paramètre encore à prendre en compte est qu'un certain nombre de groupes sont encadrés par deux formateurs – souvent un salarié et un bénévole.

OBJECTIF 4

Enfin, l'objectif 4 concerne les actions d'alphabétisation visant spécifiquement le public travailleur. Ces actions sont de trois types :

- a. Sensibilisation et partenariats – et plus précisément recherche, en coopération avec les fonds sectoriels et partenaires sociaux, des conditions nécessaires à l'expression par les travailleurs salariés de leurs difficultés en matière d'alpha ainsi qu'à l'adaptation des modes et moyens de formation.
- b. Développement d'un travail de première ligne consistant à identifier les besoins des travailleurs et mettre en place les formations qui y répondent ;
- c. Développement d'un travail de deuxième ligne consistant à mettre en place l'accompagnement pédagogique et méthodologique des formateurs salariés ou bénévoles de Lire et Écrire qui sont en contact avec un public composé de travailleurs.

Actions de sensibilisation et partenariat

Les actions de sensibilisation menées dans le cadre de l'« alpha travailleur » visent à :

- repositionner auprès des organisations syndicales l'alphabétisation comme un outil d'émancipation sociale, liée aux enjeux de lutte collective et de changement social portés par ces organisations ;
- développer des partenariats avec les fonds sectoriels afin de renforcer la possibilité de se former dans le cadre du travail¹⁴, dans l'ensemble des secteurs où des travailleurs sont susceptibles d'être en difficulté de lecture et d'écriture ;

Le développement de partenariats avec les fonds sectoriels était mené, jusqu'en 2013, dans le cadre d'une stratégie globale et collective, avec des actions coordonnées entre l'ensemble des Régionales. Depuis 2014, avec l'accord du comité d'accompagnement de la Convention, aucune action coordonnée n'a toutefois été réalisée en lien avec cet objectif.

Au niveau de chaque Régionale, ont par contre été maintenues des actions de sensibilisation vis-à-vis des partenaires du monde du travail – organisations syndicales et entreprises. Ces actions sont couvertes par l'objectif 1 de la Convention.

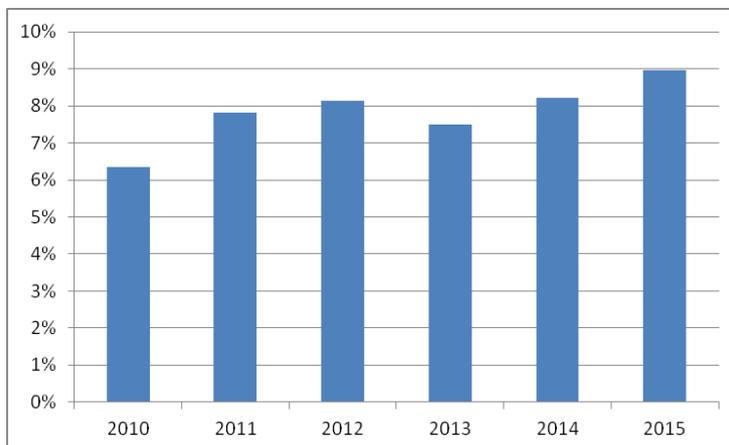
Actions de formation d'un public travailleur relevant de l'objectif 4

Les actions de formation visant un public travailleur mises en œuvre en 2015 dans le cadre de l'objectif 4 ont permis de toucher directement 210 travailleurs, qui ont suivi 13.777,12 heures de formation (soit 9 % du total d'apprenants et 3 % du total des heures de formation dispensées par Lire et Écrire)¹⁵.

¹⁴ Lire et Écrire se positionne en effet en faveur de l'inscription de la formation en alphabétisation dans les formations d'entreprises ou sectorielles afin d'encourager la mise en place de telles formations pendant les heures de travail avec maintien du salaire et sans surcharge de travail. C'est ce à quoi nous faisons référence quand nous parlons de « formation en entreprise ».

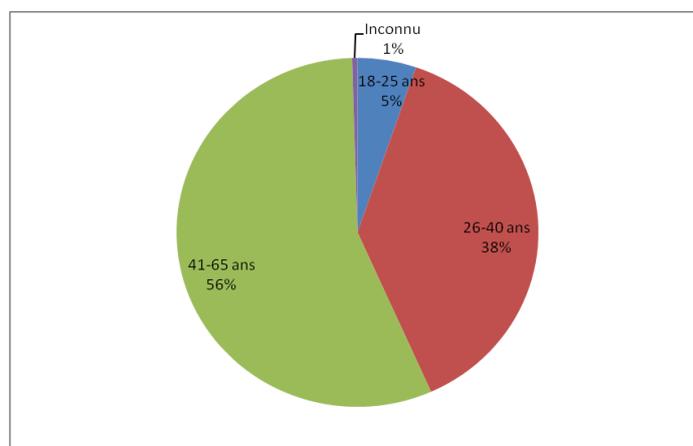
Le nombre d'apprenants inscrits dans le cadre des conventions ou volets de convention « alpha travailleur » de la Région wallonne a connu une hausse constante entre 2009 et 2012. Il a ensuite légèrement baissé en 2013 et est à nouveau remonté en 2014 et 2015¹⁶. La proportion de travailleurs parmi le total des apprenants reste cependant globalement stable.

Figure 6 : Évolution en % du nombre d'apprenants relevant de l'objectif 4 sur total des apprenants (2010 – 2015)



Le nombre d'apprenants travailleurs reste globalement très limité alors que l'on estime à 51% le pourcentage de travailleurs parmi la population illettrée, sur base d'extrapolations des données récoltées en 2011 en France par l'étude de l'agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI).

Figure 7 : Répartition du public relevant de l'objectif 4 par catégories d'âge en 2015



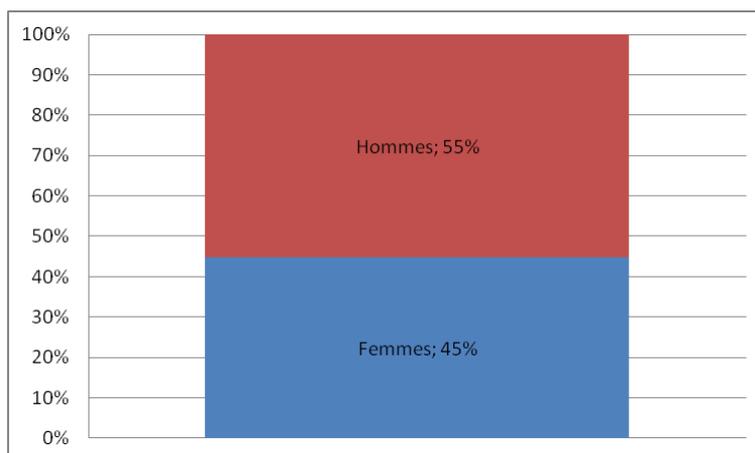
La majorité des travailleurs se situent soit dans la tranche des 26-40 ans (80 apprenants), soit dans la tranche des 41-65 ans (118 apprenants). On note que ce public est donc relativement plus âgé que le public de l'objectif 3 ainsi que par rapport à l'ensemble des apprenants¹⁷.

¹⁵ Les chiffres indiqués dans ce rapport ne reprennent que les personnes couvertes par l'objectif 4 de la Convention RW alpha, tandis que les chiffres présentés dans le tableau de bord 2015 (312 personnes, 16.493,65 heures) concernent l'ensemble des apprenants travailleurs, tous financements confondus.

¹⁶ Ce nombre est passé de 143 en 2009 à 163 en 2010, 198 en 2011, 216 en 2012, 194 en 2013, puis 202 en 2014.

¹⁷ Pour rappel, dans l'ensemble des apprenants inscrits en formation à Lire et Écrire, en Wallonie, en 2015, 10,6% ont moins de 25 ans, 42,1% ont entre 25 et 40 ans, 45 % ont entre 41 et 65 ans, et 1,7% ont plus de 65 ans.

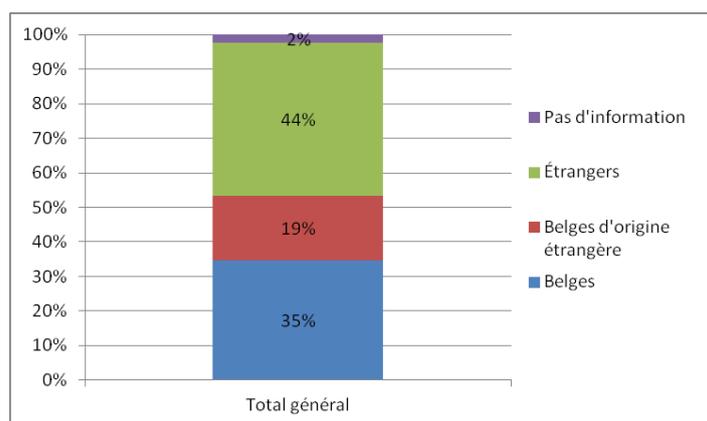
Figure 8 : Répartition par genre du public relevant de l'objectif 4 en 2015



116 personnes sont des hommes et 94 personnes sont des femmes.

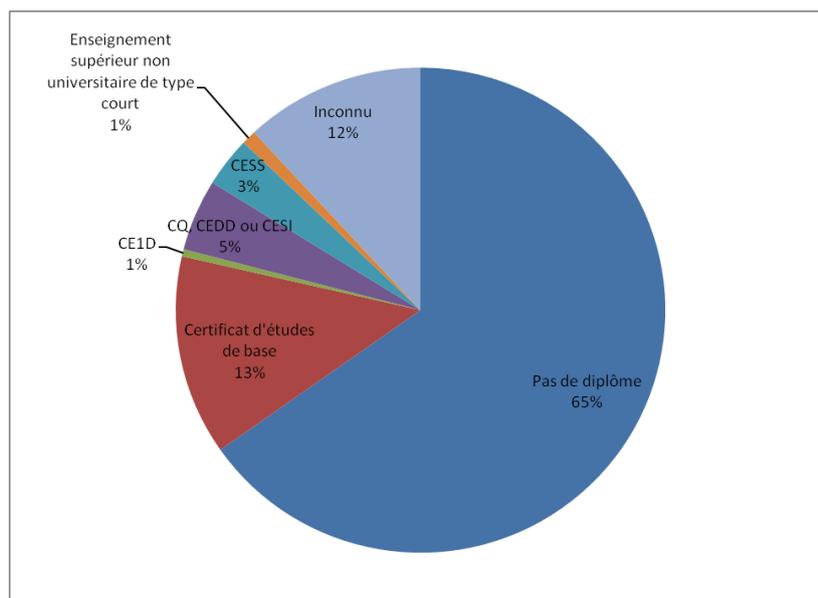
Cette répartition témoigne d'une différence avec le public de l'objectif 3, parmi lequel on relevait une majorité de femmes. La proportion d'hommes parmi les apprenants travailleurs est également un peu plus élevée que dans l'ensemble des apprenants (45% de femmes et 55% d'hommes).

Figure 9 : Répartition du public relevant de l'objectif 4 entre Belges, Belges d'origine étrangère, et étrangers en 2015



En ce qui concerne la nationalité, 93 apprenants travailleurs sont des personnes étrangères, 112 personnes sont belges dont 39 sont des personnes d'origine étrangère. La proportion de personnes belges est donc plus élevée parmi le public de l'objectif 4 comparé au public de l'objectif 3, ainsi qu'à l'ensemble des apprenants.

Figure 10 : Répartition par niveau de diplôme en 2015



Enfin, concernant le niveau de diplôme, 137 personnes sont sans diplôme, 28 personnes ont au maximum le CEB, et 20 personnes ont un diplôme plus élevé que le CEB, sans en maîtriser les compétences.

Démarche individuelle et démarche conventionnée avec l'employeur

Deux principaux types de démarches existent pour les travailleurs qui souhaitent s'inscrire dans une formation en alphabétisation :

- s'inscrire en dehors du cadre du travail, sans en informer son employeur, dans un dispositif dit « classique » : celui-ci est organisé soit en journée, soit en soirée ou le weekend, et s'adresse exclusivement à un public travailleur, ou est ouvert à différentes catégories de publics.
- s'inscrire dans une formation dans le cadre du travail, c'est-à-dire en concertation avec son employeur : cela se fait soit via le Congé éducation payé (voir point spécifique ci-après), soit dans le cadre d'une formation dite « en entreprise » – un groupe de formation est alors mis en place via le monde de l'entreprise, et se déroule (partiellement ou entièrement) pendant le temps de travail, sans perte de salaire ni surcroît de travail, soit sur le lieu de travail, soit dans la Régionale de Lire et Écrire.

Congé Education Payé

Le Congé Education Payé (CEP) permet aux travailleurs du secteur privé qui le désirent d'entrer en formation soit pendant, soit hors de leur temps de travail avec récupération des heures de formation, tout en bénéficiant du maintien de leur salaire, sans que l'employeur ne puisse s'y opposer (selon certaines conditions liées à leur contrat de travail). En Wallonie, Lire et Écrire a obtenu la reconnaissance de sa formation dans le cadre du CEP en 2003.

Sur la période septembre 2015 – juin 2016, dans les Régionales wallonnes de Lire et Écrire, 12 apprenants travailleurs ont bénéficié du CEP dans le cadre de leur formation en alphabétisation.

Le nombre de personnes ayant recours au CEP au sein de Lire et Écrire varie d'une année à l'autre, comme le montre le tableau suivant. Il a été en hausse constante entre 2008 et 2013, pour ensuite connaître une baisse importante en 2013-2014, en raison notamment de la fin de deux collaborations entre deux Régionales de Lire et Écrire et des entreprises, ces dernières ayant décidé de mettre un terme aux dispositifs de formation qui avaient été mis en place en leur sein. Après une légère hausse en 2014-2015, il est à nouveau en baisse pour l'année 2015-2016.

Tableau : Evolution du nombre d'apprenants bénéficiant du CEP au sein des formations des Régionales wallonnes de Lire et Écrire, depuis 2005-2006

	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Nombre d'apprenants ayant bénéficié du CEP :	14	10	5	3	10	16	24	38	11	19	12

L'une des hypothèses pour expliquer ce dernier mouvement est liée au contexte socio-économique dans lequel un grand nombre de travailleurs, en particulier les peu qualifiés, sont de plus en plus sous pression dans leur travail, face aux exigences de rentabilité qui leur sont demandées, et craignent de se retrouver sur la sellette s'ils admettent leurs difficultés de lecture et d'écriture.

Actions d'accompagnement méthodologique en lien avec la formation du public travailleur

En matière d'accompagnement méthodologique, 59 travailleurs de Lire et Écrire ont bénéficié d'un accompagnement méthodologique en lien avec la formation des travailleurs en 2015.

Tout comme pour les actions d'accompagnement méthodologique développées dans le cadre de l'objectif 3, il convient de souligner que les travailleurs en bénéficiant ne sont pas forcément tous formateurs ; que de nombreux formateurs encadrent des groupes mixtes d'apprenants en termes de profil ; et que plusieurs groupes sont encadrés par deux formateurs. Il ne serait donc pas correct de rapporter le nombre de travailleurs accompagnés au nombre d'apprenants couverts par l'objectif 4.

PARTIE II : Focus sur des actions réalisées par les 8 Régionales wallonnes de LEE en 2015

Cette partie présente plus en détails, et porte un regard analytique sur une action ou une stratégie d'action mise en œuvre en 2015 par chaque Régionale, dans le cadre de la Convention RW alpha.

Ce panorama vise à illustrer de manière plus approfondie les types d'actions menées, mais aussi la diversité des actions d'alphabétisation, et l'importance des variables contextuelles propres aux différents territoires couverts par les Régionales dans le choix des actions et stratégies privilégiées. Les contextes dans lesquels les Régionales déclinent leurs actions diffèrent en effet considérablement, ce qui explique pourquoi elles ne mènent pas des actions standardisées mais ont bien développé des priorités tenant compte du bassin socioéconomique et de ses impacts sur les populations, de l'offre de formation en alphabétisation déjà développée sur le territoire et du paysage institutionnel et politique de leur région, mais aussi des opportunités de développement partenarial et de l'implication des pouvoirs politiques locaux.

Rappelons toutefois que les 8 Régionales mènent chacune plusieurs actions en lien avec chacun des 4 objectifs de la Convention. Ces focus ne sont donc pas représentatifs de l'ensemble de leurs actions dans le cadre de la Convention, mais présentent à chaque fois un « zoom » sur un type d'action spécifique.

Focus Brabant wallon : Amélioration de l'accueil et de l'orientation des publics

La situation du Brabant wallon est celle d'une jeune province définie par quatre réalités socio-économiques différentes : l'Est est rural avec une faible activité économique et de l'habitat résidentiel ; le Centre-Est accueille une université et constitue un pôle d'activités conséquent ; le Centre-Ouest, où se situe Nivelles, se caractérise par une activité économique importante ; et l'Ouest, la région de Tubize, héritière d'un passé industriel, renaît progressivement à travers une série d'activités. Ce découpage particulier de la province implique pour Lire et Écrire Brabant wallon d'adapter et de moduler ses actions d'alphabétisation aux réalités socio-économiques rencontrées sur les différents terrains. Il en est de même pour les pratiques d'accueil et d'orientation, en particulier, l'accueil dans l'Est de la Province. Il s'agit de mobiliser des publics très éloignés des parcours d'insertion socioprofessionnelle, du fait de leur histoire personnelle et de leur trajectoire de vie, qui redoutent une entrée dans un processus d'apprentissage et qui sont souvent exclus des systèmes d'aides et d'allocations classiques.

De manière générale, le Brabant wallon est considéré comme une province privilégiée en Wallonie avec un revenu moyen par habitant élevé. Pourtant, sa population est aussi constituée de personnes en situation précaire, en grande partie ignorées par les instances publiques. Parmi celles-ci, se trouvent des personnes en situation d'illettrisme, peu visibles politiquement. Lire et Écrire Brabant wallon fait le constat qu'il est encore plus difficile d'éclairer le tabou que constituent les difficultés de lecture et d'écriture dans une province riche où, ce faisant, le fossé se creuse d'autant plus entre les personnes lettrées et les personnes illettrées. Ceci s'illustre, entre autres, avec le pôle universitaire, qui attire un grand nombre de personnes ayant un taux d'instruction élevé, ce qui participe à la pression ressentie par les personnes analphabètes et qui les conduit à cacher et/ou à avoir honte de leur situation.

Les personnes illettrées franchissent donc avec difficulté la porte de nos formations, d'une part pour les raisons évoquées ci-dessus, mais également pour des raisons liées à la mobilité. En effet, ces personnes étant souvent en situation précaire, elles sont plus dépendantes des moyens de transport public qui par ailleurs se font rares dans certaines parties de la province, en particulier dans les zones rurales. En regard de ces difficultés, la régionale a donc adapté son dispositif d'accueil.

D'autre part, l'augmentation, en 2015, du nombre de personnes migrantes (réfugiées, demandeuses d'asile...) sur le territoire du Brabant wallon, a également eu des conséquences sur le travail d'accueil et d'orientation des publics. En effet, Lire et Écrire Brabant wallon a été particulièrement sollicitée par des personnes migrantes en demande de formation en français mais qui ne relèvent pas de notre public. Ceci, que ce soit via les permanences des agents d'accueil, via le téléphone ou internet. Cette situation, qui a beaucoup mobilisé, voire submergé, les agents d'accueil, a contraint la régionale à faire et refaire un travail d'information et de sensibilisation sur l'offre de formation que propose Lire et Écrire Brabant wallon, tout en essayant d'orienter les personnes vers des structures qui organisent des cours de FLE (français langue étrangère), parfois sans trouver de solutions satisfaisantes faute de lieux adéquats.

Cette sensibilisation et cette (re)clarification des actions d'alphabétisation de Lire et Écrire en Brabant wallon s'est aussi réalisée vis-à-vis de partenaires relais, comme par exemple les communes et les CPAS, qui ont parfois entretenu involontairement une certaine confusion en orientant les publics en demande de FLE (français langue étrangère) vers Lire et Écrire Brabant wallon. Ceci a mis en lumière, pour les agents d'accueil, la nécessité d'informer de manière continue les partenaires et les agents relais potentiels, sur les missions et les dispositifs de formation organisés par Lire et Écrire Brabant wallon afin que l'orientation de tous les publics concernés soit la plus adéquate. Par ailleurs, l'Instance Bassin EFE du Brabant wallon, qui a démarré en 2015, a pris conscience de l'importance de la problématique de l'analphabétisme/illettrisme et sera attentive à articuler ses travaux avec le secteur de l'alphabétisation et intégrera le relevé de l'offre de formation en alphabétisation et en français langue étrangère.

Un autre élément de contexte est lié au statut des personnes qui font une demande de formation en alphabétisation. En effet, les places en formation dépendent de politiques distinctes, chacune allouant des moyens visant certains types de publics, ce qui oblige une sélection à l'accueil en fonction des places disponibles par type de catégorie.

Dans ce sens, l'année 2015 a par ailleurs été marquée par une augmentation de la demande des personnes qui n'avaient pas le statut de chômeur complet indemnisé et/ou dont l'inscription n'était pas valorisable en ISP. La plupart ont dû être mises en liste d'attente par manque de places disponibles, faute de moyens pour un public non demandeur d'emploi.

De plus, dans le cadre des politiques d'activation actuelles, les personnes en situation d'illettrisme ressentent une double pression importante : soit à entrer le plus rapidement possible en formation (parfois en dépit de leurs besoins réels ou primordiaux, avec des conséquences en termes de motivation et d'engagement dans la formation), soit à trouver le plus rapidement un emploi, quel qu'il soit (et donc à laisser de côté la possibilité de se former pour réduire les freins à l'employabilité durable et développer ses compétences de base).

Pour ces personnes, l'alphabétisation représente pourtant une démarche tout aussi cruciale que celles axées sur la contrainte de trouver un emploi. C'est souvent une nécessité pour retrouver la maîtrise de leur vie et leur pouvoir d'agir dans une ou plusieurs sphères de leur existence.

Les agents d'accueil se sont donc trouvés dans une situation ambivalente, c'est-à-dire à la fois dans l'obligation de mettre un certain type de public en situation d'illettrisme sur liste d'attente, parce qu'il n'avait pas le statut de demandeur d'emploi et, et d'autre part, dans la difficulté parfois de recruter et maintenir en formation un public en situation d'illettrisme dont la priorité de retrouver un travail pèse et passe avant la formation (activation, diminution des allocations, charges familiales ...).

A. Actions

Pour rappel, depuis septembre 2013, un système d'inscription centralisé a été mis en place. Le but étant de permettre et de renforcer une meilleure coordination des demandes. Jusque-là, les demandes étaient réparties entre les différents lieux décentralisés de Lire et Écrire Brabant wallon.

A cet effet, un numéro de téléphone unique a été créé (au départ le but était qu'il soit rendu gratuit, via un n° de type 0800 mais cela n'a pas pu être réalisé, au vu du coût de ce type de service).

Depuis également, deux agents d'accueil et d'orientation assurent un mi-temps respectif pour l'accueil et l'orientation des groupes de formation intensive et pour certains groupes locaux (cfr. focus de 2013). Chaque agent d'accueil et d'orientation exerçant, d'autre part, un autre mi-temps en tant que formatrice dans la Régionale.

Généralisation de l'organisation du travail d'accueil et d'orientation

En 2015, dans le cadre d'une réorganisation des formations (lieux, encadrement) l'organisation du travail d'accueil et d'orientation s'est étendue à l'ensemble des antennes décentralisées (cfr. focus de 2013 : « Perspectives - Il est prévu de la généraliser à l'ensemble des groupes, en fonction du temps nécessaire pour l'adaptation aux nouvelles procédures. »), à l'exception de Genappe où sont organisés des formations en soirée.

L'agent d'accueil et d'orientation qui couvrait jusqu'alors l'ouest et le centre-ouest (Tubize et Nivelles) a élargi son champ d'action sur l'implantation de Braine-l'Alleud. L'objectif de « *permettre ... un plus grand professionnalisme et plus de cohérence dans l'accueil des personnes* » (cfr. focus 2013) restant une priorité. Malheureusement, n'ayant pas les moyens matériels suffisants pour organiser une permanence sur Braine-l'Alleud, les personnes se déplacent vers la permanence de Nivelles. Le déplacement des personnes vers Nivelles reste un frein puisqu'il a un coût financier d'une part, et il éloigne géographiquement la personne d'un lieu d'accueil. Or, nous savons à quel point il est difficile pour notre public de pousser la porte d'une formation, comme expliqué dans la partie « Contexte » de ce focus. L'objectif à terme, est de pouvoir trouver une solution afin d'organiser une permanence sur Braine-l'Alleud.

Par ailleurs, l'élargissement à l'implantation de Braine-l'Alleud représente une augmentation du nombre de personnes que l'agent d'accueil et d'orientation reçoit. Cette situation a des impacts sur le temps de travail de l'agent d'accueil et d'orientation. Faute de moyens financiers, c'est le temps consacré à l'accompagnement de l'apprenant tout au long de la formation par l'agent d'accueil et d'orientation qui a été diminué : « *Les personnes sont suivies par les agents d'accueil et orientation durant leur parcours de formation. Ceux-ci les rencontrent au moins deux fois, au milieu et en fin de formation, pour évaluer le chemin parcouru et éventuellement s'orienter vers une sortie de formation et une réorientation adaptée. Des rendez-vous à la demande avec les agents d'accueil sont également possibles (par exemple pour des demandes ponctuelles spécifiques comme réaliser un CV)* », cfr. focus 2013.

Le deuxième agent d'accueil et d'orientation qui couvrait par ailleurs et jusqu'alors le centre-est (Mousty et Ottignies) a également élargi son champ d'action sur l'est, sur l'implantation de Perwez. Ici, la Régionale a pu organiser une permanence sur Perwez, ce qui représente une réelle amélioration de l'organisation de l'accueil vu la réalité socio-économique et la mobilité dans cette partie de la province (cfr. la partie « Contexte »).

Néanmoins, étant donné que l'agent d'accueil et d'orientation organise des permanences sur trois lieux au lieu de deux, une alternance et une fréquence différentes, régulées entre trois antennes ont dû être planifiées.

Comme pour l'agent d'accueil et d'orientation de l'ouest et du centre-ouest, l'élargissement de l'accueil sur l'est, représente une augmentation du nombre de personnes accueillies par l'agent d'accueil de cette partie de la province avec la même conséquence au niveau du temps d'accompagnement des apprenants.

D'autre part, la généralisation du dispositif de l'accueil sur pratiquement l'ensemble de nos antennes, a permis à chaque agent d'accueil une meilleure connaissance, plus étendue et approfondie du territoire qu'elle couvre. L'une prenant en charge l'Ouest et le Centre-Ouest de la province (Braine l'Alleud, Tubize, Nivelles), tandis que l'autre est chargée de l'Est et du Centre-Est (Mousty, Ottignies, Perwez).

Nous offrons donc un accueil de proximité et de qualité à un plus grand nombre de personnes en demande de formation mais cette situation engendre une augmentation de la charge de travail des agents d'accueil et d'orientation et faute de moyens financiers, impacte le temps consacré à l'accompagnement tout au long de la formation.

Appui au pôle accueil et orientation - Création d'un pôle orientation au sein de la Régionale

Début mars, un pôle orientation (Polori) s'est constitué au sein de l'équipe de Lire et Écrire Brabant wallon et a rassemblé la coordination du développement partenarial et de sensibilisation, la coordination pédagogique, le personnel de l'équipe administrative en charge du premier accueil téléphonique, des dossiers administratifs des personnes, des liens avec le Forem et les pouvoirs subsidiaires, de la base de données des apprenants et les deux agents d'accueil.

Son objectif a été, et est toujours, d'accompagner et d'outiller les agents d'accueil dans leur travail quotidien, d'orienter au mieux chaque demande en faisant des liens entre les institutions, de réactiver la communication en interne entre pôles accueil, sensibilisation, pédagogique et administratif, par l'organisation de réunions de coordination qui ont pris place +/- une fois par mois.

Ce pôle a permis de créer du lien et de la cohérence entre les différentes réalités rencontrées par les agents d'accueil et entre les agents d'accueil et les différents pôles (cfr. ci-dessus). Par exemple, en passant en revue les listes d'inscription, en vérifiant si chaque groupe a assez d'heures de formation, en relatant le parcours et les besoins des apprenants à la coordination pédagogique afin de trouver le groupe de formation le plus approprié, en faisant des retours sur l'utilisation de la base de données, sur la manière

d'encoder les informations, en faisant des retours sur les contacts avec le terrain (acteurs sociaux, Forem, acteurs associatifs...), etc.

Dans cet objectif de clarification de la communication en interne, le personnel administratif a contribué à organiser et à soutenir le travail de collecte de données fait par les agents d'accueil et les formateurs et à assurer la conformité administrative en regard des exigences posées par les différents cadres de subsides.

A titre d'exemple, l'ordre du jour d'une des réunions du « Polori » et les thématiques visées :

- Formapass – Adressage (contrat de coopération avec le Forem)
- Plateforme alpha Bw (partenariat avec le CRIBw)
- Questions à propos des neuf heures (statuts des apprenants)
- Base de données : remarques de Thomas de LEE Wallonie (encodage des informations et suivi)
- Attestation : Retour conférence de presse (activation des chômeurs, impacts)
- Suite du débriefing de Tubize

(Re)sensibilisation des partenaires relais et autres

Des actions de (re)sensibilisation ont eu lieu à destination de travailleurs d'organismes relais (CPAS, communes...). Des rencontres ont eu lieu avec des agents d'insertion de quelques CPAS de l'est de la province, mais également du centre-ouest, comme à Genappe par exemple, avec la présidente du CPAS de Nivelles, le président du CPAS d'Ottignies, à travers la plateforme de soutien aux réfugiés.

Une (re)sensibilisation à travers la table ronde de l'est du Brabant wallon, la Trest, a également eu lieu. Cette table ronde rassemble différents acteurs du secteur de l'insertion socioprofessionnelle de l'est de la province. Elle est coordonnée par la Maison de l'Emploi et l'asbl Le Crabe. La problématique récurrente de la mobilité à l'est de la province est souvent soulevée et constitue un réel frein à l'insertion socioprofessionnelle.

Par ailleurs, des rencontres régulières, à travers les différentes plateformes et plans de cohésion sociale ont permis de (re)clarifier le type de formation et le public de Lire et Écrire Brabant wallon. Ces espaces de rencontre ont permis à Lire et Écrire Brabant wallon de renouer des liens avec des associations qui ont commencé à développer des formations alpha FLE (via le parcours d'intégration) afin d'inscrire la collaboration dans une meilleure complémentarité. Il s'agit des associations suivantes : L'Hirondelle, Génération Espoir, Education Globale et Développement, Solidarités et Alternatives Nouvelles.

D'autre part, une réunion a été organisée avec le Forem, la coordination du développement partenarial et de sensibilisation, le personnel administratif en charge des documents en lien avec le Forem et les agents d'accueil afin d'instaurer un système plus pertinent pour l'adressage des apprenants à Lire et Écrire Brabant wallon (trouver des dates, des heures, etc.).

B. Analyse et perspectives

Les aménagements apportés au dispositif d'accueil se sont montrés tout à fait opérants même si des freins perdurent, comme le manque de temps pour assumer, chaque jour avec constance, l'ensemble des tâches inhérentes à un processus d'accueil et d'orientation centré sur, et au service de, l'apprenant.

Deux mi-temps restent en effet très insuffisants pour investir à fond un travail aussi ambitieux, riche et relationnellement engageant. Lire et Écrire Brabant wallon aimerait disposer de deux temps plein mais n'en a pas les moyens financiers. Il s'agirait par exemple, de mieux accompagner et entourer les apprenants qui arrivent, et poursuivent leur formation.

De plus, une partie non négligeable de nos apprenants vivent des situations de précarité et/ou de souffrance morale aigues auxquelles on ne peut pas, faute de moyens et de temps, offrir une aide de plus grande proximité et un soutien de type psychosocial. Cet accompagnement s'improvise alors parfois selon les disponibilités des uns et des autres (formateurs, équipe administrative, coordinateurs...) ou au sein même des groupes de formation par le soutien mutuel et la solidarité de certains apprenants.

Une autre contrainte est liée au fait que les agents d'accueil doivent par ailleurs continuer d'assumer en parallèle un mi-temps en tant que formatrices. Cette organisation à deux têtes, même si elle a beaucoup d'avantages, reste compliquée à assumer pour trouver l'équilibre entre horaire d'accueil et horaire de formation. Une personne à temps plein, voire deux personnes à temps plein, sur cette seule fonction d'accueil serait plus efficace et plus facile à gérer. Ceci dit, un temps plein impliquerait une très grande mobilité et des frais de déplacement conséquents, la province géographiquement très « étirée » (par

exemple, le trajet entre Tubize et Perwez est de +/-60 km). Néanmoins, le travail réalisé par les deux agents d'accueil décharge les formateurs de tâches qui empiétaient sur leurs missions pédagogiques.

Le pôle orientation a concrétisé et formalisé le lien étroit, et à entretenir, entre le travail d'accueil et d'orientation, la sensibilisation à l'alpha et l'émergence de partenariats, le pôle pédagogique mais aussi avec l'équipe administrative en charge de l'accueil téléphonique, de la base de données stagiaires... qui participe pleinement à un accueil de qualité et au bien-être des apprenants. Les faits ont montré comment ces missions se chevauchent et s'alimentent l'une l'autre. Par exemple, les deux agents d'accueil et d'orientation ont entretenu des relations étroites avec les institutions des différents terrains de la province, elles ont établi des contacts et créé des liens avec des associations, elles ont fait un travail de recueil et de transmission d'informations. Tandis que le travail de sensibilisation et d'ancrage des partenariats, mené par la coordination du développement partenarial et de sensibilisation, a rejailli directement sur l'accueil en permettant une orientation pertinente des publics orientés par Lire et Écrire Brabant wallon, qui n'ont pas pu/souhaité s'inscrire en formation ou qui ne correspondaient pas aux critères d'inscription, et des publics qui ont été dirigés par des opérateurs extérieurs vers les formations de Lire et Écrire Brabant wallon. Autre exemple, les formateurs, qui ont une connaissance fine et des relations privilégiées avec les apprenants sont indispensables à mobiliser pour placer les apprenants dans les groupes les plus appropriés en fonction de leur profil, de leurs attentes et de leur évolution en cours de processus.

Par ailleurs, ils jouent aussi un rôle déterminant dans les discussions menées avec les agents d'accueil sur l'accompagnement de fin de formation ou toute orientation vers une formation qualifiante.

Perspectives

Pour la suite, Lire et Écrire Brabant wallon projette de poursuivre le travail de sensibilisation et de création de liens avec un maximum d'acteurs associatifs et institutionnels sur la province afin d'améliorer encore le nouveau dispositif d'accueil. Le pôle orientation se mobilisera pour identifier et rencontrer de nouveaux relais. L'intention est de poursuivre l'investissement des terrains avec les agents d'accueil, la coordination du développement partenarial et de sensibilisation et la coordination pédagogique.

Une attention sera également consacrée à maintenir et renforcer le pôle orientation à travers une organisation encore plus structurée et plus systématique. Celle-ci débouchera ensuite sur une période d'évaluation du travail des agents d'accueil et du travail réalisé depuis la réorganisation.

Une piste de travail consiste de plus à rencontrer les agents d'accueil qui sont en fonction dans les autres Régionales de Lire et Écrire pour échanger sur les pratiques et mener une réflexion plus collective sur la mission d'accueil, d'accompagnement et d'orientation des publics. Dans ce cadre-là, une rencontre de toute l'équipe de Lire et Écrire Brabant wallon avec l'équipe de Lire et Écrire Luxembourg, a eu lieu en février 2016 dans le but de découvrir et s'approprier le nouvel outil de positionnement (test de positionnement de Lire et Écrire) et mener une réflexion autour de l'accueil, notamment. Cette rencontre a permis d'échanger au niveau des pratiques d'accueil. Par ailleurs, le nouvel outil de positionnement testant plus « largement » les compétences linguistiques de la personne que le précédent et devant se mettre en place à partir de septembre 2016, la question du temps nécessaire à son appropriation d'une part, et du temps nécessaire au moment de son utilisation avec la personne, nous a fortement questionnés. Cela aura certainement des répercussions sur le temps d'accueil.

Enfin, l'outil *Portfolio de l'apprenant*, réalisé sous la coordination de Lire et Écrire Communauté française et destiné à être mis en place sur l'ensemble du Mouvement dans le cadre du nouveau référentiel de formation, à la conception duquel les deux agents d'accueil de Lire et Écrire Brabant wallon ont apporté leur contribution, sera introduit dans la procédure d'accueil en septembre 2016 également et donnera lieu à un travail de réflexion et d'appropriation de l'outil.

Lire et Écrire Centre-Mons-Borinage : Accueil d'un public en réaffiliation sociale dans le groupe alpha de Carnières

A. Contexte

Lire et Écrire Centre Mons Borinage, comme son nom l'indique, couvre la Région du Centre ainsi que celle de Mons, avec ses entités périphériques de la Région boraine. Elle développe notamment ses actions dans le petit village de Carnières, situé dans la commune de Morlanwelz, en Province du Hainaut. Celle-ci est située sur une ancienne zone de charbonnage et comptait, au 1^{er} janvier 2015, près de 20.000 habitants.

Les indicateurs socio-économiques pour cette commune, et de manière générale, pour la région du Centre, indiquent un niveau de précarité significatif. La situation économique y a connu un déclin important depuis

la fermeture des derniers charbonnages dans les années 70. Le taux de chômage y est aujourd'hui de 21,85%, et il concerne principalement les jeunes et les personnes âgées. Sur le territoire, plusieurs acteurs, principalement socioculturels mais aussi politiques et économiques, sont donc conscients de la nécessité d'agir pour lutter contre la pauvreté et la marginalisation croissante de nombreux citoyens.

A Carnières, ce sont des travailleuses du PSSP – le Plan stratégique de sécurité et de prévention¹⁸ – de Morlanwelz qui ont dans ce sens contacté Lire et Écrire Centre Mons Borinage en 2006, constatant qu'elles rencontraient parmi leur public de nombreuses personnes en grandes difficultés de lecture et d'écriture. Difficultés qui contribuaient à leur situation de précarité et d'isolement. C'est suite à cette prise de contact que la Régionale a entrepris de développer une antenne d'alphabetisation dans la commune, dès 2007.

Initialement, c'est grâce aux moyens alloués dans le cadre du Plan stratégique transversal 3 (PST3) que Lire et Écrire Centre Mons Borinage a pu débiter la formation à Carnières. Dès 2009, c'est le Plan de cohésion sociale qui a pris le relais pour financer l'action, dans le cadre de sa ligne budgétaire « article 18 » ; cette ligne prévoyait la possibilité, pour d'autres ministres que celui de la cohésion sociale, de contribuer au financement d'actions menées par des associations dans le cadre du PCS, via des moyens dont les communes étaient dispensées d'assurer le cofinancement. Lors du renouvellement de la programmation PCS en 2014, cette ligne spécifique a toutefois été supprimée, mais la commune, consciente de l'importance de maintenir l'action d'alphabetisation, a pris la décision de la soutenir financièrement via ses budgets propres, toujours dans le cadre du PCS. Le dispositif, qui comptait initialement 12 heures par semaine, est alors passé à 9 heures hebdomadaires.

Parallèlement à la formation mise en place, Lire et Écrire Centre Mons Borinage a développé plusieurs collaborations avec divers partenaires établis dans la commune, permettant d'enrichir et dynamiser le contenu de la formation à plusieurs égards.

Ainsi une collaboration a notamment été initiée en 2011 avec la bibliothèque de Morlanwez qui se situe, comme le PCS et le PSSP, dans un bâtiment communal situé à Carnières. La bibliothèque organise régulièrement des visites thématiques sur mesure, à destination notamment des apprenants du groupe alpha.

En 2012, une autre collaboration s'est développée avec le musée de Mariemont, reconnu pour son magnifique parc et ses collections archéologiques. Le musée de Mariemont, aujourd'hui propriété de l'Etat belge, lui a été cédé par la famille Warocqué, qui dirigeait le dernier charbonnage de la région et possédait le domaine jusqu'au début du 20^{ème} siècle¹⁹. En cédant le domaine à l'Etat, le dernier Warocqué a posé la seule et unique condition de laisser le musée et son parc accessibles à la population. Depuis, dans la lignée de cette volonté, la commune de Morlanwelz a développé une attitude tout à fait volontariste visant à rendre le domaine accessible au plus grand nombre, et en particulier aux personnes issues de milieu populaire, et ce dans une optique de démocratisation de la culture, celle-ci étant perçue comme un outil d'émancipation. Une animatrice du musée prépare donc régulièrement des visites pour les apprenants du groupe alpha, en fonction de leurs demandes particulières.

On peut ajouter à cela des collaborations entre Lire et Écrire Centre Mons Borinage et l'école de promotion sociale de Morlanwelz, le CPAS, ou encore le centre Fedasil établi sur la commune.

B. Actions réalisées

En 2015, dans la continuité de ses efforts pour soutenir le développement de l'alpha sur la commune, Lire et Écrire Centre Mons Borinage a mené des actions d'accueil et d'orientation, de formation, et de développement partenarial.

Accueil et orientation

Le travail d'accueil et d'orientation des publics vers le groupe de formation est à la fois pris en charge par les assistantes sociales du PCS, du CPAS et du PSSP de Morlanwez, mais également par Lire et Écrire Centre Mons Borinage, en fonction de l'organisme vers lequel s'adressent initialement les personnes. Les

¹⁸ Un **Plan stratégique de sécurité et de prévention** est un outil à la disposition des communes permettant de mettre en place des politiques en matière de prévention. L'exécution du PSSP fait suite à un diagnostic local de sécurité qui permet, au travers d'une méthodologie précise, d'analyser les forces et faiblesses en matière de sécurité et de prévention au niveau local.

¹⁹ Au 19^e siècle, la famille Warocqué devint propriétaire du domaine de Mariemont. Elle le remit complètement à neuf après un incendie qui l'avait ravagé lors d'un affrontement entre les troupes autrichiennes et françaises dans le cadre de la Révolution Française.

personnes sont prises en charge de manière permanente tout au long de l'année et de manière très rapide, afin de les soutenir au mieux dans leur démarche de s'inscrire en formation.

Formation

La formation est donnée conjointement par une formatrice de Lire et Écrire Centre Mons Borinage, à mi-temps, et par une assistante sociale du PSSP, également à mi-temps sur cette action. Ces deux personnes travaillent tantôt en co-animation, tantôt en alternance, mais toujours dans une optique de concertation et de cohérence. Etant toutes deux en charge du dispositif depuis plusieurs années, elles se connaissent bien et mènent leur action de manière tout à fait complémentaire.

En 2015, le dispositif s'articulait autour de 9 heures d'alphabétisation par semaine (3 fois 3 heures), pour un groupe composé de 10 personnes – un nombre significatif pour une commune de très petite taille. Le dispositif pourrait toutefois accueillir plus de personnes, si la demande augmente.

Environ la moitié des apprenants sont au chômage ou disposent d'un emploi, tandis que l'autre moitié des apprenants sont des personnes très démunies, isolées et vivant dans des conditions de vie extrêmement précaires – certaines se retrouvant régulièrement sans domicile fixe. Ce caractère mixte du groupe a donné lieu au développement de nombreux liens de solidarité et d'entraide entre les apprenants, celles connaissant des situations relativement stables proposant leur soutien aux personnes les plus précarisées et isolées. En cela, le groupe s'est naturellement inscrit dans l'une des visées prioritaires du PCS, qui consiste à renouer des liens sociaux pour plus de cohésion. Dans le cas du groupe alpha de Carnières, cette tendance va jusqu'au développement de véritables liens d'amitié qui dépassent le cadre de la formation. Le fait d'y évoluer en groupe, en se rencontrant régulièrement a véritablement eu un effet de développement de la socialisation des personnes, y compris celles qui vivaient dans une situation de marginalisation extrême.

Développement partenarial

Lire et Écrire Centre Mons Borinage a donc maintenu au cours de 2015 son partenariat avec le PCS et le PSSP pour la bonne mise en œuvre du dispositif de formation. Avec le PCS, le partenariat concerne donc avant tout les dimensions stratégique, administrative et financière et il s'est notamment concrétisé en 2015 par la participation de la Régionale aux réunions du comité d'accompagnement du PCS. Avec le PSSP, la collaboration porte davantage sur le volet pédagogique, et elle s'est concrétisée au cours de l'année par les réunions régulières entre la formatrice de Lire et Écrire et l'assistante sociale du PSSP, pour préparer les séances de formation, ainsi que par une « réunion-bilan » en fin d'année.

Des liens ont par ailleurs été maintenus avec le musée de Mariemont et la bibliothèque de Morlanwelz, permettant des activités telles que mentionnées plus haut – visites thématiques du musée et de la bibliothèque.

En particulier, en 2015, en collaboration avec la bibliothèque de Morlanwelz mais également avec l'asbl Pop-Up virus culturel²⁰, le groupe alpha de Carnières a participé au Printemps de l'alpha, organisé dans le cadre de Mons 2015 – Capitale européenne de la culture. Elle y a présenté une œuvre réalisée par le groupe, à partir de la lecture vivante du livre « l'analphabète qui savait compter », de Jonas Jonasson, qui relate les aventures d'une jeune analphabète intelligente et débrouillarde née dans un bidonville d'Afrique du Sud. Partant de là, et d'une animation sur le juste et l'injuste²¹, les apprenants du groupe de Carnières ont visé, à travers l'œuvre qu'ils ont développée, à formuler leurs espoirs pour un monde meilleur. S'inscrivant dans la thématique des résistances citoyennes de l'événement, ils ont exprimé ces espoirs sous forme d'une table de banquet décorée avec plus de cœur que d'argent, forcément ronde, pour rassembler des convives sur un pied d'égalité, et avec des mets et une vaisselle symbolisant les valeurs qui leur sont chères. L'œuvre a été réalisée avec le soutien de Jahann, artiste, et a donc été exposée à l'occasion de l'événement en mai 2015.

²⁰ <http://www.virusculturel.be/>. L'asbl « Pop UP Virus Culturel » est née de la volonté de faire reconnaître et permettre l'existence de formes d'expression culturelle en résistance face à l'uniformisation et à la marchandisation de la production culturelle. Elle accorde une place prioritaire au public et à la culture populaire, en développant et soutenant des projets participatifs ouverts à tous les publics en général et aux publics populaires en particulier.

²¹ « Dire le juste et l'injuste – les intelligences citoyennes » est une méthodologie développée par Majo Hansotte, Docteur en Philosophie et Lettres, qui permet l'expression des conflits collectifs autour de la recherche de justice, l'expression du bien-être et des souffrances, ainsi que de ce qui les induit, et qui suggère différentes formes d'intervention collective dans l'espace public ; c'est une méthodologie qui vise à passer de l'émotion à l'épreuve d'une parole responsable et émancipatrice, et ainsi relier expérience quotidienne et engagement citoyen.

C. Analyse et perspectives

L'alphabétisation comme vecteur de liens sociaux

Le groupe de Carnières illustre particulièrement bien le rôle de cohésion et (ré)affiliation sociales qui est, entre autres, joué par l'alphabétisation.

Les apprenants en témoignent : la société d'aujourd'hui apparaît comme manquant d'espaces de socialisation. Elle se construit de plus en plus autour de logiques individualistes, de chacun pour soi, où la compétition est souvent prônée ou promue, au détriment de la solidarité et des dynamiques collectives. De nombreux apprenants expriment un sentiment d'isolement dans un tel contexte. A contre-courant de cette tendance, la formation en alphabétisation leur apparaît comme un espace sécurisé où leurs difficultés et leurs conditions de vie spécifiques sont prises en compte, et où les personnes peuvent se rencontrer, échanger et construire entre elles des liens d'amitié et de solidarité.

A Carnières, cette optique se ressent dans l'ensemble des activités proposées par le PCS et le PSSP, dont la formation en alphabétisation fait partie : les différents opérateurs veillent à proposer des activités dans lesquelles les personnes sont prises en compte dans leur globalité, et qui s'adaptent aux diverses réalités vécues par elles. Un exemple en est la structure d'accueil qui avait été mise en place par le PCS, pour accueillir les enfants des apprenants durant le temps de formation²².

Un enjeu par rapport à cette mission de retissage des liens sociaux, remplie par le dispositif d'alphabétisation à Carnières, consiste à maintenir l'équilibre entre cette solidarité qui s'installe entre les personnes, et le développement de leur autonomie individuelle. Les formatrices ont en effet pu constater que certaines personnes, une fois en dehors du cadre de la formation, n'osaient pas réaliser les mêmes démarches que celles dont elles se sentaient capables dans le cadre collectif du groupe.

Le PCS : une opportunité pour la mise en place d'un dispositif au plus près des personnes

Les plans de cohésion sociale sont de manière générale reconnus par l'ensemble des Régionales de Lire et Écrire comme des dispositifs favorisant le développement de l'action d'alphabétisation au niveau local, au plus près des personnes concernées, et dans une logique transversale qui correspond bien à l'alphabétisation, puisque les PCS couvrent plusieurs domaines de la vie sociale et n'impliquent pas de sélection des personnes sur base de leur statut administratif.

En particulier, à Carnières, le PCS s'est avéré particulièrement soutenant par rapport à l'action de Lire et Écrire Centre Mons Borinage. Ainsi que déjà mentionné, la commune a en effet usé de ce cadre pour allouer les moyens nécessaires au dispositif d'alpha, y compris lorsque l'article 18 du décret PCS n'a plus été d'application. L'infrastructure mise à disposition de la formation est par ailleurs particulièrement adaptée et confortable, et donc aussi valorisante pour les personnes qui suivent la formation : le PCS met ainsi à disposition du groupe un mini bus et une voiture, afin de promouvoir les visites culturelles et autres projets que le groupe peut développer ; les locaux sont par ailleurs non seulement spacieux et agréables, mais en plus leur configuration est tout à fait indiquée pour favoriser l'accès des personnes à la formation, ainsi qu'aux autres services sociaux et culturels de la commune. Sont en effet regroupés dans un même bâtiment le local de formation alpha, ainsi que les bureaux du PCS et du PSSP de la commune, et la bibliothèque. Cela implique que les assistantes sociales du PSSP sont sur place et peuvent donc facilement orienter les personnes en difficultés de lecture et d'écriture vers le groupe, et par ailleurs accompagner les apprenants qui leur solliciteraient un soutien. Les entrées dans le groupe d'alpha étant permanentes tout au long de l'année, les personnes peuvent rapidement intégrer le dispositif, ce qui soutient leur démarche, qui représente parfois pour elles un pas extrêmement difficile à franchir. La localisation du dispositif au cœur même de leur lieu de vie est également un facilitateur permis par le PCS, puisque la question des déplacements pour se rendre en formation, pouvant être problématique à divers égards pour certaines personnes, ne se pose en l'occurrence pas.

Le fait que l'alphabétisation constitue une activité parmi d'autres, dans celles proposées par le PCS, rend par ailleurs également plus facile la démarche d'inscription pour les personnes, parce qu'elles se sentent de cette manière moins stigmatisées.

A ces avantages s'ajoutent le fait que le PCS accorde une grande confiance à Lire et Écrire Centre Mons Borinage pour mener l'action d'alphabétisation, et lui laisse dès lors une large marge de manœuvre, en termes d'activités proposées mais également d'options pédagogiques et méthodologiques adoptées. Ce

²² La structure a cependant du fermer en 2013, par manque de moyens.

climat de confiance permet d'économiser un temps précieux en termes de justification, pouvant dès lors être entièrement consacré à l'action pédagogique.

Un autre facteur de réussite : pouvoir articuler les enjeux et expertises des différents partenaires

Le dispositif de Carnières a pu se développer et se pérenniser grâce à une bonne articulation des enjeux poursuivis par les différents acteurs impliqués dans la collaboration, ainsi que par la recherche constante d'une complémentarité entre les expertises de chacun.

Si les enjeux se rejoignent, ils ne sont en effet pas tout à fait identiques selon les partenaires : le PCS a comme objectif prioritaire le développement de la cohésion sociale, tandis que le PSSP a un objectif initial de sécurité – même si, à Carnières, il s'inscrit explicitement dans une approche visant la cohésion sociale et le soutien des personnes pour atteindre cet objectif. La bibliothèque et le musée de Mariemont sont davantage axés sur la démocratisation de la culture, et le recours à celle-ci comme outil d'émancipation. Lire et Écrire poursuit quant à elle avant tout des enjeux globaux de changement social pour plus d'égalité, et d'émancipation des personnes, ceci en passant par différents moyens, y compris la promotion de la cohésion sociale, de l'accès à la culture, mais aussi de l'insertion socioprofessionnelle, de la participation citoyenne, de l'accès à l'information et la communication... en fonction des objectifs propres à chaque personne. La force de la collaboration développée à Carnières a donc été de construire un dispositif qui réponde à ces différents enjeux, en soulignant leur caractère complémentaire, plutôt qu'en les considérant séparément ou seulement en parallèle.

De plus, la solidité de la collaboration semble également soutenue par la bonne articulation des expertises propres à chaque acteur impliqué, et le climat de confiance qui règne entre les partenaires, qui permet de s'appuyer pleinement sur ces différentes expertises, selon une approche d'intelligence collective. Ainsi, dès le début du projet, des balises claires ont été fixées non seulement en termes de déontologie et secret professionnel, mais également concernant les rôles et compétences de chacun – Lire et Écrire, PCS, PSSP. Une telle approche est également de vigueur dans les projets développés avec la bibliothèque ou le musée.

En particulier, la manière dont a pu voir le jour le projet d'alpha à Carnières démontre la reconnaissance de l'expertise de Lire et Écrire Centre Mons Borinage dans le domaine de l'alphabétisation, et de la pertinence de ses choix pédagogiques et méthodologiques. Ce sont en effet les partenaires qui ont sollicité la Régionale, et qui dès le départ, ont alloué les moyens nécessaires pour que le dispositif puisse se construire en collaboration avec Lire et Écrire. Les assistantes sociales du PSSP avaient par ailleurs suivi quelques années auparavant la formation continuée organisée par Lire et Écrire Centre Mons Borinage, et étaient convaincues de l'importance de l'alphabétisation comme l'un des outils cruciaux pour soutenir l'émancipation des personnes et développer la cohésion sociale au niveau local. La bibliothécaire était quant à elle d'emblée sensible aux questions liées à l'illettrisme puisqu'elle a travaillé au préalable dans le secteur de l'alphabétisation.

La bonne communication entre les partenaires s'avère également cruciale dans ce projet, et elle est facilitée par le fait que plusieurs des partenaires « cohabitent » dans le même bâtiment.

Il faut enfin noter que si la bonne collaboration repose initialement en partie sur des personnes – l'assistante sociale du PSSP, la bibliothécaire, la chef de projet du PCS –, et leur adhésion personnelle aux objectifs visés et aux moyens pour y parvenir, elle a toutefois été consolidée par une sensibilisation des différents acteurs au niveau institutionnel, elle-même facilitée par le bon déroulement du projet et les impacts constatés au fil des années. Comme dans bien d'autres projets, cela contribue à réaffirmer l'importance de pouvoir mener des actions sur le moyen ou long terme, pour mettre sur pied et entretenir des collaborations solides et pérennes et ainsi garantir le succès des actions développées.

Perspectives

Le bon fonctionnement du partenariat et du dispositif d'alpha incite Lire et Écrire Centre Mons Borinage à maintenir une implication forte dans ce projet, dans la continuité de ce qui a été développé jusqu'ici. Les deux formatrices – de Lire et Écrire d'une part, et du PSSP d'autre part – ont toutefois convenu de modifier quelque peu leur manière d'encadrer le groupe, dans une optique visant à adapter encore davantage le dispositif aux réalités et profils de chaque apprenant en particulier. Les profils et demandes sont en effet très variés et il apparaît important de pouvoir accorder une approche individualisée à chaque personne, afin de répondre au mieux à ses besoins et ses attentes, et favoriser le développement de l'autonomie individuelle, sans toutefois remettre en cause la dynamique collective dans laquelle se déroule la formation. L'idée étant d'éviter d'exclure quelque profil que ce soit et d'être en mesure de proposer un

accompagnement à toute personne, y compris des personnes vivant dans des situations de précarité extrême, des personnes présentant de légers déficits mentaux, des personnes victimes d'assuétudes, etc. Les liens de collaboration avec les assistantes sociales du PSSP seront donc parallèlement encore renforcés, afin de pouvoir suivre les personnes dans leur globalité.

Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut : le dispositif alpha travailleur - fonctionnement et enjeux en 2015

A. Contexte

Le territoire

Lire et Ecrire Charleroi-Sud-Hainaut travaille sur le territoire de l'Instance Bassin de vie Hainaut Sud, soit les zones de Charleroi, de la Périphérie de Charleroi, du Val de la Haute Sambre, de la Thudinie, et de la Botte du Hainaut - 21 communes des arrondissements de Charleroi et de Thuin. Il se singularise par un important contraste entre la partie Nord - la région de Charleroi, présentant un tissu urbanisé très densément peuplé - et la partie Sud à caractère rural.

LEECSH concentre ainsi ses groupes de formation sur la périphérie de la Ville de Charleroi, et plus particulièrement sur les entités qui cumulent deux critères défavorables : proportion importante entre les personnes ayant obtenu le CEB au maximum et le nombre absolu de personnes dans cette situation : Châtelet, Farciennes, Fleurus et Courcelles²³. Les territoires du Val de la Haute Sambre, de la Thudinie et de la Botte du Hainaut sont moins investis pour des raisons d'insuffisance des moyens de transports collectifs. Le taux de demande d'emploi y est un des plus élevés de la Région wallonne (20,4% contre 16,3% pour la Wallonie de langue française) et 59% des demandeurs d'emploi du Bassin Hainaut Sud sont au plus diplômés du secondaire du 2^{ème} degré. Certains secteurs d'activités spécifiques au Hainaut Sud et autrefois pourvoyeurs en postes de travail accessibles à une main d'œuvre peu qualifiée accusent un net recul de l'emploi. Il reste cependant encore des débouchés adaptés à cette main d'œuvre spécifique (26% des postes salariés concernent le commerce, la construction, les transports et la logistique) mais les exigences en compétences techniques et informatiques vont croissantes y compris pour les métiers dits manuels. Le renforcement en compétences de base visant l'accès et le maintien à l'emploi dans le Bassin est dès lors plus que nécessaire si on cherche à diminuer, résorber l'inadéquation réelle entre l'offre et la demande de travail. Pour rapprocher les publics éloignés de l'emploi sur la région, l'alpha est le chaînon manquant qui mène vers le qualifiant (ISP, Promotion sociale, formations Forem...), et donc vers l'accès et le maintien dans l'emploi durable.

A cette fin, LEECSH réajuste ses formations en augmentant leur volume horaire, en les réorganisant en options selon les besoins et les profils des stagiaires, et intervient dans le programme de formation générale de certains opérateurs d'ISP qui organisent de leur côté la formation technique et l'orientation professionnelle.

Les opérateurs de formation

L'offre d'alphabétisation est assurée par une vingtaine de structures sur l'arrondissement de Charleroi et quelques uns sur les arrondissements de Thuin/Philippeville. Au total, la moitié des communes sont desservies.

Il convient cependant de faire une distinction entre les opérateurs d'alphabétisation au sens large (opérant presque exclusivement dans le champ du Français Langue Etrangère ou de la remédiation en langue française, soit à destination d'un public scolarisé) et les opérateurs d'alphabétisation au sens strict (opérant dans le champ de la personne illettrée). Sur le territoire considéré, les seuls opérateurs d'alphabétisation au sens strict sont LEECSH et la FUNOC (qui est par ailleurs à l'initiative de la création de Lire et Ecrire - ces deux associations sont donc historiquement liées).

L'activité d'alphabétisation de la FUNOC est concentrée sur la Ville de Charleroi, dans les cadres stricts de sa filière ISP et de l'alphabétisation des travailleurs. L'action de LEECSH est développée dans le reste du territoire, et sur le territoire de la Ville de Charleroi pour l'alphabétisation des travailleurs et des publics en ré-affiliation sociale inéligibles dans le cadre CISP.

La politique de Lire et Écrire Charleroi-Sud-Hainaut est historiquement liée à celle de la FUNOC. Cette dernière étant bien présente dans la ville de Charleroi, la Régionale de Lire et Écrire a principalement développé son offre de formation dans les communes périphériques, à l'est et à l'ouest de Charleroi²⁴. Elle a toutefois maintenu une présence à Charleroi, avec une offre de formation adressée aux travailleurs en situation d'illettrisme, ceux-ci n'ayant pas ou très peu accès à l'offre existante.

L'offre de formations en alphabétisation des travailleurs

Sur le territoire, l'offre de formation à destination des travailleurs en situation d'illettrisme est insuffisante, contrairement à celle accessible au public inscrit dans un parcours d'insertion socioprofessionnelle.

Or, si l'on se réfère aux estimations globales quant aux personnes en situation d'illettrisme qui ont un emploi – plus de 50%²⁵, les besoins en alphabétisation sont bien réels parmi ce public.

Dans la société de l'écrit qui est la nôtre, et en particulier dans le monde du travail, alors que le recrutement pour des emplois plus manuels se faisait auparavant sans passer par l'écrit, l'ensemble des recrutements sont aujourd'hui basés sur des tests qui sollicitent des compétences en lecture, en écriture et en calcul. C'est un obstacle pour les personnes en situation d'illettrisme qui cherchent un emploi, mais également pour celles qui en ont un puisque les employeurs reportent ces exigences de compétences sur les travailleurs en place ; nombre d'entre elles se sentent en situation précaire, comme sur un siège éjectable, craignant que leurs difficultés ne les exposent au licenciement si elles parviennent à la connaissance de leur employeur.

De manière structurelle, les dispositifs de formation organisés en journée par LEECSH sur l'ensemble du territoire sont accessibles aux apprenants travailleurs. Cependant, eu égard aux freins énoncés *infra*, leur nombre est très peu élevé.

Afin de lever le frein de l'horaire, LEECSH a développé en 2005 une offre de formation en soirée à destination exclusive des travailleurs. Il est à noter qu'en 2016, LEECSH est toujours le seul opérateur à offrir ce type de dispositif.

A partir de 2008, un dispositif de formation des travailleurs sous contrat art. 60 du CPAS de Charleroi a été développé conjointement par LEECSH et la FUNOC.

B. Actions réalisées

LEECSH vise à renforcer la prise en compte des difficultés de lecture, d'écriture et de calcul des travailleurs, à favoriser leur orientation vers une offre de formation adéquate en fonction de leurs profil et demande, à faciliter l'émergence de la demande, et à maintenir l'offre de formation sur le territoire considéré.

Les objectifs pédagogiques sont définis en concertation avec les apprenants sur base de leurs projets et besoins, comme dans tous les autres dispositifs de formation.

De manière générale, LEECSH vise à développer chez les apprenants travailleurs la confiance en soi, l'émancipation et les capacités de lecture et d'expression orale et écrite, au-delà d'apprentissages directement en lien avec les situations de travail. Une conséquence vertueuse de cette action amène plus largement à transformer les rapports sociaux entre employeurs et travailleurs, en développant chez ces derniers une plus grande autonomie ainsi qu'une capacité de défendre leurs droits au sein de l'entreprise.

En matière de formation

En 2015, comme évoqué *supra*, en plus d'accueillir quelques travailleurs dans les groupes de formation en journée, LEECSH a organisé à Charleroi deux dispositifs visant spécifiquement ce public :

- un groupe alpha travailleur en soirée ;
- un groupe destiné aux travailleurs sous statut article 60, en journée.

²⁴ Marchienne-au-Pont (un groupe), Aiseau-Presles (un groupe), Châtelet (deux groupes), Courcelles (un groupe), Farcennes (deux groupes), Fleurus (un groupe), Fontaine-l'Évêque (un groupe)

²⁵ Pour rappel, cette estimation se base sur l'extrapolation des données récoltées en 2011 en France par l'étude de l'agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI)

Le dispositif en soirée est organisé sur 5 heures hebdomadaires, réparties sur deux soirs. Il est historiquement centré sur de l'alpha écrit, avec pour conséquence un profil-type relativement ciblé (francophones et allophones ayant une bonne maîtrise de la langue orale). Les personnes visées dans le cadre de ce dispositif sont les personnes à l'emploi, avec contrat de travail d'au moins un mi-temps. En 2015, le groupe était composé de 14 personnes – la majorité d'entre elles dans le cadre d'une démarche individuelle, sans que leur employeur n'en soit informé (à l'exception de deux travailleurs qui viennent soit dans le cadre du congé éducation payé, soit par une initiative commune avec leur employeur).

Les situations professionnelles des participants sont très diverses (horaires pleins ou partiels ; contrats de longue durée ou pas ; saisonniers ; horaires décalés ou en journée ; ...). La formatrice du groupe vise donc au maximum à adapter les pédagogies et méthodes aux différents profils et à tenir compte des réalités diverses.

Le groupe destiné aux travailleurs sous statut art. 60 est quant à lui organisé en journée, en collaboration avec la FUNOC et le CPAS de Charleroi. La formation se déroule au « Passage 45 », dans les locaux du service d'insertion du CPAS. L'accord entre les partenaires implique que LEECSH accueille prioritairement des personnes ayant un niveau débutant, tandis que la FUNOC travaille avec des personnes dont le niveau de compétences est plus élevé. Le dispositif piloté par LEECSH s'organise sur 9 heures hebdomadaires.

En matière de sensibilisation et développement partenarial

En 2015, une campagne de promotion de l'offre de formation de Lire et Écrire a été menée auprès du grand public via la publication d'un communiqué de presse en septembre, ainsi que la diffusion d'un toute-boîte. Deux séances d'information à destination du public potentiel ont été organisées en soirée, et LEECSH a également fait la promotion des dispositifs travailleurs dans le cadre de divers événements ouverts au grand public tels que la Fête de l'amitié à Farciennes (mai), ou le Salon de l'éducation à Charleroi (octobre).

Des démarches de sensibilisation ont également été menées dans le cadre du programme de formation continuée de LEECSH, auprès des candidats formateurs ainsi que de travailleurs d'organismes partenaires travaillant avec un public potentiellement en difficulté de lecture et d'écriture.

Enfin, LEECSH a contribué avec plusieurs autres Régionales à la démarche de sensibilisation coordonnée au niveau de Lire et Écrire en Wallonie vis-à-vis de la Centrale Horval de la FGTB - Centrale qui rassemble tous les ouvriers et ouvrières de l'industrie et du Commerce Alimentaire, les travailleurs et travailleuses du secteur HoReCa. LEECSH est ainsi intervenue au cours du premier trimestre 2015 dans des séances d'info/sensibilisation à la question de l'illettrisme et du droit à l'alpha au sein des formations que la Centrale organise à destination de délégués qui sont dans l'exercice de leur premier mandat²⁶. Ces séances de formation/information ont continué dans différentes régions au cours du 1er trimestre 2015.

C. Analyse et perspectives

Développer l'alphabétisation des travailleurs dans un contexte de précarité de l'emploi

On l'a mentionné, les travailleurs représentent, selon les statistiques disponibles, une part significative du public en situation d'illettrisme. Pourtant, l'alphabétisation des travailleurs reste un domaine difficile à développer pleinement, en comparaison des besoins potentiels estimés. Plusieurs raisons sont pointées par la Régionale pour expliquer cela. L'une d'elles est liée au contexte socio-économique que l'on connaît depuis plusieurs années, dans lequel, parallèlement au taux de chômage élevé, on observe une précarité croissante de l'emploi, qui ne favorise pas l'engagement en formation. La Régionale constate en effet que, parmi les travailleurs en situation d'illettrisme que Lire et Écrire a l'occasion de rencontrer, nombre d'entre eux sont employés dans le cadre de contrats de travail précaires, notamment en termes de stabilité sur le moyen ou long terme. On rencontre ainsi de nombreuses personnes cumulant, de manière irrégulière, les contrats d'intérim, contrats saisonniers ou encore CDD de courte durée, avec de multiples et parfois longues périodes d'inactivité entre les contrats.

Dans de tels parcours, la formation peut-elle trouver une place ? Si oui, un réel investissement dans la formation apparaît cependant très difficile à maintenir, les changements de statut, changements de lieux de travail, mais aussi les difficultés multiples que ces parcours engendrent, à la fois sur les plans matériel, organisationnel et psychologique, y sont clairement un frein.

²⁶ Les responsables HORVAL souhaitent en effet introduire un sujet « actualité/société » dans leur module de formation et la question de l'alphabétisation a été choisie à côté d'autres thèmes comme la dégressivité des allocations de chômage.

Le statut Article 60

Le statut article 60, apparaît également comme un statut précaire²⁷. Les personnes étant à la fois en situation de travail et en même temps dépendantes du CPAS, il arrive souvent qu'elles ne soient pas considérées comme des travailleurs à part entière, leurs conditions salariales et les avantages dont elles bénéficient dans le cadre de leur travail, notamment en termes d'opportunités de formation, pouvant parfois diverger fortement de leurs collègues, exerçant des fonctions similaires ou égales. La durée de leur contrat est par ailleurs toujours limitée dans le temps, ne pouvant excéder 36 mois. Et nombre d'entre elles témoignent d'un manque de considération lié à leur statut, se traduisant notamment par le fait qu'on les désigne presque toujours par leur statut particulier – « les articles 60 » - plutôt que par leur fonction ou même, de manière générale, comme travailleurs ou employés.

LEECSH fait de plus le constat que les travailleurs sous contrat art. 60 sont souvent employés dans des secteurs publics qui bénéficient de peu de moyens – et en particulier les infrastructures publiques de repos et de soin –, et où il y a donc une pression forte sur les travailleurs en termes de productivité / efficacité, sans lesquelles ces entreprises ne peuvent assurer leurs missions, même *a minima*. L'une des conséquences est souvent que les employeurs de ces secteurs, bien qu'à la tête d'infrastructures publiques, freinent l'orientation des travailleurs vers les formations dans le cadre du travail, celles-ci diminuant le temps de travail des art. 60 alors que les entreprises en question peinent à rencontrer les exigences d'efficacité auxquelles elles doivent faire face.

Ces différents constats s'inscrivent dans les logiques utilitaristes qui prédominent aujourd'hui, dans lesquelles c'est le travail et l'accès à l'emploi qui sont favorisés avant tout, au détriment de la formation, et quel que soit le niveau de qualité et d'adéquation des emplois en question, en regard des profils des personnes.

Les freins au développement de l'alpha en entreprise

Une autre dimension affectant le développement de l'alphabétisation des travailleurs est liée à la difficulté de mettre en place des dispositifs accessibles aux travailleurs dans le cadre de leur travail. Le droit des travailleurs à la formation continue est pourtant formellement reconnu. Mais dans les faits, force est de constater que de multiples freins existent encore au niveau du monde du travail pour rendre ce droit effectif.

Pour de nombreux employeurs, et comme déjà souligné en lien avec les travailleurs sous statut article 60, LEECSH constate que la formation de manière générale, et l'alphabétisation en particulier, ne sont pas considérées comme des priorités, mais sont au contraire parfois perçues comme anti-productives, lorsque le temps de formation empiète sur le temps de travail. Dans certaines petites et moyennes entreprises disposant de ressources très limitées, l'intérêt de la formation est bien reconnu mais n'est pas envisageable en raison du manque de moyens. Dans d'autres, LEECSH perçoit clairement une crainte de « l'empowerment » et l'intensification des revendications des employés faiblement qualifiés que pourrait induire le suivi d'une formation en alphabétisation.

Il y a quelques années, LEECSH était cependant parvenue à développer des collaborations nécessaires pour mettre sur pied des dispositifs d'alphabétisation en entreprise. Ces expériences, si elles ont montré un intérêt certain pour les travailleurs y participant, ont toutefois mis en lumière d'autres difficultés liées à ce type de dispositif. L'une d'elles concerne les attentes quasi inévitables des employeurs quant aux impacts de la formation sur le travail des personnes y participant. Ceux-ci espèrent ainsi voir des effets concrets en termes d'efficacité et de productivité de la part de leurs employés. Or, bien souvent, le rythme des apprentissages ne rencontre pas ces attentes, celles-ci étant généralement construites en référence au rythme scolaire. Il est donc crucial, pour LEECSH, de pouvoir collaborer avec des employeurs qui soient ouverts et conscients des objectifs globaux d'éducation permanente qui guident l'action d'alphabétisation, ainsi que du fait que la formation constitue un processus à long terme, qui ne s'inscrit donc pas dans une logique de résultats et de productivité à court terme. En lien avec cette question, la sensibilisation apparaît très importante, notamment pour éclairer les différences entre les apprentissages menés à l'école, et ceux qui sont réalisés dans une formation d'alphabétisation : le nombre d'heures de formation hebdomadaire y est bien moindre que dans le cadre de l'école, et d'autant plus dans le cadre de l'alphabétisation des travailleurs, puisque les apprenants ne peuvent cumuler un grand nombre d'heures de formation en plus de leur horaire de travail ; et la formation des adultes s'inscrit par ailleurs dans des contextes de vie

²⁷ Cet article de loi permet au CPAS d'engager un de ses bénéficiaires afin que celui-ci obtienne le droit aux allocations de chômage ; la personne obtient un travail soit au sein du CPAS, soit au sein d'un organisme tiers. Dans tous les cas, c'est toutefois avec le CPAS que le contrat de travail est conclu.

complexes, dans lesquels la formation doit trouver sa place non seulement aux côtés du travail des apprenants, mais également, dans beaucoup de cas, d'une famille, ainsi que de difficultés d'ordre matériel, liées à la précarité de nombreux travailleurs faiblement qualifiés.

Enfin, dans le contexte de l'alphabétisation en entreprise, le rôle de la sensibilisation est aussi crucial afin de faire émerger la demande de formation et garantir le soutien d'acteurs tels que les syndicats envers les personnes faisant la démarche de s'inscrire en formation. L'illettrisme reste en effet largement un tabou, particulièrement dans le monde du travail, dans le contexte déjà mentionné de précarité et rareté de l'emploi, où la crainte de perdre son travail n'incite pas les employés à dévoiler ce qu'ils considèrent comme une faille. Les actions de sensibilisation telles que celles menées vis-à-vis de la centrale HORVAL en 2015, visent donc à lever ce tabou auprès de l'ensemble des acteurs de l'entreprise, y compris les syndicats.

Dispositifs d'alpha classiques ou en horaire décalé pour les travailleurs : avantages et inconvénients

Le dispositif en soirée permet aux travailleurs de venir en dehors de leurs horaires de travail, sans devoir avertir leur employeur de leur participation à une formation en alphabétisation. Cette « inscription libre » leur permet par ailleurs de fixer leurs propres objectifs, sans devoir se conformer à des objectifs déterminés par leur employeur, et auxquels ils ne tiendraient pas forcément en priorité.

Certains apprenants travailleurs sont cependant inscrits au groupe du soir dans le cadre d'un congé éducation payé. C'est donc bien, le cas échéant, en concertation avec leur employeur qu'ils y participent, même si le dispositif n'est pas organisé pendant les heures ni sur le lieu de travail. Le CEP constitue alors une opportunité permettant aux travailleurs de suivre une formation reconnue dans le cadre de leur travail, pour laquelle ils bénéficient d'heures de congé/récupération équivalentes à la durée de la formation, sans perte de salaire ni surcroît de travail. Dans le cadre du CEP, on observe toutefois les mêmes tendances des employeurs à définir eux-mêmes les objectifs à atteindre par l'apprenant. Même si formellement, une telle contrainte ne peut peser sur ce dernier, pour qui le CEP est un droit, LEECSH constate que les apprenants qui en bénéficient se sentent souvent redevables vis-à-vis de leur employeur et calquent donc leurs objectifs sur ceux fixés par ce dernier.

Une autre difficulté du dispositif en soirée pour les travailleurs est liée aux aléas du quotidien auxquels ces derniers doivent faire face, en lien avec leur travail mais aussi leur vie privée, et qui impliquent pour certains des empêchements fréquents, et donc un suivi irrégulier de la formation, qui ne permet pas un plein investissement dans les apprentissages.

Par ailleurs, l'horaire de la formation, outre les avantages précités qui lui sont reconnus, peut s'avérer extrêmement fatiguant pour les personnes. De nombreux apprenants travailleurs exercent en effet des métiers physiquement pénibles, et l'ajout de deux heures et demie de formation à une journée complète de travail, ainsi qu'aux responsabilités liées à la vie privée, est parfois extrêmement fatiguant et difficile.

Une autre difficulté bien spécifique au groupe du soir de Charleroi est liée à l'environnement. Le local de formation se situe dans un quartier généralement reconnu comme peu sécurisé de la ville, particulièrement en soirée et la nuit. Cela ne favorise donc pas la participation, certaines personnes considérant clairement – et à juste titre – qu'il est risqué de s'y rendre.

Dans le cadre de la formation du soir, la formatrice, qui dispose d'une longue expérience dans l'alphabétisation des travailleurs, utilise par ailleurs une pédagogie différenciée. Un tel groupe de travailleurs implique en effet de devoir réunir des personnes aux motivations, aux objectifs et aux rythmes d'apprentissage très divers. Cela est d'autant plus vrai que dans n'importe quel autre groupe de formation, puisque les apprenants travailleurs sont peu nombreux, et qu'il n'est donc pas possible de les répartir en groupes distincts en fonction de leur projet par exemple. La formatrice doit donc s'adapter plus que jamais à chaque apprenant, sa situation privée, ses attentes, ses compétences à l'entrée en formation, mais aussi sa capacité de fréquentation de la formation (pour certains, très irrégulière), sa réalité en tant que travailleur (saisonnier, intérimaire, CDD, temps plein / temps partiel, ...), etc. Toutefois, même si elle souhaite assurer un encadrement adapté à chacun, la formatrice vise en permanence à maintenir une approche de socio-construction, et non une logique purement individuelle. Il s'agit donc de jongler en permanence entre les deux approches.

Perspectives

LEECSH entend maintenir l'offre de formation en soirée - ce dispositif en décalage des horaires classiques de travail répondant notamment à la demande des personnes qui souhaitent accéder à la formation en dehors de leur cadre professionnel.

Elle poursuit par ailleurs ses actions de sensibilisation vis-à-vis des différents acteurs du monde du travail – syndicats, employeurs, fonds de formation... – en vue de promouvoir également la mise sur pied de dispositifs en entreprise.

Parallèlement, elle mène un plaidoyer auprès des politiques, mais également des entreprises et fonds sectoriels pour que ceux-ci dégagent des moyens en faveur de l'alphabétisation des travailleurs. De tels moyens sont en effet nécessaires pour permettre aux travailleurs qui le souhaitent de suivre une formation dans le cadre de leur travail, tout en maintenant les avantages liés à leur contrat, mais également pour développer les actions de sensibilisation visant l'émergence de la demande, et pour former des formateurs ainsi que leur fournir un accompagnement méthodologique adéquat, en lien avec ce domaine spécifique que constitue l'alphabétisation des travailleurs.

Enfin, LEECSH vise à maintenir, dans le cadre de l'alphabétisation des travailleurs, l'approche conscientisante de l'alphabétisation qui est promue dans l'ensemble du Mouvement, et vis-à-vis de l'ensemble des apprenants, en évitant de tomber dans une logique purement fonctionnelle, qui pourrait être insufflée par les objectifs fixés par les employeurs et dictés par le contexte socio-économique.

Lire et Écrire Hainaut occidental : Animation du Réseau alpha mouscronnois et actions menées dans ce cadre en 2015

A. Contexte

Lire et Écrire Hainaut occidental couvre 23 communes réparties sur les arrondissements de Tournai, Ath, Mouscron et Soignies, territoire nommé aujourd'hui « Wallonie picarde »²⁸. L'offre d'alphabétisation sur ce territoire est assurée presque exclusivement par Lire et Écrire Hainaut occidental²⁹. D'autres opérateurs (Ecoles de promotion sociale, le CIEP du MOC, l'asbl REFORM...) proposent des formations en remise à niveau ou en français langue étrangère.

Etant donné l'étendue du territoire, la volonté de Lire et Écrire Hainaut occidental est d'une part de délocaliser l'offre de formation. Ainsi, en 2015, des publics ont été accueillis dans sept communes : Tournai, Mouscron, Ath, Lessines, Bernissart, Péruwelz, et Beloeil. D'autre part, la Régionale vise à porter la question de l'alpha sur l'ensemble du territoire, notamment en prenant part à plusieurs plateformes et coordinations, telles que, par exemples, la Plateforme de lutte contre la pauvreté de Tournai, la Plateforme d'accueil pour l'intégration des étrangers à Tournai, la Plateforme EFT-OISP de Wallonie picarde, plusieurs Plans de cohésion sociale (PCS), ou encore la Plateforme pour le droit à l'alpha en Wallonie picarde. Ces plateformes s'inscrivent dans un contexte où règne une volonté forte et unanime, de la part des différents acteurs socioéconomiques et culturels de la région, d'unifier le territoire dans le cadre du projet de territoire Wapi 2025.

En particulier, la Plateforme alpha de Wallonie picarde (« Plateforme alpha Wapi ») a été créée en 2012 à l'initiative de Lire et Écrire Hainaut occidental, du CSEF de Mouscron-Comines et du Forem de Mouscron ; elle est aujourd'hui composée de l'IBEFE, des Directions Emploi des Forem de Mouscron et Tournai, et de Lire et Écrire Hainaut occidental, qui la préside. Cette Plateforme s'inscrit dans la continuité de l'ancien dispositif territorial de lutte contre l'illettrisme, qui avait été mis en place dans le cadre d'un projet européen EQUAL, faisant de la question de l'illettrisme un axe de travail prioritaire pour le territoire de la Wallonie picarde. La Plateforme alpha Wapi s'est fixé comme objectif principal de créer une dynamique locale et partenariale dans la reconnaissance, le droit et l'accès à l'alpha pour tous sur ce territoire. De son action est, entre autres, né le Réseau alpha mouscronnois – RAM – qui fait l'objet de ce focus.

A sa création, la Plateforme a établi les constats suivants : 10% de la population adulte en WAPI rencontrent des problèmes en lecture et écriture, ce qui correspond à environ 25.000 personnes ;

²⁸ L'initiative du nom « Wallonie picarde » revient à son Conseil de développement²⁸, représentant les forces vives couvrant le territoire. Aujourd'hui, le décret sur les instances bassins Enseignement qualifiant-Formation-Emploi intègre l'idée d'une entité unique en identifiant une Instance Bassin EFE (IBEFE) Wallonie picarde.

²⁹ ADEPPI assure également des actions d'alphabétisation mais uniquement en milieu carcéral tandis qu'on recense également deux services d'écrivains publics : L'encre bleue et le service d'écrivains publics de PAC.

malheureusement, très peu d'entre elles s'orientent vers des formations (250 apprenants par an). La Plateforme alpha s'est donc demandée comment sensibiliser et aider au mieux ce public en difficulté. Cette réflexion a coïncidé avec la mise en place de la nouvelle programmation 2014-2019 des PCS. Une collaboration a alors été mise en place avec le PCS de Mouscron, où un tissu partenarial était déjà bien constitué, et où Lire et Écrire Hainaut occidental faisait le constat que la demande de formation, en particulier de la part d'un public infra scolarisé en Belgique, était de plus en plus difficile à faire émerger.

La volonté a donc été d'amener une réflexion sur la sensibilisation du public en situation d'illettrisme et la manière de motiver les personnes à s'alphabétiser. Pour ce faire, les partenaires de la Plateforme et le PCS de Mouscron ont mis en place une formation à destination des professionnels de terrain, susceptibles d'accueillir un public en situation d'illettrisme, afin qu'ils puissent mieux orienter celui-ci vers les formations d'alpha existantes. En mai 2014, se sont ainsi déroulées 3 sessions de formation co-animées par Lire et Écrire, l'IBEFE, le Forem et le PCS, regroupant 26 travailleurs sociaux et communaux d'horizons différents : la bibliothèque ; l'administration communale : le service Logement ; le service juridique ; le service des Affaires sociales ; le service Egalité des chances ; le service Famille ; le CPAS ; Handicontact ; la Maison Maternelle ; le PSE Libre Hainaut Picardie (Promotion de la Santé à l'École) ; la Régie de Quartier ; et la Société de Logements de Mouscron. De ce travail et des échanges qu'il a permis sont ressortis trois projets, réalisés entre 2014 et 2016 :

- la création d'un logo permettant aux personnes vivant l'illettrisme de reconnaître des « relais » en matière d'alphabétisation et d'identifier ainsi les professionnels pouvant les informer et les orienter à ce sujet ;
- la production d'un slogan audio à diffuser lors d'événements divers sur Mouscron pour permettre au public rencontrant des difficultés de lecture et d'écriture de savoir vers où s'orienter pour avoir des renseignements ;
- et la mise sur pied d'un concours vidéo, proposé au « tout public » mouscronnois sur la thématique « Aujourd'hui, en Belgique, une personne sur dix est en situation d'illettrisme ».

En parallèle de la réalisation de ces projets, les participants ont émis l'idée de créer un réseau alpha pour continuer ensemble à s'investir et faire avancer la thématique de l'alphabétisation. C'est ainsi que le Réseau Alpha Mouscronnois – « RAM » – a vu le jour.

B. Actions réalisées

A l'issue des trois matinées de formation organisées à l'initiative de la Plateforme alpha Wapi et du PCS de Mouscron, sont donc dans un premier temps ressortis les trois projets, dont la mise en œuvre a eu lieu en grande partie en 2015, en articulation avec la mise en place du RAM. Les participants à la formation se sont ainsi réunis à plusieurs reprises, après leur matinée de formation de 2014.

Le **slogan audio** fut le premier projet à aboutir concrètement puisqu'il fut diffusé une première fois au salon de la famille en novembre 2014, et ensuite au Marché de Noël de la ville, la même année. Il fut à nouveau diffusé lors de ces deux événements en 2015, et également de manière régulière sur la radio locale RQC³⁰. Le texte est le suivant :

« Les papiers c'est compliqué ! Du mal à déchiffrer ? Pas de stress ... A Mouscron, il y a une solution : écrire, lire, calculer, formation gratuite pour adulte. Pour plus de renseignements, contactez le service des affaires sociales de la Ville de Mouscron, Parking Eurométropole ».

Le **concours vidéo** sur le thème « Aujourd'hui, en Belgique, une personne sur dix est en situation d'illettrisme » a quant à lui été préparé en 2015 (établissement du règlement, recherche sur les moyens de diffusion et promotion, réalisation d'une affiche) et lancé début novembre de cette même année, l'échéance donnée pour la réception des vidéos étant le 15 février 2016. Les conditions de participation au concours ont été publiées sur le site de la Ville de Mouscron³¹.

Enfin, la réalisation du **logo pour identifier des relais pour l'alpha** a eu lieu en 2015, et le logo en lui-même est opérationnel depuis 2016. Dans la foulée de ce projet, les personnes y participant ont eu l'idée de développer un schéma



³⁰ Depuis mars 2016, la diffusion est suspendue, le slogan service des affaires sociales.

³¹ www.mouscron.be/social/alpha

d'orientation, afin d'aider les professionnels des associations relais utilisant le logo à effectivement orienter au mieux les personnes.

Une formation est également en train d'être mise sur pied à leur attention pour faire bon usage de ce schéma et du logo – une occasion supplémentaire de sensibiliser les organismes partenaires et d'améliorer des pratiques en matière d'orientation des publics. La formation sera proposée en 2016.

Pour clore les trois journées de formation, une journée d'évaluation a rassemblé les trois groupes en juin 2014. C'est à cette occasion que les participants ont une première fois émis l'idée de maintenir leur implication active dans la promotion du droit à l'alpha pour tous, via la mise sur pied d'une structure plus formelle leur permettant de poursuivre la réflexion sur des actions éventuelles à mener et d'effectivement développer de nouveaux projets. Suite à cela, lors d'une nouvelle réunion en septembre, est né **le RAM – le Réseau Alpha Mouscronnois**. Le nom a toutefois été formellement et unanimement approuvé en janvier 2015.

Le RAM est défini comme un « ensemble de personnes qui, entre elles, créent des liens, des échanges afin d'avancer vers un but commun qui est le droit à l'alphabetisation pour tou-te-s ». L'animation et la coordination de ce réseau sont prises en charge par un comité composé de représentants de Lire et Écrire Hainaut occidental, de l'IBEFE, du Forem Direction Emploi Mouscron et du Plan de cohésion sociale de Mouscron. Aujourd'hui, ses membres sont les personnes qui ont participé à la formation, mais la volonté est bien d'ouvrir et d'élargir le réseau à toute personne portant un intérêt pour les questions d'illettrisme et d'alphabetisation. Le RAM se réunit 2 à 3 fois par an en fonction des possibilités de chacun, et de l'actualité. En 2015, il s'est réuni à deux reprises.

Lors de la première rencontre, en plus de la décision concernant le nom, il fut question de clarifier la composition et le rôle des différentes « instances » que sont la Plateforme alpha Wapi, le RAM et le Comité technique Alpha (groupe de pilotage du RAM) ; de faire l'état d'avancement des outils (logo, message audio et concours vidéo) ; et de mettre en place une formation faisant suite au « projet logo », afin de sensibiliser de nouveaux relais et d'élargir le réseau. Les membres se sont par ailleurs formellement engagés à s'investir dans le RAM en signant une déclaration d'intérêt. Le degré d'investissement n'est toutefois pas précisément défini, les ressources dont disposent les membres à cet égard étant très variables.

La deuxième rencontre du RAM en 2015 fut consacrée à la poursuite du travail autour de la mise sur pied du module de formation.

C. Analyse et perspectives

Des impacts perceptibles à plusieurs niveaux

Le travail de sensibilisation des professionnels touchés par la question de l'illettrisme à Mouscron, initié par la Plateforme alpha Wapi et le PCS de la Ville, et perpétué dans le cadre du nouveau réseau local – le RAM – a déjà montré plusieurs impacts, et ce à différents niveaux.

- Au niveau des pratiques des travailleurs des organismes relais

Les travailleurs ayant suivi la formation ont témoigné d'un changement dans leurs pratiques lié à une meilleure connaissance de la problématique de l'illettrisme, de la manière dont accueillir les personnes en difficultés de lecture et d'écriture, et des différents acteurs de formation ainsi que des nuances entre alphabetisation, FLE et remise à niveau.

Du point de vue de Lire et Écrire Hainaut occidental, une évolution de l'approche de la problématique de l'illettrisme par ces travailleurs a également pu être constatée. Ainsi, par exemple, dans le groupe ayant travaillé sur le logo des organismes relais, la réflexion est partie de la question « comment identifier les personnes en situation d'illettrisme ? » pour évoluer vers une approche inverse beaucoup moins stigmatisante, basée sur la question « comment, nous, pouvons être identifiés comme relais ? ». Le cheminement a bien été fait par les participants à la formation, qui dans leurs échanges, ont pris conscience par eux-mêmes de l'importance d'adopter une posture plutôt qu'une autre.

A ce niveau, un autre impact réside dans le fait que la formation des travailleurs a eu un « effet tache d'encre » : les personnes ayant participé à la formation ont en effet été soucieuses d'informer et de sensibiliser à leur tour leurs collègues. C'est notamment ce type de démarche qui a fait émerger l'intérêt

d'autres travailleurs pour la problématique de l'illettrisme, et conduit les membres du RAM à mettre en place une nouvelle formation pour 2016.

Enfin, on constate qu'un véritable sentiment d'appartenance s'est développé par rapport au RAM. En effet, des travailleurs des organismes membres se présentent, lors de leur participation à d'autres plateformes, comme étant membres du Réseau alpha Mouscronnois, en plus de leur statut de travailleur dans tel ou tel organisme. Lire et Écrire Hainaut occidental postule que le logo contribue probablement à cette tendance à s'identifier, se présenter en lien avec le RAM.

- *Au niveau politique*

Les projets développés suite à la formation et ayant donné naissance au RAM ont par ailleurs eu un écho au niveau politique, notamment auprès d'une députée du Parlement wallon originaire de Mouscron. Ayant été informée des trois projets et de l'émergence du RAM, celle-ci s'est manifestée auprès de Lire et Écrire Hainaut occidental pour exprimer son intérêt pour les questions liées à l'illettrisme et l'alphabétisation et son souhait de s'investir à cet égard. Des contacts sont en cours entre cette députée et la Régionale, ainsi que la coordination wallonne de Lire et Écrire, pour envisager la manière dont un tel investissement pourrait se traduire. Lire et Écrire Hainaut occidental y voit l'occasion de sensibiliser le monde politique à l'importance, dans toute politique publique, de prendre en compte les personnes en situations d'illettrisme et leurs difficultés, et d'adopter de nouvelles pratiques pour éviter leur exclusion. Il s'agit également de montrer qu'une telle prise en compte ne nécessite pas obligatoirement des moyens supplémentaires spécifiques, mais avant tout une démarche proactive des mandataires politiques pour garantir la sensibilisation des travailleurs du secteur public.

- *Au niveau de la fréquentation de la formation en alphabétisation de Lire et Écrire*

Enfin, on fait l'hypothèse que les nouvelles pratiques d'orientation développées par les organismes relais ont également pu avoir un impact sur le nombre de personnes scolarisées en Belgique inscrites en formation d'alphabétisation à Mouscron. En effet, en 2012, dans le groupe de Mouscron, Lire et Écrire Hainaut occidental faisait le constat que très peu de personnes scolarisées en Belgique étaient inscrites en formation (moins de 10% des participants). En 2015, la proportion s'équilibrait, avec 30% de personnes scolarisées en Belgique – ce qui permet notamment d'avoir une plus grande mixité dans le groupe.

Une telle évolution est cependant probablement d'origine multifactorielle ; ont pu y contribuer les nouvelles pratiques, mais aussi la diffusion du spot radio, l'information diffusée autour du concours vidéo, le bouche à oreille, le logo...

Constituer un réseau local pour l'alpha – conditions et obstacles

La mise en place de réseaux locaux pour l'alphabétisation constitue une visée de l'ensemble des entités wallonnes de Lire et Écrire, depuis plusieurs années. Il s'agit de favoriser la concertation et la coordination des actions de différents acteurs au niveau local – que ce soient des acteurs privés ou publics, des secteurs social, culturel, ISP, de la formation ... – qui sont susceptibles de rencontrer et/ou devoir orienter un public en situation d'illettrisme. Idéalement, le but est d'inclure également dans de tels réseaux les apprenants et personnes en situation d'illettrisme, afin que les réflexions et actions développées soient également basées sur leurs propres expériences et ressentis.

La création du RAM, à Mouscron, n'est donc pas le fruit du hasard, mais bien le résultat d'une attitude volontariste de la part de Lire et Écrire Hainaut occidental et ses partenaires de la plateforme alpha WAPI, pour favoriser les échanges et la collaboration entre acteurs mouscronnois autour de la question de l'illettrisme. Et cette démarche est basée à la fois sur l'idée que l'alpha doit s'inscrire dans une action collective, où l'ensemble des acteurs de la société sont impliqués, mais également sur l'idée qu'elle doit en partie se penser au niveau local, au plus près des personnes concernées.

Quelles conditions sont nécessaires pour favoriser l'émergence d'un tel réseau ?

Sur base de l'expérience mouscronnoise, on peut identifier plusieurs facteurs qui favorisent la mise sur pied d'un réseau local pour l'alpha, même si les facilitateurs peuvent bien sûr varier d'un contexte local à l'autre.

Ainsi, à Mouscron, le Plan de cohésion sociale est apparu comme un soutien crucial pour favoriser l'émergence du RAM. En effet, la plateforme alpha Wapi s'est largement appuyée sur le PCS et ses différents contacts pour rassembler autour de la problématique de l'illettrisme des acteurs qui ne travaillaient préalablement pas forcément ensemble.

L'intérêt de plusieurs acteurs de la commune pour rentrer dans une dynamique locale de collaboration a également été un facilitateur, tout comme le fait que l'initiative de la formation et l'animation du RAM soit prise en charge par plusieurs acteurs étant déjà dans une logique collective (les partenaires de la plateforme alpha Wapi) et non un seul acteur. A cela s'ajoute l'importance d'avoir pu fédérer à ce niveau supra-local plusieurs figures politiques majeures du territoire de Wallonie picarde autour de la question du droit à l'alpha, et d'en faire dès lors une priorité politique pour l'ensemble de la région.

L'implication des politiques au niveau local, en plus des acteurs associatifs, est en soi une condition importante pour la mise en place d'un réseau. Le droit à l'alpha doit en effet être porté aussi bien par les pouvoirs publics que par les associations et acteurs socioculturels ; cette réalité est confirmée par la Charte associative, qui précise les responsabilités des secteurs publics et associatifs et les rapports entre ces deux pôles. Ce faisant, il est important de pouvoir garantir un équilibre entre les intérêts politiques et les finalités des associations, dans de tels rapports de collaboration. A cette fin, le droit à l'alpha doit rester central, et ne pas être instrumentalisé au profit d'intérêts ciblés.

Un élément déterminant dans l'investissement des organismes relais sollicités a par ailleurs été le fait de les mobiliser d'emblée autour de projets concrets. Ce n'est en effet pas « juste » une information, une sensibilisation ou une réflexion qui leur a été proposée, mais bien directement une implication dans des actions concrètes visant à lutter contre l'illettrisme, ce qui a été vecteur de motivation et d'un véritable investissement des personnes. Depuis le début de la formation, c'est ainsi une logique de projet qui a été favorisée, et ce jusqu'à la phase d'évaluation.

Enfin, la mise en place du RAM, dans une commune où la réalité de l'illettrisme était initialement une question largement tabou, démontre l'importance d'un travail de sensibilisation et de développement partenarial sur le long terme, étape par étape. En l'occurrence, c'est d'abord au niveau de la région de Wallonie picarde que Lire et Écrire Hainaut occidental a cherché à mobiliser différents acteurs et les faire rentrer dans une dynamique de collaboration, pour ensuite insuffler une dynamique similaire à l'échelle locale. Cela confirme l'importance de consacrer des ressources à ce type de mission pour pouvoir *in fine* développer une véritable mobilisation de l'ensemble des acteurs concernés par la question de l'illettrisme.

Quels obstacles et difficultés dans la mise en place d'un tel réseau ?

Si la motivation et l'intérêt ont clairement été exprimés par les professionnels des différents organismes participant à la formation et à la constitution du RAM, force est de constater que l'investissement des uns et des autres reste à géométrie variable, en fonction des ressources que ces acteurs peuvent consacrer à l'investissement dans un tel réseau. Lire et Écrire Hainaut occidental bénéficie de moyens pour ce type de mission, via la Convention RW alpha. D'autres acteurs, comme l'IBEFE ou le PCS, disposent également de ressources dans cette perspective, puisque le développement partenarial fait partie de leurs missions principales. Mais pour les acteurs de terrain, qui ont pour mission première un travail de première ligne, en contact direct avec le public, il est beaucoup moins évident de dégager du temps pour s'investir dans les réunions et projets pouvant être développés par le réseau. Si les réunions du comité technique alpha, qui pilote le réseau, sont relativement fréquentes, celles de l'ensemble des membres le sont moins et peuvent dès lors conduire à un sentiment d'essoufflement de la dynamique. D'où l'importance, selon Lire et Écrire Hainaut occidental, de maintenir la logique de projet pour que les différents acteurs restent mobilisés autour d'actions concrètes, même si espacées dans le temps.

Une autre difficulté est liée au fait que le bon développement d'une telle dynamique collaborative est en partie fondée sur des relations interpersonnelles et la motivation de certaines personnes, individuellement ; quand ces personnes mobilisées au départ quittent les organismes, il est indispensable d'avoir pu entretemps consolider la mobilisation des uns et des autres en gagnant le soutien des institutions elles-mêmes et non uniquement de certains de leurs travailleurs. La déclaration d'intérêt que les membres signent en adhérant au RAM contribue à cet objectif : elle vise à garantir l'investissement des différents organismes, au-delà de leurs travailleurs individuellement.

Perspectives

Les perspectives autour du projet du RAM sont à considérer à deux niveaux – local (Mouscron) et subrégional (Wallonie picarde).

Au niveau local – Mouscron

En 2016 sera donc proposé par le RAM, comme déjà mentionné, un nouveau module de formation sur les questions d'illettrisme et d'alphabétisation, en vue de sensibiliser de nouveaux relais et élargir le réseau. Certains travailleurs sociaux ont déjà exprimé leur intérêt pour suivre ce module de formation, notamment une personne du service population de la commune qui n'avait pas pu participer au premier module, ainsi que des travailleurs du CPAS, du Forem, et d'associations actives dans le domaine de l'aide sociale. Une demi-journée est prévue, et en fonction du nombre de personnes, un ou plusieurs groupes seront constitués.

L'élargissement du RAM est un autre objectif, notamment par la participation de représentants des secteurs du FLE et de la remise à niveau. Les membres du comité technique viseront par ailleurs à mettre en place les conditions nécessaires pour entretenir les activités du réseau, afin qu'il ne s'essouffle pas.

En lien avec les trois projets développés depuis 2015, les différents outils développés seront utilisés pour promouvoir l'accès de tous à l'alphabétisation :

- le logo du RAM est affiché et utilisé dès 2016 par les différents organismes membres du réseau ;
- le slogan radio sera à nouveau diffusé sur les ondes de la radio locale ;
- et l'élection de la vidéo gagnante dans le cadre du concours a quant à elle été validée en mars 2016. Une conférence de presse a par ailleurs eu lieu le 25 juin 2016 pour présenter le projet et annoncer le nom du lauréat, dont la vidéo sera exploitée comme outil de sensibilisation.

Au niveau subrégional – plateforme alpha Wapi

Dans le courant du dernier trimestre 2016, la plateforme alpha Wapi s'attèlera à l'évaluation de l'expérience pilote menée à Mouscron, et ce afin :

- d'évaluer la pertinence de l'action ;
- de mesurer le coût en termes de ressources humaines, financières, matérielles, de temps ;
- et d'analyser les conditions et freins pour développer un tel projet, en vue de pouvoir essaimer l'action dans d'autres lieux.

Il est également déjà prévu de présenter le projet pilote aux différents PCS présents sur le territoire de la Wallonie picarde, en vue d'encourager la mise sur pied de projets similaires dans d'autres communes, et ce toujours dans le cadre de la visée de rendre le droit à l'alpha pour tous effectif. Pour Lire et Écrire Hainaut occidental, un enjeu dans ce cadre est que ce droit soit porté par d'autres acteurs que Lire et Écrire, et qu'il se développe de manière pérenne au niveau local, en cohérence avec les contextes et expériences propres aux différentes communes. Il s'agit également, en encourageant l'implication de toute une série d'acteurs de secteurs divers (culture, santé, citoyenneté...), de renforcer la reconnaissance du caractère transversal de l'alphabétisation, et ainsi peu à peu faire disparaître l'idée que l'illettrisme est une question liée uniquement à la pauvreté ou à l'insertion socioprofessionnelle.

Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme : « L'alpha se rebiffe » – action de sensibilisation concernant l'impact des politiques d'activation sur le public en situation d'illettrisme

A. Contexte

Depuis plusieurs années, l'ensemble du Mouvement Lire et Écrire constate et dénonce les dérives du paradigme de l'état social actif, dans lequel s'inscrit la Belgique, et les effets pervers engendrés par les politiques d'activation qui y sont liées, spécifiquement au niveau de leurs impacts sur les publics en alphabétisation.

De manière particulièrement marquante, dans le climat de crise et d'exclusions massives du chômage que l'on connaît depuis 2014, Lire et Écrire fait le constat que ce sont les publics les plus fragilisés qui ont le plus souvent des difficultés à produire les documents, toujours plus nombreux, requis par les services sociaux dans le cadre de ces politiques. Parmi ces documents, des attestations d'inscription, de présence, mais aussi d'assiduité. Cette course aux attestations, ainsi que les différents mécanismes de contrôle et d'activation dans un contexte de pénurie d'emploi et d'offre de formation, apparaissent absurdes, et sont souvent vécues difficilement par les personnes en situation d'illettrisme.

Les différentes entités du Mouvement ont donc entrepris, via divers canaux et en plusieurs occasions, comme la journée internationale de l'alphabétisation ou les périodes d'élections, de sensibiliser les partenaires politiques mais aussi des acteurs tels que les services régionaux de l'emploi ou les CPAS autour de ces questions. En particulier, en 2014, Lire et Écrire Bruxelles a développé le projet de produire une attestation unique pour répondre aux différentes demandes en ce sens reçues par ses apprenants, attestation accompagnée d'un argumentaire dénonçant les dérives des logiques d'activation sous-tendant ces demandes. L'idée étant d'utiliser ce document comme outil de sensibilisation auprès des acteurs sociaux de première ligne travaillant au sein d'Actiris, des CPAS et de tout autre organisme réclamant de telles attestations.

La même année, en août, Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme a décidé d'emboîter le pas et de diffuser, en collaboration avec l'ensemble des membres du Réseau Liégeois d'Alphabétisation³², le même type de document, en l'adaptant à sa réalité sous-régionale. La question de la multiplication des attestations et de la pression des politiques d'activation est en effet prégnante sur le territoire liégeois, notamment pour les nombreux demandeurs d'emploi qui y résident. Ainsi, selon les statistiques de la Direction Générale du Forem Liège de juin 2012, le taux de demande d'emploi est de 19% – alors que la moyenne pour la Wallonie est de 15,2%. Ce taux est particulièrement élevé parmi les jeunes de moins de 25 ans (32,8%), à l'instar de ce que l'on observe dans la plupart des cités sidérurgiques. Liège, Seraing et Herstal comptent le plus de demandeurs d'emploi inoccupés – DEI (60,7%) et leur population est globalement plus fragilisée. Un quart des DEI sont peu qualifiés et inscrits comme DEI depuis au moins deux ans.

Après des contacts avec Lire et Écrire Bruxelles pour s'inspirer de leur expérience, Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme et le Réseau Liégeois d'Alphabétisation ont donc débuté le travail sur l'attestation à diffuser en région liégeoise en octobre 2014. Ils ont adapté quelque peu l'argumentaire, mené une réflexion sur la manière de diffuser le document, et préparé une conférence de presse pour assurer la visibilité de cette action, via les médias locaux. La réflexion a par ailleurs conduit les partenaires à l'idée d'associer les syndicats CSC et FGTB à la démarche.

A noter que dans la foulée de cette démarche de la Régionale, l'ensemble des entités wallonnes du Mouvement, y compris Lire et Écrire en Wallonie, ont embrayé en développant un modèle d'attestation commun pour dénoncer les dérives des politiques d'activation. La coordination wallonne a organisé une conférence de presse à cet égard en mai 2015.

B. Actions réalisées

Le document servant de base à l'action de Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme et du Réseau Liégeois d'Alphabétisation a été finalisé fin janvier 2015. Il comporte donc, d'une part une attestation permettant à l'opérateur de confirmer le passage, l'inscription ou le suivi régulier³³ d'une formation par la personne à qui un tel document a été demandé ; et d'autre part un texte reprenant la position du Réseau ainsi que du front commun syndical liégeois concernant ces demandes.

Ce texte met en avant le fait que le nombre croissant de mesures de contrôle des demandeurs d'emploi, dans le cadre des politiques d'activation, a un impact particulièrement sanctionnant sur les publics en difficultés de lecture et d'écriture. La complexité des démarches que cela implique constitue en effet non seulement une grande difficulté mais est par ailleurs souvent ressentie par ces personnes comme une humiliation.

Le texte attire de plus l'attention sur le fait que de telles mesures, guidées par une logique de responsabilisation individuelle du non-emploi, ont un caractère absurde dans un contexte liégeois caractérisé par une pénurie d'emploi touchant avant tout les personnes les moins qualifiées. Un contexte qui est également caractérisé par une large pénurie de l'offre de formation par rapport à la demande : Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme et le Réseau Liégeois d'Alphabétisation estiment ainsi à un millier le manque de places en formation d'alphabétisation, en région liégeoise. En 2015, 337 personnes au total se trouvaient sur les listes d'attente de ces associations, et il faut compter un an et demi en moyenne avant qu'une place se libère.

³² Le Réseau liégeois d'alphabétisation est composé d'une quarantaine d'associations et organismes du bassin de Liège concernés par la problématique de l'illettrisme. La Ville de Liège, via le Service de la Lecture Publique, en fait également partie. Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme coordonne le réseau. Ses activités, qui visent à la fois l'échange d'expériences et les interpellations politiques sur les enjeux liés à l'alpha et aux publics en situation d'illettrisme, sont principalement portées par la Régionale et une quinzaine d'autres membres.

³³ En matière d'assiduité, l'attestation permet de cocher une case indiquant que l'apprenant participe régulièrement à la formation – il n'y est pas question de relever systématiquement les présences et absences pour chaque jour de formation.

Enfin, le document pointe le fait que certains travailleurs sociaux chargés d'aider les demandeurs d'emploi (ONEM, Forem, missions locales, CPAS...) dénoncent eux-mêmes une évolution globalement négative de leur travail, en raison de l'engorgement croissant des structures d'accueil, incapables de répondre à l'explosion des demandes d'aide et d'accompagnement.

Les travailleurs sociaux sont dès lors invités, via le document, à se « solidariser avec la démarche du réseau d'alphabétisation, et à refuser de reporter ces pressions sur les demandeurs d'emploi et les bénéficiaires du revenu d'intégration sociale, plus particulièrement, sur les plus fragiles d'entre eux, les personnes analphabètes ».

Une fois le modèle d'attestation finalisé, l'ensemble des associations du Réseau se sont accordées pour utiliser celui-ci lors de toute demande d'attestation, et pour récolter les réactions diverses qu'il serait susceptible d'occasionner – réactions d'apprenants, des directions de CPAS, du Forem, de l'Onem, de travailleurs sociaux, d'associations partenaires, etc.

Une conférence de presse a par ailleurs été organisée le 24 février afin d'inviter les médias à relayer largement l'information concernant cette action, et ce de manière à en renforcer l'impact auprès des acteurs concernés. A cette conférence de presse ont participé Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme, d'autres associations membres du Réseau (Centre Multimédia Don Bosco, La Bobine, S.A.M – Service d'Aide aux Migrants) et des représentants de la CSC Liège-Huy-Waremme et de la FGTB Liège-Huy-Waremme.

Une dizaine de journalistes se sont présentés à la conférence de presse et ont marqué un intérêt certain pour l'action. Celle-ci a bénéficié d'un écho dans deux journaux papier – Le Soir Liège et La Meuse –, sur deux médias en ligne – lalibre.be³⁴ et rtbf.be³⁵ –, et dans un reportage de la télévision locale (RTC Télé Liège³⁶).

Au cours de l'année, le modèle d'attestation a été largement diffusé, chaque association du Réseau en ayant initialement reçu 50 exemplaires, et de nouveaux exemplaires ayant été réimprimés pour les associations ayant épuisé leurs stocks.

C. Analyse et perspectives

Cette action visait donc à la fois à faire prendre conscience du caractère extrêmement contraignant, pour les personnes en situation d'illettrisme, des mesures de contrôle de recherche d'emploi qui se matérialisent notamment à travers les multiples attestations ; mais également à interroger les agents de première ligne des Forem et CPAS, responsables d'appliquer ces mesures, sur les difficultés qu'eux-mêmes ressentent à devoir faire peser une telle pression sur les personnes qu'ils accompagnent.

En lien avec le premier objectif, Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme précise que cette action avait également une visée en quelque sorte préventive, dans le sens où elle cherche à alerter sur les dérives constatées aujourd'hui en lien avec les politiques d'activation, notamment pour éviter que d'autres contraintes s'ajoutent encore à celles existantes.

Bilan – quels résultats ?

L'évaluation de l'action en cours d'année a fait état de quelques réactions informelles de la part d'agents du CPAS, rencontrés lors de réunions ne portant pas spécifiquement sur les questions liées aux politiques d'activation. Ces travailleurs sociaux avaient reçu plusieurs exemplaires du modèle d'attestation commun du réseau, de la part de bénéficiaires à qui ils avaient demandé de produire de tels documents. Leur réaction était positive, dans le sens où ils ont exprimé le fait qu'un tel document-type facilitait leur travail, leur permettant de compléter le dossier des bénéficiaires, à qui ils évitaient donc des sanctions par rapport à leur droit aux allocations. Ainsi, ces travailleurs confirmaient la difficulté qu'ils ressentaient à devoir exiger ces pièces justificatives à des personnes pour qui ils ont bien conscience que de telles démarches administratives constituent un casse-tête.

Cela rejoint l'idée, basée sur d'autres témoignages récoltés par ailleurs, que de nombreuses personnes travaillant dans des organismes comme les CPAS ou le FOREM sont elles-mêmes mal à l'aise, voire opposées aux diverses contraintes et mesures de sanctions qui sont imposées à des personnes se trouvant

³⁴ <http://www.lalibre.be/regions/liege/liege-le-reseau-alpha-se-rebiffe-54f722783570c8b9526a99ac>

³⁵ http://www.rtbf.be/info/regions/detail_insertion-professionnelle-trop-peu-de-formations-ont-disponibles?id=8915831

³⁶ <http://rtc.be/reportages/262-general/1465385-le-reseau-liegeois-dalphabetisation-proteste>

déjà souvent en grande difficulté ; elles ressentent donc elles-mêmes une contrainte quant au contrôle qu'on leur demande de mener auprès de ces personnes. Dans ce contexte, les attestations-types proposées par les associations du réseau liégeois d'alphabétisation leur permettent de mettre les dossiers des personnes en ordre, et ainsi en quelque sorte de les préserver et se concentrer sur leur mission d'accompagnement plutôt que sur le contrôle.

Au-delà de ces réactions, il n'y a pas eu d'autres retours de la part d'autres travailleurs sociaux, ou de la part des institutions elles-mêmes, suite à la diffusion des attestations. Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme pose principalement deux hypothèses d'explication par rapport à cela.

D'une part, si le document visait, par sa forme, à interpeller différents acteurs par rapport aux enjeux liés aux politiques d'activation, aucune demande explicite de feedback n'était formulée par rapport à cette démarche des associations. Le fait, d'autre part, que les travailleurs sociaux de première ligne, qui travaillent au Forem ou au CPAS, disposent de peu d'espace de réflexion par rapport à de telles thématiques n'a sans doute pas contribué à des réactions plus nombreuses de leur part. Quant aux institutions elles-mêmes, même si la démarche a dû parvenir à des personnes des niveaux supérieurs de la hiérarchie, celles-ci n'étaient pas la cible première de l'action, puisque l'attestation a été transmise aux agents de première ligne. On peut toutefois regretter le manque de réaction à ce niveau alors que l'information concernant l'action a dû leur parvenir, notamment suite aux relais faits par la presse au lendemain de la conférence de presse.

Le Réseau Liégeois d'Alphabétisation : une force... avec ses faiblesses

Cette campagne a illustré l'intérêt de mener une telle action dans un cadre collectif, en l'occurrence le Réseau Liégeois d'Alphabétisation. Cela a en effet assuré une diffusion plus large de l'attestation, et donc du message porté par Lire et Écrire et ses partenaires, et la Régionale fait l'hypothèse que cela a donné un poids et une légitimité plus importants à celui-ci, notamment auprès des médias. Dans le cadre du réseau, c'est en effet tout un secteur, à l'échelle du territoire liégeois, et non une association seule, qui porte une position et des revendications par rapport aux politiques d'activation et leurs corollaires.

Une telle action commune, à visée fondamentalement politique, ne peut avoir lieu sans une dynamique de collaboration solide. C'est le cas de celle qui sous-tend le Réseau Liégeois d'Alphabétisation depuis quelques années, cette dynamique étant ancrée dans une série d'enjeux partagés et d'actions menées collectivement pour s'enrichir mutuellement entre partenaires. Ainsi, le réseau se réunit à fréquence régulière pour initier divers projets communs, en matière de sensibilisation et de plaidoyer politique, ou visant l'échange de pratiques entre ses membres³⁷.

Les actions mises en œuvre partent d'intérêts qui sont partagés par tous, de demandes qui émanent des membres, de besoins qu'ils expriment. La construction collective des actions est privilégiée, même si l'opérationnalisation est parfois principalement portée par seulement une partie des partenaires. Cette dynamique permet non seulement une appropriation collective des actions, mais également un sentiment d'égalité entre les partenaires. Par ailleurs, considérant les moyens limités, le Réseau s'appuie au maximum, pour ses projets, sur les ressources existantes, plutôt que de chercher à reconstruire ce qui est déjà en place ailleurs.

Si les atouts du Réseau sont évidents, il ne fonctionne toutefois pas sans rencontrer de difficultés. Entre autres, la structuration du groupe laisse une grande latitude quant au niveau de participation des différents membres, ce qui peut parfois donner l'impression d'une participation à la carte et d'une charge inégalement répartie dans la conduite des actions. Les différents organismes membres ne sont ainsi pas égaux du point de vue des ressources pour participer aux diverses activités du Réseau. La plupart des opérateurs d'alphabétisation n'ont des moyens que pour développer l'action de première ligne, c'est-à-dire celle de formation. Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme est l'une des rares associations qui bénéficient de moyens spécifiques pour les actions de sensibilisation et de développement partenarial. Cela explique le rôle particulier qui lui est confié pour l'encadrement du Réseau, mais aussi dans les phases d'opérationnalisation des actions et de concrétisation des décisions qui sont prises.

L'inégalité en termes de ressources implique de nécessairement montrer une grande souplesse par rapport à l'implication des uns et des autres, que ce soit dans la participation aux réunions, mais aussi dans la mise en œuvre des actions qui sont définies. Il s'agit de ne pas céder au découragement lorsqu'une fois la phase d'opérationnalisation venue, certaines associations ne sont pas au rendez-vous, par manque de moyens, de

³⁷ Un plan de formation continue commun est ainsi proposé à l'ensemble des travailleurs des organismes membres du Réseau, l'organisation étant prise en charge par Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme.

temps ou de personnel. Les principaux organismes porteurs du Réseau, dont Lire et Écrire, ont donc dû adopter une vision réaliste, selon laquelle l'essoufflement ponctuel de la dynamique de collaboration est normale et ne doit donc pas être vue comme un échec. Un tel essoufflement induit bien sûr la nécessité de mener des efforts constants pour relancer la dynamique et remobiliser les partenaires, tout en prenant garde de ne pas « en demander trop », au risque de décourager ceux qui ont peu de moyens pour s'investir dans le travail collectif.

Dans ce contexte, Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme a donc été unanimement chargé d'animer le Réseau et de le représenter auprès des partenaires, y compris politiques. C'est pourquoi la Régionale a été à la manœuvre dans le cadre de la campagne sur les attestations, pour l'animation de la réflexion au sein du Réseau, mais aussi pour l'organisation de la conférence de presse et les questions pratiques liées à la réalisation et la diffusion du document.

Lire et Écrire entend toutefois conserver une posture ouverte d'animateur et de coordinateur, et non de leader, qui vise à répondre aux besoins et intérêts exprimés par tous les partenaires, et non à imposer des orientations qui ne seraient pas partagées. Ainsi, la Régionale amène régulièrement des propositions, qui sont souvent le point de départ d'actions menées avec le Réseau, mais elle encourage aussi les partenaires à amener leurs propres propositions.

Perspectives

Aujourd'hui, comme depuis le début de l'action, l'ensemble des membres du Réseau liégeois d'alphabétisation montrent une cohésion forte autour de la campagne liée aux attestations et du positionnement qui y est relayé quant aux politiques d'activation. La volonté de continuer de porter le message est bien présente.

Il est par ailleurs prévu que les partenaires du Réseau fassent officiellement le point sur les résultats de cette action et les enseignements à en tirer, au cours de l'année 2016. De son point de vue, Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme pose déjà le constat de l'importance de renforcer l'impact d'une telle action par de nouvelles démarches de sensibilisation auprès du Forem et des CPAS, cette fois auprès des instances de direction. Et ce, afin de favoriser explicitement une réflexion et une mise en débat, au sein de ces institutions, concernant les questions et enjeux liés aux politiques d'activation, et la dichotomie entre l'activation et le manque de places – de nombreuses personnes sont en effet bien demandeuses pour entrer en formation mais ne trouvent place, à l'heure actuelle, que sur des listes d'attente. Une piste serait de solliciter une rencontre non seulement avec les responsables hiérarchiques de ces organismes, mais également avec les centrales des représentants syndicaux qui y travaillent.

La question des moyens pour mener de telles actions de suivi reste cependant posée puisque, rappelons-le, les autres membres du Réseau Liégeois d'Alphabétisation disposent de peu de ressources pour développer ce type de démarches « de seconde ligne ». Si Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme devait assurer seule le suivi de la campagne, elle serait elle-même inévitablement limitée en termes de moyens, et son action aura moins de poids. Elle plaidera donc, au sein du Réseau, pour maintenir une dynamique collective dans la poursuite de cette campagne.

Lire et Écrire Luxembourg : Développement et maintien de l'antenne de formation dans la commune de Florenville

A. Contexte

Éléments socioéconomiques

Florenville est une commune frontalière et décentrée de la province du Luxembourg. Elle fait partie de l'arrondissement de Virton et compte, au 1^{er} janvier 2016, 5637 habitants. Dans cette commune orientée vers le tourisme, Lire et Écrire Luxembourg constate un déficit de transports publics, mais aussi d'acteurs associatifs et d'opérateurs d'insertion socioprofessionnelle.

Des indicateurs socio-économiques alertent sur la précarité de certains citoyens de Florenville. En 2015, les données en termes de chômage et de niveau d'instruction montrent ainsi une vulnérabilité de la population particulièrement jeune de Florenville, qui contraste avec la situation de la province du Luxembourg où les demandeurs d'emploi sont en moyenne davantage formés et qualifiés :

- 20 % des demandeurs d'emploi de Florenville sont peu scolarisés ; parmi eux, 20% n'ont pas leur deuxième année de secondaire, 48% ont atteint le second degré maximum.

- Le taux de demandeurs d'emploi est au-delà de 14,29 % (alors que la moyenne provinciale est de 10,47%) ;
- 22% des demandeurs d'emploi sont dans la tranche d'âge 18/24 ans.

Ces indicateurs socio-économiques éclairent la nécessité de développer une antenne d'alphabétisation dans cette commune, où les moins qualifiés semblent ne pas faire l'objet de priorités politiques et institutionnelles et se retrouvent relativement isolés, notamment dans la recherche d'emploi.

Le développement de l'antenne alpha est par ailleurs venu répondre à une demande croissante de publics en besoin d'insertion socioprofessionnelle qui fréquentent la bibliothèque de Florenville. C'est donc assez naturellement qu'elle a été mise en place dans l'Espace Culture Emploi (ECE) qui prend place au cœur de la bibliothèque depuis 2008, financé par la commune de Florenville.

Eléments historiques

En 2007, dans le cadre du dispositif territorial pour le droit à l'alphabétisation et la prise en compte des personnes illettrées³⁸, de la Province du Luxembourg, un groupe de travail Culture est – entre autres – mis sur pied. La bibliothèque de Florenville y est très active ; parallèlement, Lire et Ecrire Luxembourg participe à la plateforme partenariale Florenville-Bouillon du CSEF³⁹, au sein de laquelle est fait le constat d'une réelle préoccupation des publics en demande d'accompagnement ISP, qu'aucune institution ne prend alors en charge. La situation de ces personnes suscite la réflexion et mobilise toute une série d'acteurs des secteurs culturel et de l'ISP, aux côtés de la bibliothèque de Florenville : Lire et Écrire Luxembourg, mais aussi le Centre culturel, le Centre d'Education Permanente de Promotion Sociale des Travailleurs (CEPPST), le Service ALE de la commune, la maison de jeunes, et Damier asbl (Dispositif d'Accès à la Mobilité Immédiate pour l'Emploi en Région Rurale). Ils mènent ensemble une réflexion sur la manière de soutenir ces publics, en alliant culture et insertion socioprofessionnelle.

De cette dynamique naît l'Espace Culture Emploi, un espace au cœur de la bibliothèque dont la mission est de proposer un accompagnement des personnes en besoin d'ISP, et ce :

- en accompagnant et soutenant les personnes dans leur recherche d'emploi ;
- en rendant accessible et en diffusant des informations (concernant les offres de formation, d'emploi, la manière de mener ses recherches...) ;
- en menant une réflexion sur les enjeux de mobilité et du manque d'offre de formation ;
- en proposant des outils informatiques et un espace pour des formations et ateliers ;
- et en orientant les personnes vers des collaborateurs et institutions ad hoc.

Le projet, pour lequel une personne est engagée à temps plein, avec la mission d'animer l'Espace, est soutenu financièrement par la commune de Florenville.

En 2008, Lire et Écrire Luxembourg et la bibliothèque voient une opportunité supplémentaire dans l'appel à projets qui est lancé dans le cadre du plan stratégique transversal (PST3)⁴⁰. Les deux organismes s'associent alors pour mettre sur pied un dispositif de formation d'alphabétisation. La formation est organisée, entre 2008 et 2009, deux jours par semaine au sein de l'Espace Culture Emploi de la bibliothèque. Y sont par ailleurs également animés différents modules visant à soutenir les personnes en processus d'ISP, consacrés par exemple à l'estime de soi, à la recherche d'emploi, au permis de conduire ou encore à l'informatique.

En 2010, un terme est mis au dispositif de formation, avec l'arrêt du PST 3. Aucune possibilité alternative ne se profile pour maintenir l'action d'alpha : ni dans les appels à projet lancés par le Forem, ni dans les négociations engagées avec les pouvoirs locaux, qui mènent à l'impasse.

Au sein de Lire et Écrire Luxembourg, une citoyenne, active sur le plan local, décide alors de s'investir bénévolement pour pérenniser le projet existant. Un travail de réflexion s'instaure alors entre la Régionale, la bibliothèque et la bénévole afin de maintenir une offre de formation réduite (3 heures par semaine) mais qui permette la continuité du travail mené jusque là. Le groupe d'apprenants s'élargissant peu à peu à un public plus large, y compris des personnes scolarisées, une réflexion est impulsée par Lire et Écrire Luxembourg concernant l'importance de ne pas mélanger publics alpha, FLE, et remise à niveau, les méthodes pédagogiques n'étant pas les mêmes d'une part, et les ressources étant limitées d'autre part. Les partenaires s'accordent donc pour cibler le public alpha en particulier, et Lire et Écrire se charge de

³⁸ Projet européen *Equal 2* financé par le fonds FSE et coordonné par Lire et Écrire en Wallonie.

³⁹ Comité Subrégional de l'Emploi et de la Formation.

⁴⁰ Plan stratégique transversal N°3 *Inclusion sociale*, mis en place par la Région wallonne.

l'accompagnement méthodologique de la formatrice bénévole, ainsi que de l'accueil et l'accompagnement des personnes en (demande de) formation. En pratique, il reste cependant difficile de maintenir des critères stricts en termes de profils, la demande étant importante aussi bien de la part de publics scolarisés que de publics non scolarisés, et la formatrice se refusant d'exclure les personnes « trop scolarisées », vu l'absence d'offre de formation adéquate pour eux.

Les partenaires poursuivent par ailleurs les négociations avec les pouvoirs locaux, considérant qu'il est de la responsabilité de ceux-ci de permettre le maintien et le renforcement de l'offre de formation dans la commune. En 2012, plusieurs rencontres ont lieu, notamment à travers des petits déjeuners d'interpellation organisés dans l'ensemble de la Province par Lire et Écrire Luxembourg, dans la perspective des élections communales. La Régionale vise alors à rencontrer les candidats et les solliciter sur les actions prioritaires à entreprendre pour permettre à chaque citoyen de pouvoir exercer ses droits politiques et d'avoir accès, dans sa commune, à une formation en alphabétisation. Une vingtaine de petits déjeuners sont organisés, ce qui permet de toucher plus de la moitié des communes de la province, dont Florenville. A l'issue de cette rencontre, une note politique sur la nécessité d'un dispositif alpha à Florenville est diffusée aux autorités locales, l'objectif étant que celles-ci s'en emparent, se l'approprient et qu'une nouvelle réflexion soit initiée à ce sujet avec Lire et Écrire Luxembourg.

Si la démarche se montre décisive pour replacer avec justesse la question de l'alphabétisation au centre des préoccupations des candidats communaux, c'est au printemps 2013, suite à la constitution de la nouvelle majorité communale CDH/PS, que les négociations concernant la remise sur pied d'une offre de formation sur la commune portent réellement leurs fruits. Lire et Écrire Luxembourg entre alors dans le conseil d'administration de la bibliothèque communale et poursuit son investissement au sein du Conseil de développement de la lecture. Ces deux instances constituent des espaces de discussion et de proposition qui permettent à la Régionale de promouvoir une meilleure prise en compte des questions liées à l'illettrisme dans la commune de Florenville. Ces lieux offrent par ailleurs à Lire et Écrire l'opportunité de rencontrer des élus politiques, comme l'échevin de la culture, ainsi qu'une série d'acteurs associatifs et institutionnels. Parallèlement, des apprenants du groupe encadré par la formatrice bénévole se mobilisent auprès de la commune pour demander le soutien nécessaire pour le maintien de la formation. Dans ce contexte émergent des temps de rencontres et de sensibilisation entre Lire et Écrire Luxembourg et le CPAS ; la Régionale y défend la pertinence d'un travail d'alphabétisation avec des publics très éloignés de l'emploi et de la formation, auprès des professionnels de l'accompagnement social. Cette coopération étroite menée avec le CPAS se montre tout à fait fondamentale pour la suite du projet puisque Lire et Écrire Luxembourg et le CPAS s'associent alors pour mettre sur pied, dès 2015, une formation d'accroche d'un jour d'alphabétisation par semaine à Florenville.

B. Actions

En 2015, dans la continuité de ses efforts pour soutenir le développement de l'alpha sur la commune, Lire et Écrire a ainsi mené en parallèle des actions de formation, d'accueil et d'orientation, d'accompagnement méthodologique, de sensibilisation et d'entretien/développement partenarial.

Formation

Le dispositif mis en place par Lire et Écrire s'articule autour de 6 heures d'alphabétisation par semaine, ce qui correspond donc à une formation d'accroche, vu le volume horaire hebdomadaire réduit. Il est financé par le CPAS et organisé au sein de la bibliothèque communale. Ce dispositif s'est inscrit en parallèle de celui toujours encadré par la formatrice bénévole, ce qui permet de redéfinir l'offre de formation sur la commune, dans le sens d'un accès à plusieurs types de publics : le groupe d'accroche accueille exclusivement un public alpha, c'est-à-dire des personnes ne disposant pas des compétences correspondant au CEB – en moyenne 4 personnes tout au long de l'année 2015 –, tandis que l'autre groupe accueille des personnes scolarisées.

Accueil et orientation

Le travail d'accueil et d'orientation des publics vers les deux groupes est pris en charge par l'une des agents de guidance de Lire et Écrire Luxembourg.

En amont de la concrétisation du groupe Alpha à Florenville, un travail d'accueil, d'exploration de projet et de positionnement a été réalisé. Plusieurs adultes, bénéficiaires du CPAS, se sont vu proposer de rencontrer Lire et Écrire Luxembourg. Ils ont ensuite eu le choix d'entrer, ou non, en formation.

Tout au long de l'année, l'agent de guidance tient une permanence mensuelle à la bibliothèque pour accueillir les personnes en demande de formation, et offrir un accompagnement aux personnes inscrites. L'agent de guidance se rend également disponible pour toutes demandes plus ponctuelles, liées à des besoins ou difficultés spécifiques rencontrés par les apprenants.

Le fait d'avoir une personne référente pour les deux dispositifs permet de maintenir un lien entre ceux-ci, et d'assurer une cohérence globale dans la manière d'orienter les différents publics.

Accompagnement méthodologique

Parallèlement, Lire et Écrire Luxembourg a mené des actions d'accompagnement méthodologique auprès des professionnels de la commune travaillant « autour » du dispositif alpha ou étant en contact avec un public susceptible d'avoir des difficultés de lecture et d'écriture : une travailleuse de la bibliothèque, le responsable de l'Espace Culture Emploi, des travailleurs du CPAS et du service ALE. L'objectif étant notamment de les sensibiliser aux spécificités des différents types de publics (alpha, alpha oral, FLE, RAN), à la manière d'orienter au mieux ces personnes et d'aborder avec elles la question de la formation, et en particulier de l'alphabétisation pour les publics concernés.

Le travailleur de l'Espace Culture Emploi et une travailleuse de la bibliothèque ont par ailleurs suivi la formation de base organisée comme chaque année par Lire et Écrire Luxembourg à destination des acteurs socioculturels, candidats bénévoles et toutes personnes intéressées par les questions et pratiques d'alphabétisation.

Sensibilisation et partenariats

Un travail de sensibilisation permanente à la question de l'alphabétisation a également été maintenu auprès de différents acteurs de la commune, y compris les partenaires, en vue de continuer le plaidoyer en faveur d'une meilleure prise en compte des personnes en situation d'illettrisme et d'un soutien accru au développement d'actions d'alphabétisation dans la commune de Florenville.

En particulier, au sein du Conseil de développement de la lecture, qui s'est réuni deux fois durant l'année, Lire et Écrire Luxembourg a cherché, en 2015, à impulser une réflexion spécifique sur la prise en compte des publics populaires, particulièrement éloignés de l'emploi et la formation, et leur accès aux pratiques culturelles. La Régionale a également continué de porter les enjeux de l'alphabétisation au sein du CA de la bibliothèque, qui s'est réuni à quatre reprises pendant l'année.

Lors d'un ciné-débat organisé en février par le CIEP et le Centre Culturel, autour du film « la voleuse de livres », de Brian Percival, Lire et Écrire Luxembourg a été invitée à introduire le film par une sensibilisation des participants à la question de l'alphabétisation, et à participer au débat qui fait suite à la projection. 70 personnes ont participé à la projection, parmi lesquels d'autres opérateurs de formation et organismes relais potentiels auprès d'un public en difficultés de lecture et d'écriture.

Des réunions de partenariat entre Lire et Écrire Luxembourg et le CPAS (représenté par son Président, ses agents d'insertion ou ses assistants sociaux) se sont également tenues à plusieurs reprises pendant l'année, notamment pour approfondir la réflexion sur les différents types d'offres de formation et l'adéquation avec les besoins constatés sur la commune. Ces discussions se sont basées sur l'outil « offre de formation en français », état des lieux de l'offre de formation sur la province, réalisé par le CSEF⁴¹.

Plusieurs rencontres de collaboration ont enfin rassemblé Lire et Écrire Luxembourg, le CPAS, le service ALE, l'Espace Culture Emploi de la bibliothèque, la Maison des jeunes et la bénévole en charge du dispositif accueillant les personnes scolarisées. Les objectifs étant de poursuivre et d'affirmer une appropriation des enjeux d'une formation en alpha, et de donner aux pouvoirs locaux l'espace et le temps pour se positionner politiquement vis-à-vis de l'antenne de formation, et ce dans une perspective durable.

C. Analyse et perspectives

Un long travail d'installation, de collaboration et de sensibilisation

La mise en place de l'antenne alpha de Florenville met en lumière le long travail de préparation que l'implantation durable dans une commune nécessite, malgré des besoins en alphabétisation évidents, et la

⁴¹ Outil dont l'actualisation est, en 2016, prise en charge par l'Instance Bassin Enseignement Formation qualifiante Emploi de la province du Luxembourg.

série d'acteurs et de processus qu'elle continue de mobiliser selon des temps et des espaces différents. Aussi faut-il également prendre en compte, dans la compréhension de l'expérience de cette antenne, l'ensemble des contacts privilégiés, perpétuels et plus ou moins formels, qui se nouent au quotidien entre Lire et Écrire Luxembourg et l'ensemble de ses partenaires afin de faire vivre et de pérenniser le projet.

L'expérience de Florenville constitue par ailleurs une illustration concrète témoignant des multiples enjeux liés à l'illettrisme et l'alphabétisation, qu'il est important d'aborder avec les divers acteurs mobilisés, afin d'assurer une compréhension et une appréhension holistiques de la problématique de l'illettrisme ainsi qu'une prise en compte globale des personnes qui y sont confrontées. Ainsi ont nécessairement été abordées avec les partenaires des questions liées aux représentations de l'alphabétisation, de ses finalités, des publics concernés, de la formation, des pratiques pédagogiques privilégiées, et des modalités d'émergence d'une demande ; questions aussi liées à la contrainte versus la liberté de participation ; questions liées à la motivation et aux situations d'urgence, de grande précarité et d'isolement dans lesquelles se trouvent de plus en plus de personnes confrontées à l'illettrisme ; questions liées au rôle que peuvent assurer dans ce contexte les différents partenaires par rapport aux enjeux de l'alphabétisation ; ...

Une dimension importante du travail mené par la Régionale à Florenville a ainsi été de transmettre aux partenaires le fait que l'alphabétisation, bien plus qu'un soutien sur le plan linguistique, est à la fois un outil d'émancipation et une condition nécessaire à l'autonomie des personnes dans l'ensemble des sphères de leur vie. L'enjeu étant de construire collectivement une autre représentation de l'alphabétisation, en l'envisageant comme un facteur permettant de faire face à des difficultés diverses comme, par exemple, l'absence de logement et de ressources. En encourageant une telle réflexion, il s'agit notamment de lutter contre les réponses « court-termistes » souvent privilégiées face à des situations d'urgence, et de mettre en avant l'importance d'un processus tel que l'alphabétisation pour donner aux personnes les capacités, ressources et soutiens nécessaires pour pouvoir faire face aux difficultés qu'elles rencontrent.

La sensibilisation aux enjeux inhérents à l'alphabétisation se doit aussi d'être constante envers les pouvoirs locaux qu'il faut sans cesse convaincre du bienfondé d'une démarche en alpha. Dans un contexte politique tendu, de fortes attentes de résultat pèsent sur le président du CPAS de Florenville, à qui on demande de justifier notamment les actions d'alpha menées, données quantitatives à l'appui. Toute la démarche consiste alors à mettre en évidence les différents impacts du travail d'alphabétisation, d'un point de vue qualitatif, et d'ainsi démontrer, par exemple, la légitimité de permettre à un groupe réduit de personnes d'entrer en formation dans une commune rurale comme Florenville.

Un autre facteur pesant sur les efforts de sensibilisation, et induisant certaines réactions qui remettent en question l'intérêt de développer l'alphabétisation comme priorité, est lié à la ruralité. En effet, l'illettrisme n'est pas nécessairement considéré comme un phénomène sérieux tant il est « invisibilisé » dans une commune rurale telle que Florenville ; les difficultés liées à la langue et leur impact sur la vie quotidienne peuvent en effet y apparaître moins clairement qu'en milieu urbain. Dès lors, le déploiement de politiques particulières à son sujet ne semble pas toujours se justifier aux yeux de certains. Ceci induit la nécessité de continuellement redire, retravailler et repositionner les liens établis avec les interlocuteurs engagés sur le projet pour que ce dernier se perpétue et ne soit pas déconsidéré en cours de route.

L'importance d'une dynamique partenariale impliquant l'ensemble des acteurs concernés

Le travail mené autour du développement d'une antenne alpha sur Florenville démontre le caractère déterminant, pour développer et maintenir un projet de formation, de l'instauration d'une concertation et d'une collaboration entre, à la fois, divers acteurs, représentant différents domaines et secteurs (CPAS, acteurs socioculturels, représentants politiques, citoyens...) mais également entre diverses fonctions, porteuses de différentes expertises (agents de guidance, formateur, agents d'insertion, opérateurs culturels, les apprenants, le coordinateur de projets, le président du CPAS, la direction...), et ce afin d'aborder tous les champs inhérents au travail d'alphabétisation.

A nouveau, comme ce focus le montre, c'est un long processus, parfois fragile et toujours à relancer, mais qui permet de mettre en place une dynamique partenariale forte dans une véritable perspective de changement social. Concrètement, par exemple, ceci est notamment visible au CPAS de Florenville où les pratiques professionnelles prennent davantage en compte les dimensions liées au travail d'alphabétisation. La transformation des modalités d'action du CPAS ayant un impact sur l'orientation des publics en alpha, cette évolution est fondamentale.

Une sensibilisation intra-groupe, pour favoriser le maintien en formation

Une difficulté est de pouvoir consolider le groupe d'apprenants sur la durée. On constate en effet une grande mobilité des apprenants qui en font partie, spécificité que l'on retrouve communément chez les publics éloignés de l'emploi, en particulier en zone rural : ils ne se sédentarisent pas de manière durable, notamment pour des raisons pratiques telles que le fait de ne pas avoir accès à un logement stable. En résulte le fait que, dès qu'une période de battement dans les cours se présente (congé, suspension des financements...), ou que des difficultés personnelles importantes touchent plusieurs membres (occasionnant des absences prolongées), c'est toute la dynamique de groupe et la poursuite de la formation qui peuvent être entravées.

Un travail de sensibilisation se réalise dès lors aussi au sein des groupes d'apprenants pour les rendre parties prenantes du processus de formation en alpha. Une attention permanente est ainsi consacrée à créer de la cohésion et à fédérer les apprenants autour des objectifs du travail mené : « *qu'est-ce que ça apporte à chacun d'être ici ?* », « *en quoi c'est important d'initier une dynamique de groupe ?* ». Cette préoccupation requiert parfois de reprendre contact avec les apprenants pour qu'ils accrochent à nouveau le dispositif et que la formation retrouve une place dans leur vie. La dimension émancipatrice de l'alphabetisation est en soi constamment travaillée avec les apprenants eux-mêmes pour permettre à chacun d'envisager la formation comme un outil pour garder confiance et redonner du sens à leur projet de vie alors qu'ils doivent, par ailleurs, faire face à des aléas personnels.

Perspectives

L'objectif est d'ancrer l'antenne de Florenville de manière durable et donc de maintenir les moyens pour qu'elle se perpétue. De nombreux points forts sont déjà relevés comme : la conviction et la volonté des partenaires engagés ; l'attention particulière de la bibliothèque et de l'Espace Culture Emploi ; l'implication précieuse de certaines personnes clés telles que les travailleurs de la bibliothèque, l'assistante sociale référente, le président du CPAS.

En 2016, la volonté est de réfléchir et de travailler encore plus au décloisonnement entre les partenaires. En début d'année, un travail interne sera mené avec la formatrice de l'antenne afin de faire le point et d'intégrer les constats et les contacts de tous. A partir de ce travail, une réunion sera organisée avec tous les partenaires (CPAS, Maison des jeunes, ALE, Espace Culture Emploi, Centre culturel,..) pour faire l'état des lieux de la situation et soutenir encore davantage un accompagnement adéquat des demandes d'alpha par ces différents relais.

Un autre chantier mené par Lire et Écrire Luxembourg se trouve dans une réflexion sur la manière de favoriser des approches intercommunales. Concrètement, il s'agirait de faire porter une antenne alpha par plusieurs communes en collaboration, de manière à favoriser sa stabilité dans le temps, et renforcer l'ancrage par des soutiens multiples se renforçant mutuellement. Une négociation aura lieu en ce sens avec la commune de Chiny pour former une dynamique intercommunale entre celle-ci et Florenville.

Une attention spécifique sera aussi consacrée à sensibiliser les partenaires aux publics les plus difficiles à toucher, parce que particulièrement éloignés de l'emploi et de la formation. Il apparaît en effet crucial de sans cesse rappeler qu'il y a des publics qui ne sont pas dans les conditions pour formuler une demande spontanée. Il faut aller « chercher » ces publics pour leur proposer une offre d'alpha. Ceci au contraire de personnes dans un parcours en ISP ou d'intégration qui se trouvent administrativement en devoir de s'engager dans une formation.

Lire et Écrire Namur : Création d'un poste d'agent d'accueil et de guidance, mise en place et évaluation des nouvelles pratiques

A. Contexte et enjeux

En 2015, la régionale de Lire et Écrire Namur a organisé des actions d'alphabetisation à Namur mais également dans quatre communes de la province que sont Florennes, Dinant, Jemeppe-sur-Sambre et Auvélais.

Jusqu'en 2014, LEEN coordonnait trois associations en charge du travail alpha de première ligne : Alpha 5000, CIEP et Vie Féminine. En juillet 2014, une importante refonte institutionnelle de cette structure a redéfini l'organisation des missions de chacune des entités. Les trois associations coordonnées sont

devenues autonomes et LEEN, qui n'a plus eu la fonction de leur coordination, a récupéré en son sein le travail alpha de première ligne, c'est-à-dire l'ensemble des postes de formateurs pour lesquels elle bénéficie d'un financement.

C'est à partir de cette importante évolution institutionnelle que se sont dessinées l'opportunité et la nécessité de créer un poste d'agent d'accueil et de guidance au sein de la Régionale namuroise. Jusque-là, chaque formateur avait en charge le travail d'accueil des apprenants et les consignes pour organiser cette tâche étaient différentes en fonction des pratiques propres à chaque association coordonnée par LEEN. La réorganisation de 2014 a requis de faire évoluer ce cadre de travail et de recentrer l'accueil et l'orientation des publics sur une seule personne, clairement identifiée, avec des processus de travail précisément élaborés et mis en place.

La réflexion sur la création d'un poste d'agent d'accueil a notamment été menée lors de la mise au vert organisée au sein de la Régionale durant l'été 2014. C'est à cette occasion que le projet d'un poste d'agent d'accueil s'est construit plus concrètement. Il a impliqué de repenser les modalités de travail et de réorganiser les groupes d'apprenants. L'enjeu a été de mettre en place, selon un phasage dans le temps, un premier accueil de qualité pour les publics, d'instaurer des critères précis d'accueil et d'orientation, d'uniformiser les pratiques de travail et ainsi de renforcer la cohérence du projet institutionnel qui est *l'accueil de toute personne*.

Une travailleuse a été engagée pour occuper la nouvelle fonction d'agent d'accueil et de guidance à partir de la rentrée de septembre 2014.

Une des premières actions a consisté à harmoniser la procédure d'inscription. Un seul numéro d'appel a été créé et diffusé à travers les différents supports de communication de LEEN, pour permettre une véritable centralisation de toutes les demandes de formation vers l'agent d'accueil. Ce numéro unique a constitué une adaptation décisive qui a rendu plus efficace le premier contact avec tout potentiel apprenant, aussitôt dirigé vers l'agent d'accueil et pris en charge à travers différentes questions sur sa situation et sa demande.

L'inscription de septembre 2014 a combiné deux actions : les anciens apprenants ont été réinscrits une dernière fois par les formateurs tandis que les nouveaux apprenants ont directement été reçus par l'agent d'accueil. Ce « double accueil » a permis d'organiser une période de transition pendant laquelle les changements se sont installés graduellement et l'agent d'accueil a peu à peu établi ses objectifs et élaboré des pratiques.

Parallèlement, il a été important de clarifier le moment de l'inscription et de respecter des critères précis. A cet effet, l'agent d'accueil a débuté un long travail de rencontre avec tous les apprenants afin de faire le point sur leur parcours de formation et leur niveau de connaissance pour, dans un deuxième temps, constituer de nouveaux groupes de formation plus cohérents et basés sur des données actualisées. Il a fallu trois mois pour inscrire tout le monde et rencontrer chaque personne. Cette démarche a, par exemple, permis d'identifier des apprenants trop scolarisés par rapport au niveau considéré ou présents depuis trop longtemps dans certains groupes. Ils ont été redirigés, après un ou deux trimestres selon les cas, vers d'autres associations plus susceptibles de correspondre à leur profil et leurs besoins.

En décembre 2014, les personnes qui n'avaient plus de raison d'être inscrites en formation d'alphabétisation, suite au testing, ont quitté LEEN. Ceci ne s'est pas fait sans difficulté car il s'est agi, pour l'agent d'accueil, de parfois maintenir une position déterminée face à l'incompréhension et aux affects légitimes de certains apprenants qui devaient quitter leur groupe de formation pour aller vers une autre structure ou entreprendre d'autres démarches. Il a donc été indispensable d'accompagner cette sortie de formation : faire comprendre que toute formation a une fin, expliquer les conditions pour intégrer/quitter les formations, clarifier et permettre les (ré)orientations possibles vers d'autres institutions.

B. Actions

Le long travail de testing et d'état des lieux de la formation engagé en 2014 a permis à l'agent d'accueil de créer, progressivement, une autre dynamique institutionnelle avec de nouvelles règles de fonctionnement mises en pratique dès l'année 2015. L'intention a été de faire respecter un nouveau cadre où les apprenants ont intégré, au plus proche, les objectifs de LEE et où les formateurs ont fait face à des groupes d'apprenants constitués de manière plus harmonieuse. Cette situation de transition et de rodage, entre la dissolution des anciens groupes d'apprenants et la constitution de nouveaux groupes, plus cohérents, a duré entre six et huit mois.

- A partir de janvier 2015, **les demandes qui sont arrivées à LEEN ont directement été adressées à l'agent d'accueil** qui a opéré l'inscription ou la réorientation selon les cas. C'est elle qui a établi le premier contact et proposé un **premier entretien** d'environ une heure, par téléphone ou en face à face, pour clarifier la demande. Cette première étape a été importante pour analyser, avec la personne candidate, la validité des conditions d'entrée en formation et la question de la motivation (à quel projet de vie ou projet professionnel la personne souhaite-t-elle répondre ?). Cet espace a aussi servi à mettre des balises, c'est-à-dire à s'assurer que les personnes aient compris en tout point leur engagement. Une fois les conditions d'inscription réunies, chaque personne acceptée en formation a été orientée vers les différents groupes alpha. Par la suite et pendant le processus de formation, des **entretiens ponctuels** ont été menés avec certains apprenants pour, par exemple, accompagner une fin de formation à raison d'un rendez-vous chaque semaine pendant six mois.

- La mise au vert de juin 2015 a été l'occasion d'un **premier bilan sur la création du poste d'agent d'accueil** et la place qu'il occupe dans le fonctionnement institutionnel. Il a été pris en compte le changement dans le profil de fonction des formateurs puisque ceux-ci ont été dépossédés du travail d'accueil des apprenants au profit du nouveau poste. De plus, les champs d'action des uns et des autres ont été précisés pour permettre une meilleure organisation des missions au quotidien. Par exemple, des ajustements ont été trouvés pour faire face à des situations de gestion relationnelle avec les apprenants : que faire et comment se coordonner quand des apprenants font part à l'agent d'accueil de griefs à l'encontre de certains formateurs ?

- L'**inscription de septembre 2015** a représenté un moment charnière, le démarrage, en tant que tel, de la nouvelle structure d'accueil suite à une période de transition. Pour permettre une plus grande fluidité dans l'accompagnement de chaque candidat apprenant, l'inscription a eu lieu plus tôt que les autres années. L'agent d'accueil a assuré, de bout en bout, la rencontre, le test et l'orientation de chaque personne.

- Dans le même temps et pour offrir un cadre de rencontre aux apprenants, **des permanences ont été mises en place** par l'agent d'accueil, à Namur et de manière décentralisée. L'agent d'accueil s'est aussi rendu disponible, autant que possible, pour répondre aux différentes sollicitations de personnes qui ont téléphoné ou sont passées au bureau en dehors de l'espace-temps défini. En plus des permanences, les apprenants ont également pu être reçus sur **rendez-vous individuels**. Cette grande disponibilité et cette souplesse dans l'accompagnement a permis à l'agent d'accueil d'accomplir, au jour le jour, des tâches aussi diverses que : répondre à des appels téléphoniques de candidats ; gérer la situation d'un apprenant, par exemple, qui est malade, qui déménage ou qui n'a pas un certain document administratif ; s'inquiéter d'une personne qui n'a plus été présente en formation depuis quelques temps ; être en relation avec un apprenant et connaître sa situation personnelle et ses projets ; relayer des informations à un formateur et discuter avec lui du climat dans son groupe de formation ; intégrer des commentaires au dossier d'un apprenant ; contacter un agent du FOREM pour discuter d'un contrat de formation, faire des copies de documents officiels ; fixer un rendez-vous à une personne qui aimerait suivre une formation ; renseigner un apprenant sur des services existants ; etc.

- Pour accompagner la mise en place du poste d'agent d'accueil, il a été important de **créer des lieux internes de réflexion et de concertation**, et d'intégrer l'agent d'accueil aux espaces de réflexion déjà existants:

- . Un point de fin de semaine, rédigé par l'agent d'accueil sous forme de courriel, qui a été envoyé aux formateurs, au pôle administratif et à la travailleuse qui gère la base de données : pour faire le bilan des éléments significatifs de la semaine par groupe et par apprenant.
- . Le « Comité spécial pédagogie », qui a pris place une fois par mois et a spécifiquement été basé sur l'accueil : pour échanger les informations et formaliser la collaboration agent d'accueil/pôle pédagogique.
- . Une réunion de travail en binôme agent d'accueil/formateurs, qui a eu lieu environ une fois par trimestre : pour passer en revue et faire l'analyse de la situation et du vécu de formation de chaque apprenant, organiser les réorientations, préparer les fins de formation, etc.
- . Une réunion « articulation administrative », organisée toutes les trois semaines, qui a rassemblé la direction, l'agent d'accueil, la responsable de la BDD, la responsable des contrats de formation : pour faire le point sur tous les aspects administratifs relatifs à l'entrée, au parcours et à la sortie de formation de chaque apprenant.
- . Une réunion du pôle pédagogique, organisée toutes les trois semaines, avec la direction, les formateurs et les coordinateurs pédagogiques et à laquelle l'agent d'accueil a participé selon les points à l'ordre du jour qui ont concerné son travail.

Une réunion d'équipe, toutes les trois semaines, qui a réuni tous les travailleurs de LEEN et à l'occasion de laquelle des aspects propres au poste d'accueil et de guidance ont été mis en discussion.

Ces lieux se sont montrés tout à fait essentiels pour favoriser des échanges réguliers entre l'agent d'accueil et les autres membres de l'équipe, pour guider les nouvelles pratiques d'accueil et d'orientation et, en définitive, pour consolider la cohérence du travail mené.

- Une très **grande proximité de travail entre les formateurs et l'agent d'accueil** a été importante à mettre en œuvre pour renforcer les pratiques d'échanges et la continuité des apports réciproques entre eux. Alors que l'agent d'accueil a pris en charge les aspects relationnels mais aussi pratiques du suivi, les formateurs ont pu se concentrer sur leur formation et sur les dynamiques pédagogiques à l'œuvre dans les groupes d'apprenants. Les réunions de travail agent d'accueil/formateur ont été indispensables pour transmettre les données utiles à chaque accompagnement et éviter les pertes d'information. Cette complémentarité a amélioré et renforcé la qualité du suivi des personnes qui, de ce fait, se sont retrouvées au centre du dispositif d'accueil et de formation. L'agent d'accueil et les formateurs ont, par exemple, mené ensemble les rencontres évaluatives qui se sont déroulées à la fin de l'année, ce qui a démontré la cohérence globale de leur démarche et de leur idée commune de la pédagogie.

- Une **collaboration étroite entre l'agent d'accueil et le service administratif** a permis de réaliser la partie technique, fort conséquente, du travail d'accueil et de guidance. Ceci en consignnant et en mettant à jour systématiquement les dossiers des apprenants, et en insérant tous les éléments utiles dans la base de données, en concertation avec la responsable de ce travail au sein de la régionale. Des réunions administratives ont aussi permis de régler les questions plus quotidiennes comme la gestion des contrats et des présences. Chaque dossier administratif a été formalisé comme suit : le test de positionnement, le niveau de connaissance, le groupe de formation, la fiche de présences, des commentaires professionnels, des informations plus personnelles comme la situation de l'apprenant et sa motivation, les prises de contact avec les relais associatifs et institutionnels etc. Maintenir des dossiers complets a été crucial pour assurer un suivi de qualité de chaque personne dont la situation a ainsi été connue et prise en compte par différents membres de l'équipe au cours de leur parcours de formation. La copie des données administratives présente dans le bureau de l'agent d'accueil et a été mise à disposition des formateurs pour qu'ils aient un accès direct aux informations utiles à la compréhension de la situation de chaque apprenant.

- Conjointement à ces actions, l'agent d'accueil a aussi entrepris un **travail, quotidien et constant, de (re)sensibilisation des partenaires de différents domaines**, comme le FOREM et le CPAS par exemple. C'est-à-dire multiplier les rencontres avec des structures extérieures pour clarifier les actions de formations de LEEN, les modalités d'accueil et d'orientation des publics et permettre la concertation sur certaines situations. L'objectif a été, d'une part, d'améliorer la manière d'identifier et d'orienter les personnes en difficulté de lecture et d'écriture vers LEEN et, d'autre part, de permettre à l'agent d'accueil de guider efficacement, sur base d'informations et de coordonnées exactes, les demandes non abouties, les arrêts en cours de formation et les apprenants ayant terminé leur parcours à LEEN. Par exemple, les liens avec le FOREM ont été importants à actualiser et pérenniser puisque deux places ont été ouvertes chaque mois en formation LEEN pour des personnes suivies par le FOREM. Il a donc été essentiel que les critères d'inscription des formations en alpha soient connus et compris par les conseillers du FOREM.

C. Analyse et perspectives

La fonction d'agent d'accueil et de guidance **s'est construite et s'est renforcée chaque jour**, pour développer les conditions d'un accueil individualisé, une approche spécifique qui permette à toute personne d'accéder à une formation adaptée à ses besoins et qui tienne compte de la finalité qu'elle poursuit. De ce fait, l'objectif a donc été atteint, ce nouveau poste a facilité et renforcé *la rencontre de tout public*, toute demande a été traitée et il n'y a pas eu de liste d'attente. Ce poste a fait gagner en cohérence toute l'institution en faisant le lien entre les débuts et les fins du parcours de formation des apprenants. Cette nouvelle fonction a ainsi contribué à positionner la Régionale comme l'un des principaux opérateurs de première ligne sur le namurois.

La création du poste a modifié la dynamique systémique de l'institution. De par la polyvalence de ses tâches quotidiennes et les circonstances variées qui se sont présentées à elle, l'agent d'accueil a été à la rencontre de tous les interlocuteurs et s'est retrouvée, de ce fait, depositaire d'informations très variées. Il s'est donc avéré que ce poste occupait **une position centrale et stratégique** dans les relations de travail. L'agent d'accueil a de cette manière joué un rôle décisif de médiation - « *décoincer des situations* » - et de relais vis-à-vis des apprenants, des formateurs, des coordinateurs, des travailleurs administratifs et des partenaires extérieurs.

L'agent d'accueil a aussi joué un **rôle cadrant**, c'est en effet elle qui a été à l'écoute des besoins, qui a rappelé les règles aux apprenants, qui a « *titillé le niveau d'engagement* », qui a « *dit les choses telles qu'elles sont* », qui a mis le doigt sur les enjeux, qui a ancré les personnes dans le réel afin de créer les conditions d'une relation de qualité avec chaque personne.

Ce **rôle à la fois riche et complexe**, qui a charpenté tout le parcours de l'apprenant, a aussi nécessité une clarification de ses contenus et limites, de déterminer où il commence et où il se termine, pour éviter à l'agent d'accueil d'être constamment sollicitée de toutes parts et, dans le même temps, pour préserver la cohésion de l'équipe. Pour ce faire, il a été indispensable de s'intéresser aux représentations de cette fonction, de délimiter les territoires d'intervention de chacun et de mettre en place des modalités de travail qui soient partagées et portées collectivement. Les articulations et les concertations ont donc été prévues et organisées en équipe, ce qui a laissé peu de place à l'informel et a suscité des temps de réflexion plus longs.

Le poste d'agent d'accueil a aussi eu un **impact positif sur les apprenants** eux-mêmes qui ont eu tendance à mieux se responsabiliser et à retrouver, pour certains, une plus grande puissance d'action. Cela a notamment été visible, par exemple, dans la justification des absences qui s'est faite de manière écrite et beaucoup plus régulière.

Une attention particulière a été portée à l'**objectivation du travail mené**, par le fait de prendre note et de conserver toutes les données et informations de ce qui s'est fait au quotidien. Le souhait premier a été de permettre une mise en lumière des pratiques, pour les analyser et les évaluer avec une certaine distance critique et, en particulier, de visibiliser certaines parts du travail qui n'ont pas nécessairement été imaginées ou assez prises en compte.

Enfin, la création du poste d'agent d'accueil a induit une **nouvelle dynamique de travail pour les formateurs** qui n'ont plus eu, seuls, la responsabilité du suivi de l'apprenant tout au long de son parcours en formation. D'une manière générale, le fait que certains aspects du travail, notamment administratifs, qui incombaient précédemment aux formateurs, aient été dorénavant pris en charge par l'agent d'accueil, a permis aux formateurs de se concentrer sur les aspects pédagogiques, de dynamique de groupe et de gestion relationnelle au sein du groupe, rendant ainsi leur intervention plus efficace encore au bénéfice des apprenants.

Perspectives

Les perspectives envisagées ont été de différents ordres :

- Pour permettre à chaque apprenant de prendre le temps de la mise en place dans la formation, des aménagements porteront sur les entrées en formation. Il y aura une semaine de délai entre l'inscription de l'apprenant et son entrée dans la formation alpha.
- En interne, les échanges d'informations entre les différents travailleurs devront continuer à se développer pour permettre à l'agent d'accueil de gérer chaque dossier avec la même acuité. Les échanges avec les formateurs devront gagner en fluidité. Tandis que les interactions entre l'agent d'accueil et le pôle sensibilisation de la Régionale devront se développer. L'objectif sera de mettre en évidence les complémentarités et de favoriser des collaborations. La mise au vert, qui se déroulera pendant l'été 2016, sera un moment propice pour croiser les points de vue et pour formaliser les différentes pratiques. A l'avenir, l'objectif sera bien de consolider les pôles sensibilisation, pédagogie et administratif.
- Le poste d'accueil et de guidance fera l'objet d'une évaluation. Seront analysés de manière approfondie sa mise en œuvre, son impact, ses articulations, ses limites et ses évolutions possibles.
- Le travail de sensibilisation et de création de collaborations extérieures devra se poursuivre avec la même volonté. Il y aura un travail de visibilité à maintenir à travers la présence de la Régionale dans les lieux de réunion externes, la distribution de flyers et la recherche de nouveaux contacts. L'énergie sera consacrée à multiplier les opportunités de concertation pour diminuer les zones de flou. Mieux connaître le territoire des différents opérateurs renforcera encore la cohérence de l'accompagnement de chaque apprenant. Le travail de collaboration pourra aussi se développer à l'intérieur du mouvement, par la rencontre des agents d'accueil des autres Régionales et la possibilité d'échanger et de confronter les pratiques.
- Le nouveau test de positionnement, qui va être mis en route dans toutes les Régionales en 2016, sera travaillé en équipe afin d'être mis en pratique à la rentrée de septembre 2016.

Lire et Écrire Verviers : Offre de formation alpha travailleurs dans une entreprise de travail adapté

A. Contexte

On estime qu'en Belgique francophone la moitié des personnes en situation d'illettrisme ont un emploi⁴². Le développement d'une offre d'alphabétisation spécifique pour les travailleurs, notamment dans le cadre de l'entreprise, constitue donc l'un des axes de travail développés par l'ensemble des Régionales de Lire et Écrire, y compris Lire et Écrire Verviers. Ce focus présente en particulier les actions menées en 2015 dans le cadre d'un partenariat initié en juin 2014 entre la Régionale et l'entreprise de travail adapté (ETA) « les Ateliers Jean Del'Cour ».

Les Ateliers Jean Del'cour offrent des services d'emballage, de conditionnement et de reconditionnement de produits issus de la fabrication de ses clients. L'ETA se décrit comme ayant pour vocation principale un but social, celui de mettre au travail des personnes en situation de handicap et des personnes fragilisées pour leur permettre de s'intégrer au mieux dans leur environnement. Elle affirme par ailleurs son objectif économique, celui de devenir une entreprise solide et durable, capable de répondre aux exigences croissantes des clients et des marchés. L'ETA a son siège basé à Grâce-Hollogne, mais jusqu'il y a peu, elle décentralisait certaines de ses activités sur d'autres sites aux alentours.

En juin 2014, la directrice des ressources humaines de l'entreprise a pris l'initiative de contacter Lire et Écrire Verviers pour solliciter sa collaboration. Elle proposait de mettre en place un dispositif d'alphabétisation au sein de l'entreprise, sur le site de Thimister-Clermont, à destination de ses travailleurs en difficultés de lecture et d'écriture.

L'action de Lire et Écrire Verviers a concrètement débuté au sein de l'entreprise en septembre 2014, par une séance d'information à destination des travailleurs. L'assistante sociale de l'ETA avait au préalable encouragé les personnes ciblées comme étant les plus susceptibles d'être intéressées et concernées par la formation, à se rendre à la séance d'information. Suite à cela, en octobre, les travailleurs ayant exprimé formellement leur souhait de se former ont été invités à passer le test de positionnement.

Sur base des niveaux identifiés via les tests, deux groupes distincts ont été formés :

- Un groupe « alpha débutant », constitué de 8 personnes, se réunissant une heure et demi par semaine ;
- Un groupe « alpha – remise à niveau », constitué de 10 personnes présentant un niveau plus élevé que celles du premier groupe, se réunissant également une heure et demi par semaine.

La formation encadrée par une formatrice de Lire et Écrire Verviers a débuté en octobre 2014, et s'est poursuivie jusqu'en juin 2015.

B. Actions réalisées

Comme dans toute formation dispensée par Lire et Écrire, outre les objectifs généraux qui visent l'insertion sociale et professionnelle des apprenants, dans une perspective d'émancipation et de participation des personnes, les objectifs plus spécifiques de formation ont été définis en concertation avec les apprenants des deux groupes, sur base de leurs motivations propres et de leur rythme d'apprentissage – tout en insistant sur l'importance de viser une marge de progression, et non uniquement une préservation des acquis.

Les objectifs précisés avec les apprenants au cours de la formation relevaient à la fois de la sphère professionnelle et de la sphère privée – par exemple :

- pouvoir calculer un budget ;
- pouvoir communiquer par écrit, notamment via SMS ;
- mieux communiquer les informations aux collègues ;
- pouvoir lire les médias, en comprendre les messages ;
- mieux comprendre les consignes de travail, notamment via des documents tels que le règlement d'ordre intérieur ;
- ...

⁴² Extrapolation à partir de données françaises qui évaluent à 51 % la proportion de travailleurs parmi les personnes en situation d'illettrisme. Voir : « Illettrisme : les chiffres. Exploitation par l'agence nationale de lutte contre l'illettrisme de l'enquête Information et vie quotidienne conduite en 2011-2012 par l'INSEE ».

Pour atteindre ces objectifs, la formatrice a inscrit le développement des apprentissages dans le cadre d'activités basées sur des questions pour lesquelles les apprenants exprimaient eux-mêmes un intérêt, amenaient un questionnement.

Ainsi, en janvier et février 2015, suite aux attentats terroristes perpétrés en France⁴³, les apprenants ont fait part de leur profond choc par rapport aux événements qui s'étaient déroulés, et de leurs multiples questions par rapport aux informations qui étaient véhiculées dans les médias, notamment tout le débat autour de la liberté d'expression. Les deux groupes ont donc mené un travail de réflexion autour de l'importance d'une lecture critique des médias et de la question de la liberté d'expression.

Suite à cela, et notamment pour aborder un sujet plus léger, les groupes ont fait un travail d'écriture sur le thème de la Saint-Valentin. Les réalisations ont été exposées dans le réfectoire de l'entreprise, afin de présenter et valoriser le travail mené, auprès des autres travailleurs de l'entreprise.

En mars 2015, les apprenants ont participé à un projet d'art postal. Dans ce cadre, à partir de la découverte de divers artistes peintres et une réflexion sur l'art, les apprenants ont développé eux-mêmes des cartes postales artistiques, à travers lesquelles ils ont trouvé l'opportunité d'exprimer leurs humeurs, leurs pensées, leur histoire... en laissant libre cours à leur créativité. Ils ont ensuite pu présenter leurs réalisations lors d'une journée rassemblant l'ensemble des participants au projet, à Mons.

Au cours des mois suivants, les groupes ont également travaillé sur des questions plus pragmatiques telles que la compréhension de différents documents administratifs et factures, la composition d'un budget, la rédaction de notes et messages.

Ils ont aussi mené un travail autour de la question du combat syndical, et des revendications portées par les mouvements ouvriers en réaction à la politique menée par le gouvernement fédéral. La réflexion sur ces questions a été en grande partie impulsée par l'une des personnes du groupe, elle-même déléguée syndicale au sein de l'entreprise.

En juin 2015, la Convention de collaboration entre Lire et Écrire Verviers et l'ETA prenait fin. Au vu de l'évolution des apprenants et de leur motivation à continuer la formation, une demande, soutenue par Lire et Écrire Verviers, a été introduite par ceux-ci auprès de l'entreprise pour reconduire la formation dès le mois de septembre. Dans l'attente d'une réponse, c'est finalement par voie de presse que la Régionale a été informée qu'une telle reconduction ne pourrait avoir lieu, l'entreprise ayant décidé de centraliser l'ensemble de ses activités à Grâce-Hollogne. Le site de Thimister-Clermont n'accueillerait donc plus de travailleurs dès le mois d'août 2015.

Afin de ne pas laisser sans suite la demande des travailleurs, Lire et Écrire Verviers a alors travaillé étroitement avec Lire et Écrire Liège-Huy-Waremme pour négocier auprès de l'ETA le fait que la relève puisse être assurée pas la Régionale de Liège-Huy-Waremme, ce qui permettait d'assurer la pérennité du dispositif et la continuité de la formation des travailleurs qui la suivaient.

C. Analyse et perspectives

Des impacts et atouts multiples

L'expérience menée au sein des Ateliers Jean Del'cour contribue à démontrer les multiples impacts de la formation en alphabétisation pour les travailleurs. Au-delà de leur avancée en termes d'apprentissages linguistiques, la formatrice a pu observer une réelle évolution en termes de confiance en soi des travailleurs, ainsi qu'au niveau de la dynamique de travail – les travailleurs passant d'une logique de compétition à une dynamique de collaboration, de solidarité et d'entraide. Ainsi, La formation était devenue un véritable lieu de partage des expériences et difficultés vécues par les travailleurs, et de réflexion sur la manière de dépasser celles-ci, notamment en se soutenant mutuellement. Les apprenants ont par ailleurs témoigné de l'intérêt d'avoir un espace d'expression et de réflexion tel que le dispositif d'alpha, au sein de leur lieu de travail, qui leur permet de partager leurs points de vue, satisfactions mais aussi insatisfactions, angoisses et questionnements par rapport à leur travail, alors que le fonctionnement de l'entreprise permet peu ce genre d'échanges dans le cadre et les horaires de travail habituels.

⁴³ Entre le 7 et le 9 janvier 2015, une série d'attaques terroristes étaient menées en France par des islamistes, qui visaient la rédaction du journal Charlie Hebdo, des policiers et des clients d'une supérette cacher. Au cours de ces attaques, dix-sept personnes furent tuées et leurs trois assassins abattus par les forces de l'ordre.

Les méthodes participatives et de co-construction privilégiées par Lire et Écrire ont par ailleurs également suscité l'enthousiasme et l'adhésion des apprenants travailleurs, alors qu'ils s'attendaient plutôt au départ à une dynamique de type scolaire ; ce type d'option pédagogique les a incités à proposer eux-mêmes des activités et thèmes autour desquels développer les apprentissages, ce qui favorisait leur investissement dans la formation.

En particulier, un dispositif d'alphabétisation en entreprise tel que celui-ci permet aux travailleurs de suivre la formation pendant leur temps de travail, sans perte de salaire, ni surcharge de travail. D'un point de vue des principes, c'est une application concrète de la reconnaissance de l'alphabétisation comme s'inscrivant bien dans le cadre du droit des travailleurs à la formation. D'un point de vue pratique, cela permet à ceux-ci de bénéficier de la formation sans que celle-ci ne s'ajoute à des horaires de travail souvent déjà chargés et pénibles ; ce type de dispositif étant la plupart du temps organisé sur le lieu de travail (au sein même de l'entreprise), cela évite par ailleurs des déplacements longs ou difficiles, pas toujours possibles pour des personnes qui sont majoritairement dépendantes des transports publics. D'un point de vue financier, les dispositifs en entreprises ont l'avantage d'être en partie pris en charge par les entreprises elles-mêmes – en l'occurrence, la rémunération de la formatrice étant à charge de l'ETA.

Objectifs économiques versus objectifs sociaux ?

Les ETA sont des entreprises visant des profits financiers tout en poursuivant un objectif social, qui est l'intégration sur le marché du travail de personnes présentant un handicap ou étant particulièrement fragilisées. Ces deux orientations sont naturellement en tension l'une avec l'autre ; si l'une prime, c'est au détriment de l'autre, et il est difficile – voire impossible – de maintenir un équilibre parfait entre les deux pôles.

L'expérience menée avec les Ateliers Jean Del'cour met bien en évidence cette tension. Et elle témoigne des pressions économiques et financières croissantes auxquelles sont soumises les ETA, au même titre que toute autre entreprise. Pour rester compétitives et ainsi pouvoir « survivre », les ETA s'inscrivent donc prioritairement dans des objectifs de rentabilité économique. Les évolutions légales concernant leur statut et les subsides qui leur sont alloués contribuent à les pousser dans ce sens. Cela induit un accroissement des exigences en termes de performance auprès des employés, et on constate que la formation de ceux-ci passe alors au second plan des priorités.

De manière générale, cela se traduit notamment par le fait que les dispositifs d'alphabétisation en entreprise sont souvent construits sur base d'un horaire hebdomadaire faible, par rapport au nombre d'heures minimum souhaitable – 4 heures selon Lire et Écrire Verviers. Au sein des Ateliers Jean Del'Cour, on était ainsi loin du compte puisque les apprenants ne bénéficiaient que d'une heure et demi par semaine. Les apprenants eux-mêmes étaient insatisfaits de ce nombre d'heures, et ont d'ailleurs tenté de négocier un horaire élargi auprès de la direction, demande qui a été refusée. Les apprenants ont alors envisagé de compléter leur formation par une autre formation en cours du soir, mais cela ne s'est pas concrétisé, pour des raisons pratiques liées notamment à l'accès au lieu de formation (absence ou rareté des transports en commun) mais aussi parce que la pénibilité du travail rendait difficilement envisageable le suivi d'une formation en plus de leur journée de travail.

La primauté des objectifs économiques s'est aussi concrètement manifestée lorsque l'ETA a pris la décision de centraliser ses activités pour réduire les coûts de fonctionnement et ainsi répondre aux exigences de rentabilité ; à ce moment il est apparu clairement que la formation en alphabétisation n'avait pas été prise en compte dans la réflexion. Sans l'intervention de Lire et Écrire Verviers pour que la Régionale de Liège-Huy-Waremme puisse garantir le maintien du dispositif, il n'est pas sûr que l'entreprise aurait fait le nécessaire en ce sens. Cette hypothèse est renforcée par le fait que Lire et Écrire Verviers n'a été informée de la situation que fortuitement, via la presse, l'entreprise n'ayant pas contacté directement la Régionale pour la tenir au courant.

La primauté de la dimension économique s'était encore avant cela déjà fait sentir à travers des licenciements ainsi qu'une vague de chômage technique, affectant notamment des personnes participant à la formation en alphabétisation.

Les craintes de licenciement influent par ailleurs d'autant plus sur la bonne marche du dispositif d'alphabétisation en entreprise, du fait que celles-ci pèsent sur la décision des travailleurs de rentrer ou non en formation, au risque d'être les premiers « sur la sellette » en cas de restructuration. Dans le cas de l'expérience menée avec les Ateliers Jean Del'cour, une telle crainte a effectivement été évoquée par des travailleurs, hésitant à s'inscrire à la formation. Toutefois, elle a été en partie levée par le fait que, selon

l'assistante sociale, l'employeur voyait plutôt d'un bon œil le fait que des personnes montrent, par leur engagement dans la formation, leur volonté de se former et de développer leurs compétences.

Quel partenariat pour une collaboration pérenne et de qualité ?

Avec les ateliers Jean Del'Cour, c'est donc à l'initiative de l'ETA qu'une collaboration a pu se développer – situation assez inédite, dans le sens où la Régionale doit généralement elle-même déployer une série d'efforts pour sensibiliser les différents acteurs de l'entreprise, afin de pouvoir espérer la mise en place d'un dispositif de formation en son sein.

Dans un cas comme dans l'autre, la mission de sensibilisation et développement partenarial apparaît comme essentielle. C'est par celle-ci que Lire et Écrire Verviers se constitue un réseau de partenaires et une « réputation » qui peut conduire différents acteurs, en l'occurrence une entreprise, à se tourner vers elle pour solliciter son expertise en matière d'alphabétisation. De par la constitution de ce réseau, Lire et Écrire peut ainsi notamment investir le monde du travail pour sensibiliser à la problématique de l'illettrisme des travailleurs et développer de nouvelles opportunités de formation.

Dans un contexte socioéconomique qui prône la compétitivité et un maximum de productivité, Lire et Écrire Verviers fait le constat que la sensibilisation des entreprises est particulièrement difficile à mener. Si une opportunité de mettre en place une formation se profile parfois, c'est souvent de par la conviction ou l'intérêt d'une ou quelques personnes ; or la mise en place d'un dispositif de qualité et qui soit stable sur le moyen ou long terme nécessite le soutien d'un maximum d'acteurs au sein de l'entreprise – idéalement : les ressources humaines, les départements ou personnes éventuels en charge de la formation des employés, mais aussi la direction, les cadres, les représentants des travailleurs, et l'ensemble des travailleurs eux-mêmes y compris ceux qui n'ont pas de difficultés de lecture et d'écriture.

Pour le projet mené avec les Ateliers Jean Del'Cour si une personne portait fortement le projet au départ, la perte de son soutien, au moment de son départ de l'entreprise, a fortement affecté la stabilité du dispositif. Comme le constatent l'ensemble des Régionales de Lire et Écrire, le turnover dans les instances de l'entreprise constitue ainsi l'un des éléments qui rend fragiles les collaborations qui peuvent être mises sur pied à un moment donné, lorsque les personnes en place appuient le projet. Cette fragilité peut être renforcée par le fait que de nombreuses collaborations avec les entreprises sont issues de relations interpersonnelles, plutôt que de liens solides avec l'institution. Ces relations interpersonnelles sont certes un atout, mais il apparaît crucial, pour garantir une stabilité des dispositifs sur le long terme, de compléter ces contacts d'un ancrage dans le cadre institutionnel de l'entreprise.

Perspectives

Les efforts pour pouvoir mettre en place des formations dans le cadre des entreprises restent un axe de travail important de la Régionale, parce que la formation constitue un droit des travailleurs, mais aussi parce qu'un dispositif en entreprise est dans l'absolu préférable pour les travailleurs en terme d'accès et d'organisation. Lire et Écrire Verviers poursuit donc ses efforts de sensibilisation et développement partenarial auprès des acteurs du monde du travail – les employeurs (notamment dans les ETA), mais aussi les syndicats, dans la perspective d'en faire des partenaires clés de ses actions dans le monde du travail et de les compter comme agents-relais au sein des entreprises et du monde du travail en général.

La Régionale maintient par ailleurs, et ce depuis une vingtaine d'années, une formation en soirée deux fois par semaine à destination des travailleurs, donc en dehors du cadre du travail – option qui répond à la demande de certains travailleurs qui ne souhaitent pas que leurs difficultés soient connues dans leur environnement de travail, ou qui n'ont pas l'opportunité de suivre une formation dans le cadre de leur entreprise.

PARTIE III : Enjeux de la Convention : maintenir et développer un cadre qui reconnaisse le caractère fondamentalement transversal de l'alphabétisation

Cette année encore, la présentation, notamment à travers les focus, des actions réalisées par les Régionales et la coordination wallonnes de Lire et Écrire dans le cadre de la Convention RW alpha met en évidence le caractère fondamentalement transversal de l'alphabétisation et la complexité qui la sous-tend. Cela se traduit concrètement tant au niveau de la multiplicité et de la variété des types d'actions à déployer, que de la diversité des contextes auxquels il est nécessaire de s'adapter, ou encore au niveau de la diversité des publics, et de leurs attentes et besoins.

Dans la perspective de la reconduction de cette Convention, au-delà de son terme fin 2016, nous souhaitons conclure ce rapport en réaffirmant cette transversalité de l'alpha, et les différentes dimensions par lesquelles celle-ci se traduit. Partant du constat qu'il existe encore aujourd'hui une méconnaissance globale de la réalité de l'illettrisme en Belgique francophone ainsi qu'un manque significatif d'offre de formation, nous voulons par ailleurs réaffirmer la nécessité de maintenir un cadre tel que la Convention, et de le faire évoluer de manière telle qu'il reconnaisse encore davantage ce caractère transversal de l'alphabétisation, et continue de contribuer à allouer les moyens nécessaires pour renforcer la prise en compte des personnes en situation d'illettrisme et l'accessibilité de l'alphabétisation au plus grand nombre.

Transversalité de l'alphabétisation

La transversalité et la complexité des actions d'alphabétisation se traduisent concrètement par :

- **La multiplicité des champs de la vie que l'alpha impacte**

L'illettrisme, et dès lors l'alphabétisation, ne peuvent être envisagés que selon une perspective holistique faisant état de toutes les dimensions de la vie qu'ils concernent, c'est-à-dire les aspects sociaux, politiques, économiques, relationnels, (inter)culturels et pédagogiques.

Au-delà de la diversité des champs qu'elle traverse, l'alphabétisation s'inscrit dans un objectif large de lutte contre les inégalités sociales. En effet, lutter pour plus d'alphabétisation, c'est lutter contre la pauvreté et les trajectoires de précarisation. C'est permettre aux personnes de (re)trouver toute leur puissance d'agir dans des contextes de vie qui se transforment sous le poids des politiques de l'État social actif et l'émergence d'environnements de plus en plus lettrés, informatisés et complexes.

- **La multiplicité des politiques qu'elle mobilise**

En Wallonie, comme à Bruxelles, l'alphabétisation est au carrefour d'un faisceau de politiques dont les enjeux sont aussi divers que l'insertion socioprofessionnelle, le maintien à l'emploi, l'intégration sociale, mais aussi la cohésion sociale, la lutte contre la pauvreté et la lutte contre les formes d'exclusion liées à l'illettrisme. Et cette multiplicité pourrait même encore être élargie à certains domaines de compétences qui ne sont aujourd'hui pas reliés aux actions d'alphabétisation, alors qu'ils sont également concernés par les questions qui animent le secteur – par exemple, la mobilité, le logement, la santé.

- **La multiplicité des partenaires qu'elle mobilise**

Une grande diversité d'acteurs sont mobilisés comme partenaires pour faire face aux enjeux posés par la problématique de l'illettrisme, en lien avec la prise en compte des publics et de leurs difficultés, et leur accès à des dispositifs d'alphabétisation – acteurs qui relèvent à la fois des secteurs public et privé. On peut notamment citer, de manière non exhaustive : les CPAS, les agences du Forem, les missions régionales pour l'emploi (MIRE), les bibliothèques publiques, les centres culturels, les maisons médicales, les Centres régionaux d'intégration (CRI), les Centres d'insertion socioprofessionnelle (CISP), les organisations syndicales, les entreprises, les fonds sectoriels...

• **La diversité des publics qu'elle vise et touche**

Les personnes illettrées, et parmi elles, les personnes en demande de formation, connaissent des parcours de vie divers et tous singuliers. Sous l'influence du découpage des politiques dans lesquelles s'inscrit l'alphabétisation, les publics sont pourtant identifiés sur base de quelques grandes catégories, construites principalement à partir de leur statut socioprofessionnel ou de leur nationalité. Si ces catégories peuvent démontrer un certain intérêt, notamment pour pointer d'éventuelles exclusions, elles doivent cependant toujours être relativisées, afin d'éviter des dérives telles que le « fichage » des personnes sous des labels réducteurs, la discrimination ou encore la mise en place de moyens d'action « clés en main » qui manquent de flexibilité. Sur le terrain, la volonté de prise en compte de chaque personne dans sa spécificité incite les Régionales de Lire et Écrire à mettre en place des pratiques d'accueil, d'accompagnement et de formation qui s'appuient avant tout sur les objectifs, projets et besoins des personnes tels qu'ils sont amenés par elles, et en tenant compte, dans l'ensemble des pratiques et processus, de la situation particulière vécue par chaque personne, situation qui est influencée par une multiplicité de facteurs. Une telle approche, nécessaire pour orienter au mieux les personnes et garantir l'engagement en formation le plus serein possible, implique donc de mener une réflexion permanente sur la façon d'adapter au mieux les pratiques, puisqu'un modèle d'action unique ne peut être défini.

• **La diversité des contextes socio-économico-culturels, historiques et géographiques dans lesquels elle se déploie**

Les différences de contextes socioéconomiques induisent des différences en termes d'accessibilité de l'offre de formation, d'opportunités de partenariats, de priorités politiques au niveau local. Face aux réalités spécifiques auxquelles elles font face par rapport à ces différentes dimensions, chaque Régionale se doit d'adapter ses stratégies et ses actions, dans l'ensemble des champs d'action qui sont les siens. De cette manière, les Régionales ne mènent pas des actions standardisées, qui se calqueraient sur un modèle bien défini, unique, ou une stratégie « toute faite ». Au contraire, dans le cadre de finalités qui sont communes, les Régionales adoptent des priorités et mènent des actions qui peuvent être considérablement différentes. L'offre de formation tend notamment à être décentralisée pour inscrire les actions menées au plus proche des personnes.

• **La multiplicité des champs d'action qu'elle induit**

Les champs d'action en alpha sont multiples et largement interdépendants. L'alphabétisation se distingue en effet de dispositifs purement pédagogiques, parce qu'elle vise l'apprentissage des compétences et savoirs de base non pas comme une fin en soi, mais comme un processus permettant l'émancipation et l'intégration des personnes, selon leurs projets et situations spécifiques. C'est pourquoi l'alphabétisation implique une grande diversité d'actions qui dépassent le seul champ de la formation, telles que :

- l'accueil et l'orientation ;
- le suivi post-formation ;
- le développement de partenariats entre opérateurs de formation en alphabétisation et autres types de formations qualifiantes ;
- le développement de partenariats entre opérateurs de formation et organismes ou associations de différents secteurs, notamment dans la perspective de favoriser l'émergence de la demande (via la formation d'« agents-relais ») ;
- la sensibilisation de tous les acteurs socio-économiques concernés dans le cadre de leur offre de services par le public en situation d'illettrisme ;
- la formation des formateurs et l'accompagnement méthodologique des acteurs du secteur socioculturel et socioéconomique ;
- la coordination des actions dans la perspective d'une cohérence globale, d'une concertation des acteurs, d'un état des lieux de l'offre de formation et de la demande, etc. ;
- l'évaluation des actions et des politiques d'alphabétisation ;
- ou encore la production d'analyses et d'études, utiles pour la décision politique tant au niveau du pouvoir politique que des opérateurs d'alphabétisation.

Constats : la réalité de l'illettrisme reste méconnue et l'offre de formation insuffisante

L'alphabétisation est un droit de toutes et tous, découlant de la Déclaration universelle des droits de l'homme. Un droit d'autant plus fondamental dans notre société d'aujourd'hui, qui est une société de l'écrit, marquée par la révolution technologique du numérique qui en développe les usages, amenant à lire et écrire de plus en plus. Un tel contexte implique en effet que, sans une application effective du droit à l'alphabétisation, de nombreux autres droits, tels que l'accès à la santé, le droit à l'égalité ou encore le droit au travail, ne peuvent être respectés.

Pourtant, aujourd'hui, l'alphabétisation reste un sujet méconnu, ou bien tabou, pour de nombreux acteurs de la société ainsi que pour le grand public, et son impact sur une multiplicité de champs de la vie reste trop peu pris en compte et donc trop peu promu, notamment au niveau politique. Pour de nombreuses personnes parmi les publics concernés par l'illettrisme, cette réalité constitue un obstacle dans leurs potentielle démarche d'alphabétisation, pour diverses raisons : soit elles ne sont pas informées des possibilités qui existent dans ce domaine ; soit elles n'osent pas s'y engager par crainte du regard des autres ou des éventuelles conséquences sur leur situation ; soit elles ne trouvent pas d'offre adaptée à leur projet ou leur situation ; ...

Les moyens alloués au développement d'une offre de formation sont en outre largement insuffisants pour faire face à la demande exprimée – sans parler des publics qui ne sont pas en mesure d'exprimer une demande spontanée – et à la couverture géographique très inégale. Il est pourtant fondamental de pouvoir mettre en œuvre une offre de proximité permettant d'accueillir toute personne qui le souhaite, indépendamment de son statut ou de son projet, dans une formation qui respecte les modes et rythmes d'apprentissage de chacun, qui permette un accompagnement global des personnes tenant compte de leurs situation, projets et besoins, et qui s'inscrive dans une démarche émancipatrice. A cette fin, il est notamment important que des moyens soient aussi alloués au développement d'actions et dispositifs innovants, dans le but de rendre l'alphabétisation accessible aux publics aujourd'hui les plus éloignés de l'emploi et de la formation, et qui ne trouvent pas leur place dans les dispositifs de formation « traditionnels ».

La Convention RW alpha : une opportunité pour promouvoir la vision transversale de l'alphabétisation et son accès au plus grand nombre

De par sa logique inter-cabinet, renforcée dans le cadre des réunions du comité d'accompagnement par la présence de représentants des champs de l'emploi et la formation, de l'action sociale, mais aussi de la cohésion sociale, de la lutte contre la pauvreté et de l'éducation permanente, la Convention constitue une reconnaissance formelle du caractère transversal de l'alphabétisation.

Elle s'inscrit par ailleurs en complémentarité avec d'autres sources de financement disponibles, pour permettre le développement des actions d'alphabétisation :

- Elle permet ainsi de réaliser des actions qui ne sont pas éligibles dans le cadre de ces financements structurels mais qui sont pourtant essentielles et indispensables.
- Elle acte la nécessité de développer des ponts entre les différents acteurs de la société pour favoriser une plus grande prise en compte de l'illettrisme.
- Elle constitue une reconnaissance du fait que certains publics n'ont pas accès à la formation, parce que l'offre est encore largement insuffisante et que les critères d'éligibilité sont excluants.

La Convention représente donc un levier important qui doit être maintenu et dont la vision transversale doit être encouragée et étendue au-delà de ce cadre spécifique, y compris dans le temps, dans le cadre d'une logique structurelle.

Pistes pour une pleine prise en compte de la transversalité de l'alphabétisation

Il est nécessaire que la complexité et le caractère transversal de l'alphabétisation soient pleinement appréhendés et reconnus, pour permettre la mise en œuvre d'actions qui répondent adéquatement aux besoins et projets des personnes en situation d'illettrisme. Pour atteindre ces buts, les Régionales et la coordination wallonnes de Lire et Écrire plaident de manière générale pour que, malgré le contexte budgétaire contraignant, au minimum les financements dédiés actuellement à l'alphabétisation soient maintenus et indexés, bien qu'ils devraient être augmentés pour répondre à l'ampleur des besoins. Elles

plaident également pour que la pérennité des moyens soit renforcée en les confirmant dans un plan intégré pour une véritable politique d'alphabétisation qui reconnaîtrait formellement la transversalité et la pluralité des politiques, assurerait une stabilité juridique et financière, et ce afin de consolider les projets et assurer un investissement sur les moyen et long termes.

En particulier, en lien avec la Convention RW alpha, la coordination et les Régionales wallonnes de Lire et Écrire plaident pour que celle-ci s'inscrive encore davantage dans cette approche transversale de l'alphabétisation, en adoptant une structure qui tende au maximum à traduire cette idée, avec des axes d'action intégrés et interdépendants, qui s'imbriquent et s'alimentent les uns les autres. De cette manière, il s'agit de mieux rendre visible une alphabétisation pensée pour être accessible à tous les publics, sans discrimination, dans une démarche d'éducation populaire ; il s'agit de déconstruire la logique de cloisonnement que les différents objectifs peuvent induire, facilitant par là des pratiques non cloisonnées, mais au contraire mieux articulées sur le terrain et plus en adéquation avec les situations réelles rencontrées par les publics ; il s'agit de promouvoir une vision globale qui vise toujours plus de cohérence et de complémentarité entre les différentes politiques concernées, de laquelle devrait découler sur le terrain une meilleure prise en compte des personnes dans leur globalité, avec leurs situations de vie et difficultés spécifiques, desquelles émanent des projets, besoins et demandes spécifiques.

Les axes d'action, qui seraient explicitement interreliés et intégrés, couvriraient :

- la sensibilisation et le développement partenarial
- l'accueil, l'orientation, l'accompagnement des personnes, et l'émergence de la demande
- et l'alphabétisation pour tous, tout au long de la vie.

A l'égard de ces différents champs, les Régionales et la coordination wallonnes de Lire et Écrire plaident pour que ...

... en matière de sensibilisation et développement partenarial...

- le nécessaire travail de développement partenarial et sensibilisation soit davantage valorisé dans les différents dispositifs qui régissent l'action d'alphabétisation, et des moyens plus importants puissent être alloués à ce type de mission ;
- l'ensemble des acteurs socioculturels, y compris les plus petits opérateurs, bénéficient de moyens suffisants pour s'investir dans la concertation et les collaborations avec les autres acteurs locaux, pour une meilleure coordination des objectifs et des actions et une approche globale de la réalité des publics ;
- le secteur associatif puisse être réellement reconnu comme partenaire privilégié des pouvoirs publics pour la réalisation du bien commun et la lutte contre l'exclusion, l'action de celui-ci se situant à la croisée des chemins elle permet de répondre à des problématiques sociales complexes⁴⁴, telles que l'illettrisme ;
- le dialogue entre politiques, pouvoirs publics, et acteurs associatifs soit favorisé davantage dans des espaces comme les Plans de cohésion sociale, à échelle locale, les Inter-PCS à échelle supra-communale, les Instances Bassins EFE, à échelle sous-régionale, et le comité de pilotage pour l'alphabétisation des adultes à échelle de la Fédération Wallonie-Bruxelles, tout en garantissant le principe de liberté associative ;
- en particulier, avec la perspective d'un nouveau décret en matière de cohésion sociale, l'alphabétisation reste l'une des priorités dans le cadre des PCS, plusieurs actions des Régionales développées dans ce cadre jusqu'à ce jour démontrant l'importance de l'alphabétisation comme vecteur de plus de cohésion sociale au niveau local.

... en matière d'accueil, d'orientation, d'accompagnement des publics, et d'émergence de la demande...

- des efforts de simplification administrative soient réalisés, permettant d'alléger la charge de travail consacrée au reporting et à la justification, afin d'augmenter l'implication dans l'action pédagogique et le travail de terrain, et ainsi faire preuve d'une réelle efficacité en rapport avec les missions premières des acteurs de la lutte contre l'illettrisme ;

⁴⁴ Telle que la Déclaration de politique régionale wallonne en exprime l'intention.

- le travail d'accueil et d'orientation/réorientation, le travail d'accompagnement des personnes et le travail de recueil systématique d'informations dans ce cadre puissent être valorisés davantage dans le cadre des financements, et ainsi permettre d'identifier et d'orienter au mieux les personnes vers les dispositifs les plus adaptés à chaque situation personnelle ; l'hypothèse d'un afflux plus important de personnes qui arrivent aux portes des centres alphabétisation plaide d'autant plus en ce sens.

... en matière de formation, pour une alphabétisation accessible à tous, tout au long de la vie...

- l'allocation des moyens nécessaires au développement d'une offre de formation de proximité permettant d'accueillir toute personne qui le souhaite, indépendamment de son statut ou de son projet, dans une formation qui respecte les modes et rythmes d'apprentissage de chacun, qui permette un accompagnement global des personnes tenant compte de leurs situation, projets et besoins, et qui s'inscrive dans une démarche émancipatrice ;
- les freins économiques à l'accès à la formation des personnes les plus précarisées, quel que soit leur statut, soient pris en compte et en partie compensés par la mise en place de mesures de soutien telles que la prise en charge des frais de déplacement et de garderie ;
- la mise en place de dispositifs de formation concomitants alphabétisation-formation métier (ou autre) puisse être reconnue à sa juste valeur et valorisée en termes de financement, c'est-à-dire entre autres pour l'effet de levier et de double renforcement qu'exerce chaque formation par rapport à l'autre pour la personne qui s'y engage ;
- la création de structures et dispositifs innovants les plus susceptibles de rencontrer l'ensemble des personnes en situation d'illettrisme, y compris celles qui sont extrêmement éloignées de l'emploi et de la formation, et de répondre à leurs demandes, attentes et besoins soit rendue possible ;
- l'accompagnement méthodologique et la formation des travailleurs, salariés et bénévoles, puissent être soutenus et valorisés davantage dans le cadre des différentes politiques dans lesquelles s'inscrivent les actions d'alphabétisation ; on ne peut s'improviser formateurs en alpha et peu de formations formelles existent.

L'alphabétisation pour tous – réflexion sur différents types de publics peu ou pas couverts par le faisceau de politiques

Comme déjà mentionné, Lire et Écrire tend, dans le cadre de ses divers axes d'action sur le terrain, à dépasser et questionner les différentes catégories de publics qui sont établies principalement à partir de critères de type administratif. Elle est toutefois contrainte de s'y référer pour répondre aux logiques des politiques publiques qui financent les actions d'alphabétisation ; elle s'y appuie par ailleurs pour mettre en évidence le fait que certains groupes de personnes se retrouvent en dehors ou très peu couverts par le faisceau de politiques et les financements majoritaires, et voient donc leur droit à l'alphabétisation bafoué.

Parmi ces personnes sont notamment identifiées⁴⁵ :

- les personnes ayant été sous obligation scolaire en Belgique mais étant sorties de l'enseignement sans maîtrise des compétences de base équivalentes au Certificat d'études de base (CEB) et étant par conséquent très éloignées de l'emploi et de la formation ;
 - les travailleurs ;
 - les personnes étrangères et d'origine étrangère.
- *Les personnes ayant été sous obligation scolaire en Belgique mais étant sorties de l'enseignement sans maîtrise des compétences de base équivalentes au CEB et étant par conséquent très éloignées de l'emploi et de la formation*

Sur base de l'analyse des données concernant les personnes en formation et des critères d'éligibilité des principaux dispositifs de financement de l'action d'alphabétisation, Lire et Écrire relève notamment le manque criant de dispositifs accessibles aux personnes, qui ont été soumises à l'obligation scolaire en

⁴⁵ Nous proposons de ne plus désigner comme catégorie le public que l'on nommait dans la précédente Convention comme « en (ré)affiliation sociale », cette terminologie étant, d'une part, porteuse d'ambiguïté et d'arbitraire, lorsqu'elle est présentée en opposition aux publics ISP ou travailleurs, qui sont pourtant aussi susceptibles d'être confrontés à des problématiques de dés/réaffiliation sociale. Et qui, d'autre part, implique une connotation individualiste qui fait peser la responsabilité de la situation sur l'individu privé de droits.

Belgique sans avoir acquis les compétences équivalentes au CEB, et qui ne sont pas dans une perspective d'insertion socioprofessionnelle. Ces personnes peuvent par ailleurs être dans des situations de précarité et de marginalisation, renforcées par leurs difficultés de lecture et d'écriture.

Ainsi, contrairement aux idées reçues, qui lient souvent illettrisme et personnes étrangères, de nombreuses personnes en situation d'illettrisme, en Belgique francophone, ont pris place durant plusieurs années sur les bancs des écoles belges, ont suivi l'enseignement qui y est dispensé, et en sont sortis sans que soient ancrées pour eux les compétences de base en lecture et écriture⁴⁶.

Pour ces personnes qui ont suivi un parcours scolaire en Belgique, le sentiment de honte lié au fait de ne pas maîtriser les compétences de base, de ne pas « savoir », est vécu d'autant plus fort que pour les autres types de publics de l'alpha. Les personnes scolarisées en Belgique craignent souvent davantage que les personnes venues de l'étranger d'être stigmatisées, parce que la réalité de l'enseignement obligatoire rend inconcevable pour beaucoup de gens l'idée que des personnes en sortent sans pouvoir lire et écrire. Pour ces personnes, il est dès lors souvent d'autant plus difficile d'oser pousser la porte d'une association telle que Lire et Écrire, puisque cela revient à admettre ces difficultés qui font pour elles, plus encore que pour d'autres, l'objet d'un tabou. Lorsqu'elles franchissent le pas, il est dès lors essentiel de pouvoir leur proposer une offre de formation adéquate.

Dès lors, et étant donné l'insuffisance voire l'absence de dispositifs d'alphabétisation aujourd'hui accessibles à ces personnes - qui, de ce fait, voient également leur accès à toute une série de dispositifs sociaux et de droits fondamentaux entravé, il apparaît crucial de développer et renforcer l'offre de formation qui leur est adressée.

o *Les travailleurs*

Un autre groupe de personnes actuellement négligé par les politiques et dispositifs de financement en matière d'alphabétisation est formé par les travailleurs en situation d'illettrisme.

La sous-représentation des travailleurs est sans doute liée en partie à des difficultés au niveau des conditions de formation (difficulté de se libérer) et une motivation qui est toujours mise en balance avec la peur de se révéler en situation d'illettrisme et de mettre son emploi en danger ; mais elle est également liée à un défaut d'offre, induit par l'absence de politique et de financement spécifique pour ces personnes. L'alphabétisation des travailleurs devrait pourtant être considérée comme une mesure de prévention dans le champ de la lutte contre les modes d'exclusion liés à la non-maîtrise de la langue, quand il s'agit de viser le maintien à l'emploi. Il apparaît dès lors crucial de consolider le peu de moyens existant pour renforcer l'offre de formation adressée aux travailleurs.

o *Les personnes étrangères et d'origine étrangère*

Lire et Écrire considère que la maîtrise de la langue n'est pas, seul, un indicateur d'intégration. La langue constitue un outil de participation à la vie de la communauté, mais c'est d'abord en participant à la vie sociale qu'on apprend la langue. Il faut par ailleurs être dans des conditions adéquates pour apprendre et s'approprier le français. Des ressources suffisantes sur les plans économique et social sont essentielles pour un apprentissage de la langue. L'apprentissage de la langue est cependant un atout certain pour mieux s'intégrer à la vie sociale, culturelle, économique et citoyenne, et chacune et chacun doit pouvoir avoir accès à une formation lui permettant d'apprendre la langue de la région dans laquelle il/elle évolue.

Le contexte politique récent en matière de migrations rend d'autant plus crucial le renforcement des dispositifs de formation en alphabétisation accessibles à l'ensemble des personnes étrangères et d'origine étrangère n'ayant pas acquis les compétences de base dans leur langue maternelle.

⁴⁶ Une enquête réalisée en 1995 par Lire et Écrire, auprès d'apprenants belges montrait ainsi que « si la quasi-totalité des apprenants interrogés (91 %) ont fréquenté l'enseignement primaire, seulement 51 % l'ont terminé et à peine 33 % y ont obtenu le CEB qui est censé valider les compétences acquises par tous les enfants. Ce dernier chiffre attire l'attention sur l'écart existant entre l'obtention du certificat et l'acquisition permanente de la lecture et de l'écriture puisque certaines personnes ont terminé l'enseignement primaire et obtenu le CEB... tout en étant illettré à l'âge adulte. Par ailleurs, il ressort que 30 % des apprenants belges interrogés ont été orientés vers l'enseignement spécial au cours de leur scolarité primaire. Un autre indicateur retient notre attention : l'estimation par les adultes de l'âge auquel ils ont décroché. 57 % estiment avoir décroché avant l'âge de 13 ans et 32 % avant 8 ans, c'est-à-dire l'âge qui correspond à l'apprentissage de la lecture et de l'écriture. Enfin, près de la moitié de ces personnes s'est sentie rejetée par l'institution scolaire. L'illettrisme des adultes autochtones apparaît donc bien comme la conséquence du décrochage et de l'échec scolaire. » (« Vers un plan wallon pour l'alphabétisation : le point de vue de Lire et Écrire ». Juin 2004.)

Conclusion

Ce rapport fait état des actions menées en 2015 par les Régionales et la coordination wallonnes de Lire et Écrire dans le cadre de la convention RW alpha 2014-2016. Il vise à mettre en lumière la complexité et la transversalité de l'alphabétisation, par les illustrations qu'il donne de la diversité des publics, des actions, des territoires, des contextes, des partenariats ou encore des champs politiques concernés.

Les entités wallonnes de Lire et Écrire plaident pour une pleine reconnaissance de cette transversalité, à travers les différentes politiques dans lesquelles s'inscrit l'action d'alphabétisation, et par l'allocation de ressources suffisantes et structurelles pour y faire face.