



**Lire et Ecrire**

# TROUVER UN TRAVAIL EN BELGIQUE POUR UNE PERSONNE ANALPHABÈTE : MYTHE OU RÉALITÉ ?

Politi ques d' al phabéti sati on – tr avai l l eurs

Présentée dans le cadre des 4ème rencontres européennes  
organisées le 17 et 18 novembre 2005 à Lyon  
par Europe-Insertion

Josée MAILHOT  
Lire et Ecrire - Bruxelles  
Novembre 2005



Avec le soutien de la Communauté française - Direction générale de la  
Culture- Service de l'Éducation Permanente

## INTRODUCTION :

Pendant de nombreuses années, le fait d'être analphabète ne constituait pas un frein à l'emploi. On peut facilement trouver des exemples récents de personnes qui, malgré leur analphabétisme ou leur illettrisme, ont pu développer leurs compétences, créer des entreprises et les faire fructifier. J'ai moi-même un grand-père qui savait à peine lire et écrire mais avait un tel sens des affaires qu'il a su, dans le Québec des années 50-60, monter son propre « business » et le développer de telle sorte qu'il est devenu un personnage riche et reconnu par ses pairs. Il y a quelques jours, un entraîneur de hockey sur glace célèbre au Canada, Monsieur Jacques Demers, a publié ses mémoires dans lesquelles il révèle son analphabétisme fonctionnel.

En Afrique, aujourd'hui encore, beaucoup de commerçants ne savent pas lire et écrire mais s'appuient sur toutes sortes de compétences pour leur permettre de développer leur commerce et d'en tirer profit. Ces personnes voyagent, mènent des transactions à travers les frontières de l'Afrique et souvent même à l'étranger, en Asie ou ailleurs. Pour leur communauté, elles sont l'exemple même de la réussite et on les encourage souvent à partir faire fortune en Europe.

Mais voilà, dès qu'elles arrivent sur notre territoire, la désillusion est complète. Trouver un travail en Europe lorsque l'on est analphabète est une tâche qui s'avère des plus difficiles. Que l'on ait travaillé pendant plusieurs années dans son pays d'origine ne change rien, au regard des européens, l'analphabétisme n'est pas compatible avec l'emploi. J'ai d'ailleurs eu récemment l'occasion d'entendre un chef d'entreprise qui était interviewé sur une radio belge et à qui l'on demandait son opinion sur la question de l'analphabétisme. Voici, de façon globale, sa réponse : « en Belgique, on parle de 10% de la population qui serait analphabète. Ceci est très interpellant car cela veut dire 10% de chômeurs ».

Pourtant, cette Europe s'est développée pendant des années grâce au travail de personnes qui ne savaient ni lire ni écrire mais avaient des compétences telles que nos entreprises ont pu se déployer et devenir prospères. Je pense à ces artisans qui maîtrisaient si bien le tissage qu'ils ont permis à une ville comme Bruges de se faire connaître dans toute l'Europe et bien au-delà, à ces maçons et autres travailleurs de la construction qui nous ont laissé ses formidables vestiges que sont les cathédrales et les châteaux de France et d'ailleurs. Et enfin, plus proche de nous, à tous ces travailleurs qui sont venus en Belgique ou en France mettre leur force et leur courage au service de toutes nos différentes entreprises charbonnières et industrielles.

Mais voilà, la société a évolué, le marché du travail a changé, s'est spécialisé, s'est informatisé et la maîtrise de l'écrit est de plus en plus nécessaire. On assiste donc à la disparition progressive des emplois salariés classés comme non ou peu qualifiés. Les personnes illettrées actuellement à l'emploi peuvent se retrouver en situation d'insécurité face à leur avenir et celles qui sont sans emploi peuvent se voir refuser l'accès au marché de l'emploi.

Aujourd'hui, face à ce constat, nous pouvons nous poser deux questions :

- quelles actions devons-nous entreprendre pour assurer le maintien à l'emploi des personnes illettrées ?
- et
- quelles actions devons-nous mener pour permettre la mise à l'emploi de ces personnes ?

Si la plupart des interventions de notre table ronde visent à répondre à la première question, mon intervention, elle, portera surtout sur la problématique des personnes illettrées en recherche d'un emploi. Je développerai donc ici quelles sont les réponses que nous avons apportées à cette question, quels sont les résultats que nous avons obtenus et quels sont les questionnements que nous nous posons pour l'avenir.

Bien entendu, il serait facile de répondre rapidement à cette deuxième question en disant qu'il faut d'abord que les personnes, ayant des difficultés à lire et écrire, aient accès à une formation avant d'être mises à l'emploi. Mais, le processus de formation d'une personne qui a des lacunes importantes en lecture et écriture peut durer longtemps, de quelques mois intensifs à quelques années, selon le niveau d'analphabétisme ou d'illettrisme. De plus, l'accès aux formations n'est pas toujours possible.

*Peut-on légitimement dire à des personnes qui n'ont pas eu la chance d'apprendre à lire et écrire, qu'elles n'auront pas le droit de travailler tant qu'elles n'auront pas terminé leurs années de formation en français?*

## BREF HISTORIQUE DE L'ORGANISATION DES ATELIERS DE RECHERCHE ACTIVE D'EMPLOI A BRUXELLES

Pendant des années, c'est cette réponse qui a été donnée aux personnes analphabètes ou illettrées par les services bruxellois d'insertion socioprofessionnelle. Lorsque ces personnes rencontraient un conseiller pour les aider à chercher un travail, celui-ci les orientait automatiquement vers les cours d'alphabétisation. Malheureusement, l'offre de cours ne répondait pas à la demande et ces personnes ne trouvaient donc pas de solution à leur situation précaire.

C'est suite à ce constat que l'Atelier de Recherche Active d'Emploi (RAE) de Lire et Ecrire a vu le jour. En effet, notre association « Lire et Ecrire », se mobilisait depuis plusieurs années pour sensibiliser la population et les politiciens à la question de l'analphabétisme. Son combat a d'ailleurs permis de faire prendre conscience de l'ampleur de la situation : en Belgique, 10% de la population a des difficultés à lire et écrire.

Au fil des années, à Bruxelles, Lire et Ecrire a été chargée de coordonner l'ensemble des activités ayant trait à l'alphabétisation et, plus récemment, elle a aussi eu comme mission de développer les offres de cours. Etant très impliquée auprès des acteurs de terrain, Lire et Ecrire a rapidement été confrontée aux demandes des personnes analphabètes souhaitant intégrer le marché de l'emploi.

Une réflexion a alors été développée à Lire et Ecrire qui, s'appuyant sur le postulat que l'accès au monde du travail est un droit et que le fait d'être analphabète ne peut occulter ce droit, a décidé de développer un projet d'insertion socioprofessionnelle.

Des discussions ont alors été entamées avec l'Office Régional Bruxellois de l'Emploi (ORBEm), organisme en charge de toute la gestion du marché de l'emploi à Bruxelles. Ces discussions ont permis de confirmer qu'aucune aide n'était accessible aux personnes analphabètes à Bruxelles mais qu'on pouvait s'inspirer des réponses apportées aux autres publics pour mettre en place un service plus adapté au public analphabète.

Une des réponses alors apportée par l'ORBEm au problème du chômage consistait en une formation intensive de 5 semaines, en groupe de 8 à 12 personnes, appelée Recherche Active d'Emploi (RAE). Cette formation visait à mieux préparer les demandeurs d'emploi. En effet,

l'ORBEM avait constaté que malgré les diplômes et les formations, beaucoup de demandeurs d'emploi éprouvaient des difficultés à trouver ou retrouver un travail. Face à un marché de l'emploi plus restrictif, les employeurs augmentaient leurs critères de sélection, multipliant les étapes avant l'engagement : envois de CV accompagnés de lettres de motivation, tests d'embauche, entretiens de sélection, etc. Pour les personnes mal préparées, toutes ces procédures aboutissaient à des refus d'emploi. Allant d'échec en échec, les personnes se démotivaient, perdaient confiance en elles et se sentaient devenir inemployables.

La formation offerte par l'ORBEM visait à redonner aux personnes confiance en leurs compétences et à mieux les préparer au marché de l'emploi. Cette formation s'appuyait aussi sur la théorie du groupe d'entraide. En bref, l'idée était que la recherche d'un emploi était plus fructueuse si les personnes pouvaient partager leurs difficultés avec d'autres et ainsi se sentir soutenues dans leurs démarches. Enfin, face à un marché de l'emploi des plus restrictifs, la formation préconisait l'utilisation du téléphone pour effectuer des candidatures spontanées et ainsi augmenter les possibilités de trouver un emploi.

Cette formation (RAE), subventionnée par le Fonds Social Européen durait 5 semaines, de 9h à 16h du lundi au jeudi, et se déroulait en 3 étapes :

1. bilan professionnel et personnel
2. apprentissage des techniques de recherche d'emploi
3. recherche active d'un emploi

Pendant cette dernière étape toute l'infrastructure nécessaire à la recherche d'un emploi était accessible aux participants : cabine téléphonique, ordinateurs, bibliothèque, etc.

Ces ateliers ont rapidement donné des résultats intéressants avec un taux de placement plus élevé que dans le cadre d'un suivi individuel classique. Mais certains publics n'y avaient pas accès à cause de leurs difficultés spécifiques : les personnes sourdes, handicapées, les ex-détenus, etc. Ce fut aussi le cas des personnes analphabètes qui ne pouvaient intégrer ce type de formation car la majorité des exercices demandait de pouvoir lire (répondre à un questionnaire) ou écrire (faire son bilan professionnel).

Intéressée par cette formule, Lire et Ecrire a alors répondu à un appel d'offre de l'ORBEM afin d'organiser des Ateliers de Recherche Active d'Emploi (RAE) spécifiques pour le public analphabète. Avec l'aide des associations d'alphabétisation, la méthodologie a été revue et adaptée à un public analphabète. Une convention de partenariat a été signée en 1998 avec l'ORBEM et une dérogation a été obtenue pour organiser la formation sur une durée de 6 semaines plutôt que 5. La convention prévoit l'organisation de 2 RAE (ateliers de recherche active d'emploi) par an, avec l'engagement d'un conseiller emploi et d'une secrétaire à mi-temps. Lire et Ecrire a, par la suite, engagé deux nouveaux conseillers afin de d'assurer un meilleur suivi aux participants et de développer les projets connexes.

#### A QUI S'ADRESSE LE RAE DE LIRE ET ECRIRE ?

Pour participer à la formation, outre les critères administratifs imposés par l'ORBEM et le Fonds Social Européen, les exigences que nous posons sont la connaissance du français oral et le fait de ne pas avoir obtenu un diplôme supérieur à un certificat d'étude de base dans le pays d'origine (CEB).

L'exigence de l'oral est souvent l'élément clé de notre sélection. En effet, notre formation visant l'autonomie, les personnes doivent être capables, en fin de formation, de téléphoner à un employeur, de répondre à ses questions et donc de « se vendre ». Si, pendant l'entretien de

sélection, nous pensons que l'oral de la personne est trop faible, nous devons l'orienter vers des cours de français oral, qui ne sont malheureusement pas toujours disponibles.

Les personnes que nous aidons sont, dans leur majorité, issues de l'immigration, mais certaines habitent depuis de nombreuses années en Belgique. Elles ont, pour la plupart, déjà suivi des cours d'alphabétisation via les associations du réseau de Lire et Ecrire.

Il faut ajouter qu'à Bruxelles, les cours d'alphabétisation sont essentiellement occupés par un public immigré, situation par ailleurs légèrement différente en Wallonie, où l'on retrouve plus de belges. Depuis le début de notre formation en 1998, nous avons aidé plusieurs personnes ayant la nationalité belge mais uniquement deux, de « souche belge ».

Dans la majorité des cas, notre public n'a pas été scolarisé ou très peu, dans le pays d'origine. Ce sont des personnes qui sont souvent incapables de lire ou d'écrire, en le comprenant, un texte simple et bref de faits en rapport avec leur vie quotidienne. Dans certains cas, elles ne sont mêmes pas capables d'écrire leur nom et adresse sans devoir les recopier à partir de leur carte d'identité. C'est pour cette raison que nous parlons de personnes analphabètes.

Depuis 1998, nous avons aidé autant de femmes que d'hommes à retrouver un emploi. La moyenne d'âge se situe entre 25 et 45 ans mais nous avons aussi aidé des personnes de plus de 50 ans et des plus jeunes. La majorité de notre public provient d'Afrique (Congo, Guinée, Mauritanie, Sénégal, Angola et quelques autres) et du Maghreb (Maroc, Tunisie, Algérie) mais nous avons aussi rencontré des personnes provenant des pays de l'est, d'Amérique du Sud ou d'Asie, ainsi que des européens (Portugal, Espagne).

Quand elles font appel à nous, la plupart de ces personnes ont déjà eu plusieurs expériences de travail dans leur vie. Il s'agit d'abord du travail qu'elles ont dû accomplir dès leur plus jeune âge, de gré ou de force, pour s'en sortir dans leur pays d'origine.

Je pense à ce jeune homme de 22 ans qui avait commencé son apprentissage de peintre carrossier à 9 ans.

Ou à cette jeune fille qui dès l'âge de 7 ans, devait se lever en pleine nuit pour parcourir plusieurs kilomètres à pied afin d'aller chercher l'eau nécessaire au bon fonctionnement du restaurant de sa belle-mère.

Ou bien encore à ces jeunes filles qui ont été placées (ou plutôt vendues) dans des familles, dès l'âge de 8 ou 9 ans, pour y accomplir les tâches ménagères journalières ainsi que s'occuper des enfants.

Je pense aussi à tous ces commerçants ou commerçantes, qui dès leur jeune âge, ont appris les subtilités du négoce pour développer leur propre commerce par la suite. A ces travailleurs manuels (peintre, plafonneur, carreleur, carrossier, etc.) qui pendant plusieurs années ont travaillé durement, souvent dans des conditions d'hygiène et de sécurité douteuses. Je pense aussi à ces agriculteurs, ces bergers, qui pendant les périodes de sécheresse ou de guerre partaient à la ville pour y faire toutes sortes de petits boulots pour faire vivre la famille : nettoyage dans des hôtels, aéroports, serveurs dans des restaurants, etc.

En fait, les personnes que nous rencontrons et qui n'ont jamais travaillé sont plutôt rares et dans la majorité des cas, il s'agit surtout de jeunes femmes qui ont eu des enfants et les ont élevés. En soi, n'est-ce pas aussi un travail ?

D'autre part, une bonne majorité de notre public a aussi travaillé en Belgique, souvent au noir mais aussi de façon déclarée. Je pense à ces femmes qui ont travaillé comme internes dans des familles belges, à tous ces travailleurs manuels (peintres, carreleurs, plafonneurs,

mécaniciens, etc.), aux travailleurs saisonniers, ou à ceux qui ont œuvré dans la production agricole, et enfin, bien entendu, à toutes ces personnes qui ont travaillé dans le secteur du nettoyage ou de la production.

*On peut se demander alors pourquoi ces personnes font appel à notre service ? Pourquoi n'arrivent-elles plus à trouver un travail en Belgique ?*

Il semble effectivement que le marché de l'emploi ait évolué de telle sorte qu'il devient de plus en plus difficile d'y trouver un emploi stable, que l'on soit analphabète ou non. Le nombre de chômeurs a augmenté et, à Bruxelles, on parle d'un taux de chômage des jeunes de plus de 25%.

La concurrence se fait donc rude et il n'est pas rare de trouver des personnes diplômées à des postes de nettoyage. D'autre part, les postes de production se font de plus en plus rares et les travaux manuels exigent de plus en plus d'écrits. Enfin, afin de répondre au norme ISO ou au norme du VCA, les entreprises doivent vérifier les connaissances de leurs travailleurs en matière de sécurité et d'hygiène, vérification qui passe par un test écrit difficilement compréhensible pour les personnes illettrées ou analphabètes.

*Dans ces conditions, est-il illusoire de penser qu'il est toujours possible, pour les personnes analphabètes ou illettrées de travailler en Belgique ?*

Notre expérience de terrain tente à prouver que cela est possible, même si la situation se complexifie et qu'il faut prévoir des solutions pour l'avenir. Je reviendrais sur cette question plus loin.

Mais, globalement, nous constatons toujours que notre taux de placement (plus de 50%) est aussi important, sinon meilleur, que dans les RAE s'adressant à un public alphabétisé.

De plus, nous avons eu l'occasion, il y a quelques années, de rencontrer des employeurs dans différents secteurs (production pharmaceutique, hôpitaux, maison de repos, intérim, etc.) qui nous ont confirmé que le fait d'avoir des difficultés à la lecture et à l'écriture ne constituait pas toujours un frein à l'emploi. Plusieurs nous ont affirmé que l'élément le plus important pour eux était la motivation des personnes et leurs savoirs faire.

#### FONCTIONNEMENT DU RAE DE LIRE ET ECRIRE :

*En partant de ce préalable, quel travail effectuons-nous au RAE pour aider les personnes analphabètes à trouver ou retrouver un travail en Belgique ?*

Notre approche s'appuie d'abord sur l'idée qu'une personne qui a confiance dans ses compétences va pouvoir convaincre l'employeur de l'utilité de son engagement. Etre capable de se présenter de façon positive, connaître ses points forts mais aussi ses faiblesses, permet d'être plus convainquant. Entre une personne diplômée, mais connaissant mal le travail à accomplir et surtout ne souhaitant pas s'y investir à long terme, et une personne peu diplômée mais bien préparée à l'emploi et visant la stabilité, nous savons que le choix peut être fait en faveur de cette dernière.

Nous proposons donc aux personnes une formation de 6 semaines, en groupe mixte de 8 à 12 personnes, qui se déroule en trois étapes, comme dans les formules de RAE classiques.

La première étape dure 2 semaines et vise la reprise de confiance en soi. Cette étape est cruciale car notre public a tendance à penser (et c'est souvent le discours qu'on leur a tenu) qu'il ne pourra jamais trouver un travail déclaré en Belgique à cause de sa difficulté à lire et écrire. Mais ces personnes n'ont pas toujours conscience que cette lacune est amplifiée par le fait qu'elles sont souvent incapables de tenir un discours construit et cohérent sur leurs expériences de travail.

Lorsque nous les rencontrons, en début de formation, nous constatons souvent que leur pensée est mal structurée. Lorsqu'elles nous parlent de leurs expériences de travail, elles sont incapables de le faire de façon concrète et mélangent tous les événements de telle sorte que le discours devient incompréhensible. De plus, elles omettent volontairement certaines expériences de travail pensant qu'elles n'intéressent pas l'interlocuteur. Il est clair que dans ces conditions là, il sera très difficile pour elles de convaincre un employeur.

C'est pendant la phase du bilan professionnel et personnel qu'elles vont apprendre à reconstruire un discours cohérent sur leur parcours professionnel. Nous allons les aider à reconnaître les compétences et les qualités sur lesquelles elles pourront s'appuyer pour trouver un travail en Belgique. Cela veut dire aussi qu'il faudra les aider à faire le deuil de certains objectifs professionnels qui seront irréalisables en Belgique

En fin de phase de bilan, chaque participant aura identifié trois objectifs professionnels réalistes qu'il pourra atteindre en Belgique.

La deuxième étape, qui dure 4 semaines, concernera l'apprentissage des différentes techniques de recherche d'emploi. Nous allons, pendant cette étape, réaliser avec eux leur CV, leurs lettres de motivation et les préparer aux candidatures spontanées par téléphone, ainsi qu'aux entretiens de recrutement.

L'étape du CV est très importante car nous le faisons entièrement avec eux, de façon la plus développée possible. Nous vérifions que chaque date et chaque mot soient bien compris. Nous leur apprenons à en parler, à l'expliquer de façon structurée.

L'apprentissage de l'utilisation du téléphone demande aussi beaucoup de temps. Nous leur apprenons à se présenter à partir d'un texte simple qui résume leurs expériences et leurs qualités. Nous insistons aussi sur l'utilisation des formules de politesse et sur le vouvoiement.

D'autre part, pendant cette 2<sup>ème</sup> étape, nous abordons aussi la législation du travail de façon à leur permettre de mieux comprendre ce qu'est un contrat de travail, leurs droits et leurs obligations envers l'employeur, et vice versa.

Mais le travail le plus important lors de cette 2<sup>ème</sup> phase consiste en l'apprentissage des codes informels liés au monde du travail belge. Qu'entend-on par ces « *codes informels* » ?

Par ce terme, nous voulons parler des compétences sociales et de tout ce qui est véhiculé par le langage non verbal et qui peut prendre des significations différentes selon les cultures. Par exemple, dans certaines cultures, le fait de ne pas regarder son interlocuteur est signe de respect. Le ton de la voix peut aussi avoir des significations diverses selon les contextes.

Dans la recherche d'un emploi, tous ces petits détails peuvent avoir des conséquences importantes, sur l'issue d'un entretien par exemple. Ne dit-on pas qu'un employeur se fait une première idée d'un candidat dans la première minute de l'entretien et que l'heure qui reste permet d'infirmer ou de confirmer cette impression ?

Le travail de groupe, pendant cette phase, révèle toute son importance. C'est en se regardant soi-même à travers l'image que les autres ont de nous que nous pouvons réajuster ce qui ne va pas. La caméra, que nous utilisons pour des simulations d'entretiens d'embauche, est aussi un autre outil pour se voir et confronter son image à l'idée que l'on s'en fait.

Ce travail est très intéressant car il permet aux participants de décoder des choses très subtiles dans le ton de leur voix, leur posture, leur regard et de comprendre quel sens pourrait donner un éventuel employeur à ces informations.

La 3ème étape de notre formation consiste dans la recherche active d'un emploi et donc dans la mise en pratique des apprentissages effectués pendant les 6 semaines. Cela veut dire que, concrètement, les personnes vont commencer à entamer des démarches personnelles, de façon autonome. Nous mettons alors à leur disposition tout le matériel et l'aide nécessaire pour palier à leurs difficultés spécifiques. Par exemple, c'est nous qui lisons les annonces dans les journaux ou sur Internet. Grâce à notre partenariat avec l'Office Régional Bruxellois de l'Emploi (l'ORBEm), nous avons aussi accès à tout le réseau d'offres d'emploi disponibles sur Bruxelles. Nous pouvons donc, rapidement, détecter les offres d'emploi qui pourront être accessibles à notre public en fonction de l'objectif professionnel de chacun.

Mais l'aspect le plus important de notre suivi est le fait que nous les aidons à réaliser des candidatures spontanées. Ainsi, nous leur fournissons des listes de sociétés, en lien avec leur objectif professionnel, qui pourraient potentiellement les engager. Nous leur apprenons à utiliser ces listes en notant au fur à mesure, par des codes, ce qui s'est passé pendant l'entretien téléphonique (occupé, pas de réponse, rappeler plus tard, etc.) et surtout à accrocher leur interlocuteur par un discours cohérent et structuré.

Lors de l'obtention d'un rendez-vous, nous les aidons à le préparer et aussi à s'orienter dans la ville pour se rendre à ce rendez-vous. Nous faisons le point avec eux, après chaque rendez-vous, afin de comprendre ce qui a été et ce qui n'a pas été.

#### QUELQUES EXEMPLES DE RESULTATS QUI NOUS INTERPELLENT

*Mais... est-ce que tout cela donne des résultats ?*

Et bien, dans les deux semaines suivant les 6 semaines de formation, environ 80% des participants décrochent un rendez-vous pour un entretien d'embauche. Ces rendez-vous sont importants car ils sont souvent les premiers qu'ils ont depuis plusieurs années. Même s'ils ne donnent pas de résultats positifs immédiatement, ils permettent aux participants de se confronter avec la réalité et de réfléchir à ce qui n'a pas été en discutant avec nous par la suite.

Dans les 6 premiers mois suivant la formation, plus de 50% des participants trouvent un travail. Il s'agit parfois de contrat à durée indéterminée mais aussi, naturellement, de contrat à durée déterminée. Les secteurs professionnels sont tout de même assez restreints : en premier lieu le nettoyage (maison de repos, hôpitaux, piscine, crèches, hôtels, etc.), en seconde place l'aide en cuisine (catering, cuisine de collectivité, horeca, etc.), puis les travailleurs manuels (carrossiers, paveurs, désamianteurs, ouvriers horticoles, manœuvres dans la construction, etc.) et les ouvriers de production (chocolateries, productions pharmaceutiques ou alimentaires, etc.)

Bien entendu, tous ne retrouvent pas un travail rapidement et certains peuvent choisir de suspendre leur recherche pour continuer leur formation en alpha ou entamer une formation professionnelle. Mais le choix de la formation professionnelle n'est possible que lorsque les personnes ont suffisamment d'acquis en français (lecture et écriture) car, actuellement, sur Bruxelles, la plupart des formations qualifiantes exigent un bon niveau d'écriture et de lecture.

Enfin, dans d'autres cas, les personnes sont forcées d'abandonner leur recherche car leur statut administratif s'est modifié et qu'elles ne peuvent plus travailler. D'autres se retrouvent



dans des situations familiales telles qu'elles doivent suspendre leur démarches (divorce, séparation, deuil, etc.)

Dans tous les cas de figure, toutes les personnes ayant suivi le RAE peuvent toujours faire appel à nos services si elles en ont besoin, dans les mois ou les années qui suivent (par exemple, suite à la fin d'un contrat à durée déterminée ou de remplacement).

Quelques exemples de résultats intéressants :

Pour illustrer de façon plus concrète mon propos, je souhaite vous parler de quelques exemples de réussite qui nous ont marqué.

Ce que je dois d'abord dire, c'est que les personnes trouvent généralement un travail qui correspond à leur objectif professionnel. Bien entendu, dans certains cas de figure, les objectifs ont dû être adaptés au marché du travail bruxellois. Par exemple, dans le cas des métiers du bâtiment, il est possible pour un peintre de retrouver un travail dans ce domaine mais c'est impossible pour les personnes ayant une formation d'électricien ou de plombier. Dans ces cas de figure, les personnes ont souvent d'autres compétences connexes (un peu de menuiserie, de maçonnerie, de carrelage, etc.) et vont donc pouvoir mettre à profit l'ensemble de leurs compétences dans un travail d'ouvrier polyvalent dans les écoles, les logements sociaux, les musées, etc.

Ce qui est important de souligner, c'est que les apprentissages effectués pendant la formation ont réellement permis à ces participants de mieux comprendre le monde du travail belge et de mieux s'y préparer. Je pense, par exemple, à un carrossier, ayant travaillé de nombreuses années en Sierra Léone, qui ne trouvait pas de travail en Belgique et expliquait ses échecs par un certain racisme des personnes qu'il rencontrait et par une non reconnaissance de ses compétences.

C'était une personne de très grande stature, qui était très timide et ne regardait jamais son interlocuteur (ce qui était pour lui un signe de respect). Pendant la formation, nous l'avons aidé à structurer son langage lorsqu'il parlait de ces expériences de travail et avons travaillé sur l'image qu'il donnait de lui. Dans les premières simulations filmées, il a pu se voir et constater que son comportement le faisait paraître mou et peu motivé. Tranquillement, après plusieurs jeux de rôle en groupe et en individuel, il a commencé à modifier son langage corporel en regardant l'interlocuteur et en souriant.

Grâce à ce travail sur lui-même et à sa remotivation, il a trouvé un travail de carrossier qu'il occupe depuis 2003.

Pour les femmes, les possibilités d'emplois sont plus restreintes mais nous constatons souvent qu'elles arrivent à trouver un travail qui leur convient. Certaines ont même réussi à négocier leurs conditions de travail, que ce soit en terme d'horaire ou de salaire.

Nous avons aussi une candidate qui a créé son propre emploi. En effet, suite à des candidatures spontanées ciblées sur son objectif professionnel, elle a rencontré une responsable de crèche qui souhaitait l'engager pour la préparation des repas et le nettoyage mais qui n'avait pas les ressources financières pour le faire. La participante a contacté son assistante sociale au CPAS (Centre Public d'Action Sociale) et a réussi à la convaincre de créer un poste de travail sous contrat article 60 (contrat de travail à durée déterminée qui vise l'insertion professionnelle d'une personne bénéficiant de l'aide du CPAS. Le CPAS met alors cette personne au travail dans un organisme ou une association à finalité sociale de sa commune. L'employeur étant le CPAS, l'association qui emploie ne paie presque rien). Dans

cet exemple, il faut savoir que la crèche ne se trouvait pas sur le territoire de la commune et que la participante a dû obtenir une dérogation pour obtenir son poste de travail, ce qu'elle a pleinement réussi. De plus, grâce à un partenariat entre Lire et Ecrire et le CPAS, elle a pu bénéficier d'une formation en français pendant ses heures de travail.

Enfin, nous avons aussi des exemples de personnes qui ont su trouver un travail qui leur convenait, s'y sont impliquées et ont pu évoluer dans leur travail.

Je pense à cette dame marocaine de 43 ans, sachant à peine recopier son nom et adresse, qui après avoir aidé son mari dans son commerce en Belgique, s'est retrouvée veuve et sans emploi. Au départ, nous n'avions pas beaucoup d'espoir dans sa capacité à retrouver un emploi mais nous avons tablé sur sa force de caractère. Pendant la phase de bilan, nous avons découvert que cette personne avait de bonnes compétences en cuisine car elle préparait souvent des repas pour des baptêmes ou autres fêtes et qu'elle avait aidé son mari dans la gestion du commerce (engagement du personnel, caisse, etc.).

Elle s'était fixée comme premier objectif, le nettoyage et, en second, l'aide en cuisine. Dès le début de la recherche active d'emploi, elle a rapidement décroché un rendez-vous dans une grande société de cuisine de collectivité (Sodexho). Ceux-ci l'ont d'abord engagée comme nettoyeuse dans une maison de repos : nettoyage de la cuisine, de la salle à manger, plonge. Très rapidement, elle a commencé à donner un coup de main au chef pour préparer les repas. Puis, petit à petit, on lui a confié de plus en plus de responsabilités, et elle a pu remplacer le chef lorsqu'il était malade. Elle avait une mémoire extraordinaire qui lui permettait de retenir toutes les informations nécessaires pour cuisiner des plats qui n'étaient pourtant pas dans sa culture.

Aujourd'hui, après plus de trois ans, elle est toujours au service du même employeur et c'est elle qui forme les nouveaux chefs quand ils arrivent.

#### QUESTIONNEMENT DE NOTRE EQUIPE SUR L'EVOLUTION ACTUELLE DU MARCHE DE L'EMPLOI POUR LES PERSONNES ANALPHABETES

Notre expérience nous prouve donc qu'il est possible, pour une personne analphabète de trouver du travail en Belgique. Mais là où nous sommes interpellés, c'est sur les difficultés de plus en plus nombreuses qui se présentent à notre public.

##### *Précarité et emploi :*

Si, au début de notre travail en 1998, les personnes trouvaient encore facilement des contrats à durée indéterminée, aujourd'hui, nous constatons que la plupart des entreprises utilisent le contrat à durée déterminée comme s'il s'agissait d'une période d'essai (Vous ferez d'abord un ou plusieurs CDD de 3 mois et si ça fonctionne, nous vous engagerons à temps plein). Les personnes vivent donc des situations précaires qui peuvent parfois durer longtemps (plusieurs contrats CDD).

De plus, nous constatons qu'il y a de plus en plus de contrats à temps partiel qui, bien qu'ils peuvent aider les femmes à concilier vie familiale et travail, précarisent parfois encore plus les familles lorsqu'elles ne peuvent plus bénéficier de certaines aides qu'elles obtenaient lorsqu'elles avaient l'aide sociale (soin médicaux et hospitaliers, tarifs réduits de transport, allocations familiales majorées, etc.). Cela est surtout le cas pour les contrats à trois quart temps, par exemple, où le complément de l'aide sociale n'est plus possible et le salaire très faible.

D'autre part, les contrats proposés à nos participants exigent souvent une grande disponibilité. En effet, il peut s'agir de contrats à horaires coupés qui obligent les personnes à se déplacer plusieurs fois dans la journée et cela six jours sur sept. Ou bien de contrats à horaires

variables qui demandent une grande adaptabilité et une organisation familiale très souple. Enfin, les horaires proposés sont souvent inconciliables avec une vie de famille parce que les personnes doivent travailler très tôt le matin ou tard le soir, le week-end et même la nuit. Enfin, nous remarquons aussi que plusieurs employeurs ont des pratiques plus ou moins légales en matière de contrat de travail. Nous insistons toujours auprès de nos participants pour que ceux-ci ne signent pas leur contrat sans que nous l'ayons lu. Cette précaution s'est révélée très utile dans plusieurs cas de figures.

#### *Perte des acquis*

Une autre situation qui nous interpelle concerne la difficulté pour les personnes analphabètes de conserver leurs acquis en situation de travail. D'une part, cette situation peut être due au fait qu'elles doivent abandonner leurs cours de français lorsqu'elles travaillent. En effet, il est souvent impossible pour nos participants de concilier le travail, la vie familiale et la poursuite des cours. Dans les cas, par exemple, d'horaires variables, il est souvent impossible de s'inscrire à un cours puisque, de semaine en semaine, les personnes peuvent être amenées à travailler le matin, l'après-midi ou le soir.

D'autre part, les situations de travail provoquent aussi une régression dans l'apprentissage du français parce qu'elles isolent les travailleurs ou les confinent dans des activités qui ne font pas appel à ces acquis. Nous avons eu l'exemple d'une jeune guinéenne qui travaillait seule dans le nettoyage de bureau et qui, après quelques années de travail, ne parlait presque plus français.

Nous avons aussi l'exemple d'une personne qui a travaillé pendant plus de 12 ans dans une entreprise horticole sans jamais avoir eu besoin d'utiliser la lecture et l'écriture sur son lieu de travail. Cette personne avait suivi une formation de niveau primaire mais n'a pas pu consolider ses acquis et est aujourd'hui d'un niveau très faible en lecture et écriture et éprouve maintenant de grandes difficultés à retrouver un travail.

#### *Place de l'écrit dans les sélections*

D'autre part, nous nous rendons compte que les employeurs deviennent de plus en plus exigeants concernant la lecture et l'écriture. Si, il y a quelques années, il était possible de travailler dans le secteur de la construction, via l'intérim par exemple, en étant peu alphabétisé, il semble que cela soit de moins en moins possible aujourd'hui.

En effet, comme je le soulignais tout à l'heure, les normes de sécurité et d'hygiène imposées aux entreprises pour obtenir les certifications ISO ou VCA impliquent des tests écrits pour les travailleurs. Plusieurs intérimaires en Belgique exigent actuellement le brevet VCA pour les travailleurs de la construction avant l'engagement. D'ici peu, il semble que ce brevet VCA sera une des conditions d'engagement dans les secteurs à risque.

Malheureusement, actuellement, le test VCA utilise un vocabulaire tellement spécialisé qu'il est presque impossible, pour une personne ayant un faible niveau de lecture et d'écriture, de le réussir.

Pour confirmer cette réflexion, nous avons d'ailleurs été récemment contacté par un employeur important du secteur du nettoyage en Belgique (Euroclean) qui nous a expliqué qu'il souhaitait organiser des cours de français pour ces travailleurs car, suite à la passation de ce test à ses ouvriers, ils ont eu un taux d'échec tellement important qu'ils n'ont pu obtenir le brevet.

D'autres employeurs nous ont aussi confirmé que la question de la sécurité posait problème avec les personnes illettrées. Ces travailleurs comprennent souvent mal l'information sur la santé et la sécurité et le risque d'accident est plus élevé. De plus, lors des formations pour l'utilisation de nouveaux produits, les personnes illettrées comprennent mal les consignes, ce qui les met aussi en danger. Certains employeurs nous confirment qu'ils pensent, à l'avenir, inclure un test écrit pour éviter d'engager des personnes illettrées.

#### QUELQUES REFLEXIONS POUR CONSTRUIRE L'AVENIR

Aujourd'hui, la présence de personnes illettrées ou analphabètes sur le marché de l'emploi ne fait plus de doute. Ces personnes peuvent être en recherche d'un emploi ou être déjà à l'emploi. Je pense d'ailleurs que beaucoup d'entreprises ne sont pas conscientes du pourcentage de leurs ouvriers illettrés. Tant que leur fonction n'exige pas l'utilisation de l'écrit ou de la lecture, la situation ne cause pas de problèmes et la vie continue.

Mais, ces dernières années, à Bruxelles, de plus en plus d'entreprises ont fait appel à Lire et Ecrire pour que nous organisions des cours d'alphabétisation pour leur personnel. L'illettrisme devient un problème économique, qui freine le développement et augmente les risques dans l'entreprise. Dans ces conditions, les responsables n'ont pas d'autres choix que de former leur personnel ou de le licencier.

Malheureusement, actuellement à Bruxelles, les subventions visant la formation en alphabétisation en entreprise sont inexistantes et cette formation coûte donc très cher.

*Dans ces conditions, pour une entreprise, n'est-il pas plus simple de penser à l'avenir et donc de fermer la porte aux personnes illettrées ?*

C'est, malheureusement, je crois, la solution qui risque d'être choisie par les entreprises belges si la situation ne se modifie pas. Dans un avenir assez proche, je pense effectivement qu'il ne sera plus possible de trouver un travail si certaines compétences en lecture et écriture ne sont pas acquises. Ce qui revient à dire que toute personne illettrée ou encore pire, analphabète, sera inemployable.

Dans ces conditions, il est bien évident que tout le travail fait en amont est primordial. Développer l'offre de cours intensifs afin de permettre l'acquisition des compétences de base dans un temps réduit est bien entendu un premier pas. Mais la possibilité d'ouvrir des formations professionnelles qualifiantes tout en continuant à assurer le processus d'alphabétisation doit aussi être envisagée.

Une des pistes que nous avons développée dans ce sens est de travailler en partenariat avec les CPAS (Centre Public d'Action Sociale) afin de pouvoir mettre en formation par le travail les personnes illettrées via le contrat article 60 tout en leur assurant une formation en français pendant ces heures de travail. Une expérience a été menée cette année avec un CPAS d'une commune de Bruxelles mais celle-ci a rencontré plusieurs difficultés :

- difficulté à constituer des groupes homogènes
- difficulté à libérer les personnes travaillant sur des lieux différents au même moment et au même endroit
- fatigue ressentie pendant les cours pour les travailleurs (cours ayant lieu en fin de journée de travail)
- problème de communication entre les partenaires (par exemple pour les absences des participants)
- problèmes liés aux répercussions des difficultés rencontrées au travail sur le contenu pédagogique du cours de français (lieu de déversement du « ras le bol »).
- etc.

Nous sommes actuellement en discussion pour mettre en place un nouveau projet qui prenne en compte ces difficultés et y pallie.

D'autre part, il est intéressant d'entamer une réflexion avec les entreprises elles-mêmes. Comme nous l'avons souligné, les entreprises sont elles-mêmes impliquées dans une certaine forme de désalphabétisation par le travail. Même si on pose certains critères en lecture et écriture au moment de l'engagement, cela n'empêchera pas certaines personnes de perdre leurs acquis en travaillant et de se retrouver illettrées après 5 ou 10 ans de travail.

La solution dans ce contexte est d'avoir une réflexion plus globale sur cette problématique. L'entreprise doit comprendre que les formations pour acquérir et développer les compétences en lecture et écriture font partie de la formation professionnelle. Elles participent au développement de l'entreprise et permettent aux travailleurs d'évoluer et d'acquérir des compétences nouvelles.

A Lire et Ecrire Bruxelles, comme nous l'avons souligné plus haut, nous avons déjà été contacté par des entreprises qui souhaitent que nous intervenions auprès de leurs travailleurs. Mais avant de se lancer dans ce type d'expérience, nous avons souhaité développer notre réflexion avec nos partenaires en Wallonie qui ont, eux, déjà eu l'occasion de développer des actions de formation en entreprise.

Ces expériences ont permis de mettre en lumière une série de questions vis-à-vis desquelles Lire et Ecrire doit maintenant se positionner avant de poursuivre son action en entreprise. Ces questions concernent le financement, les conditions préalables à une action en entreprise, les droits des travailleurs en formation et leur protection (stigmatisation et licenciement), les rôles des différents partenaires, les contenus pédagogiques, etc.

Enfin, je pense qu'il est important aussi de modifier l'image des personnes analphabètes ou illettrées sur le marché de l'emploi. Le fait d'être analphabète ou illettré ne doit pas occulter tout le reste car ces personnes détiennent des compétences qui peuvent s'avérer très utiles pour les entreprises. Je pense même qu'il serait possible d'utiliser les compétences de ces personnes en adaptant certains outils ou en développant des approches différentes.

Pour illustrer ce propos et terminer mon intervention, je vous parlerai d'une personne dont l'exemple a toujours guidé mon travail dans l'insertion socioprofessionnelle des personnes analphabètes.

Il s'agit d'une jeune marocaine, sachant à peine écrire son nom, qui par sa débrouillardise et son sens de la répartie, avait réussi à décrocher un emploi dans une grande banque belge. Son travail consistait à passer de bureau en bureau pour vérifier les besoins matériels des personnes y travaillant (papiers, crayons, en bref tout ce qui concerne l'économat). Elle enregistrait, au fur et à mesure, ses remarques sur un petit dictaphone. Son mari tapait le rapport le soir et elle le remettait à son chef le lendemain. Elle a travaillé ainsi pendant plusieurs années jusqu'au moment où quelqu'un a dénoncé son analphabétisme. Elle a alors été licenciée sous prétexte qu'en cas de problème avec son mari, elle ne pourrait plus faire son travail correctement. Pourtant, je pense qu'écouter un dictaphone est aussi facile pour un responsable d'économat que de lire un rapport....

Editeur responsable : Lire et Ecrire Communauté française ASBL  
Catherine Stercq , Rue Dansaert, 2a -1000 Bruxelles  
É 02/502.72.01 [www.lire-et-ecrire.be](http://www.lire-et-ecrire.be)